



Acessibilidade na Comunicação: uma análise na Prefeitura de Itajaí/SC¹

Tais Rosana Moser²

Valquiria Michela John³

Universidade do Vale do Itajaí

Resumo

Neste artigo analisamos a acessibilidade na comunicação da Prefeitura de Itajaí/SC para as pessoas com deficiência auditiva ou visual. Por meio de pesquisa bibliográfica, documental e de campo, foram analisadas as ferramentas de comunicação desta prefeitura, as necessidades das pessoas com deficiência no acesso a elas e os órgãos e departamentos da prefeitura envolvidos no processo de comunicação. Durante o estudo analisamos também a legislação que garante a acessibilidade à informação e comunicação nos órgãos públicos, a falta de compreensão dos profissionais sobre o tema e as barreiras que impossibilitam os deficientes no seu direito de acesso à informação.

Palavras-chave

Comunicação; Acessibilidade; Prefeitura de Itajaí; Direito à Informação

Introdução

Esta pesquisa aborda o paralelo entre a acessibilidade e a comunicação, sob a perspectiva dos direitos humanos, principalmente no que se refere à liberdade de expressão, informação e opinião. Buscou-se conhecer a estrutura da comunicação da Prefeitura de Itajaí/SC, seus respectivos responsáveis e o papel que ela exerce diante do modelo de Comunicação Pública. Enfatiza a acessibilidade proposta para pessoas com deficiência auditiva ou visual, as necessidades e eventuais dificuldades que estes deficientes encontram para ter acesso à informação/comunicação deste órgão e os projetos municipais para garantir a acessibilidade na sua comunicação, uma vez que como afirma o Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999, pessoas com deficiência necessitam ter acesso independente.

¹ Trabalho apresentado na Divisão Temática de Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – VI Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Acadêmica do 7º. período do curso de Relações Públicas Universidade do Vale do Itajaí (Univali). tais.rp@univali.br

³ Professora dos cursos de Jornalismo e Relações Públicas da Univali, Pesquisadora do Grupo Monitor de Mídia. Atuou como orientadora da pesquisa. val@univali.br



A Comunicação Governamental tem um importante papel na formação do cidadão e deve pautar em seu planejamento os princípios que a Comunicação Pública propõe para a construção da cidadania. Todos os dias, descobrimos novas necessidades e tendências para transformar a comunicação mais acessível para todos. A busca por igualdade e inclusão das pessoas com deficiência à sociedade é uma conquista constante, porém muitas vezes a inoperância do poder público interfere em sua formação e, em alguns casos, isso ocorre devido à ausência de acessibilidade na comunicação.

O processo para o desenvolvimento do artigo compõe-se de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa de campo.

No primeiro ato, a pesquisa bibliográfica, que caracteriza a fundamentação teórica deste estudo e a elaboração das demais pesquisas e abordagens que foram realizadas durante o processo. As bibliografias utilizadas são as da comunicação e de outras ciências que abordam o tema e a legislação brasileira, que declara os direitos humanos, os direitos do deficiente, os direitos à acessibilidade e os direitos no acesso à informação e comunicação.

O estudo adota também a pesquisa documental, em que foram analisadas as ferramentas de comunicação e sua acessibilidade, bem como os recursos impressos, audiovisuais, eventos, atendimento, ouvidoria e comunicação on-line da Prefeitura de Itajaí.

Para o esclarecimento do problema, realizaram-se pesquisas de campo, por meio de dois questionários e entrevistas⁴. Um dos questionários foi aplicado com membros da diretoria da Secretaria Municipal de Comunicação de Itajaí e membros de outros órgãos públicos responsáveis pelos recursos de comunicação da prefeitura. O segundo questionário foi aplicado aos deficientes auditivos e deficientes visuais, usuários dos serviços. Os questionários apresentam abordagem diferente para cada grupo, porém focados na questão da acessibilidade na comunicação.

A interseção das áreas comunicação e acessibilidade retrata o início para a responsabilidade das organizações com esta parcela da população brasileira. O último Censo, realizado em 2000 (IBGE, 2010), apontou que aproximadamente 14,5% da

⁴ As entrevistas foram realizadas com o Secretário de Comunicação, Secretário de Ouvidoria, Educadora Social, Assessoria do Vereador Marcelo Werner e Assessoria da Procuradoria Geral, para o esclarecimento das ferramentas e processos analisados na análise documental.



população brasileira possui alguma deficiência. É importante ressaltar que o modelo de Comunicação Pública não deve ser apenas um rótulo para a Comunicação Governamental, profissionais e organizações do segundo e terceiro setor também são responsáveis pela construção da cidadania. Além disso, as pessoas com deficiência também são clientes, consumidores e fidelizadores, portanto têm algo a dizer e ouvir.

Fundamentação Teórica

A Comunicação Governamental no Brasil é incorporada em seu contexto histórico de forma isolada. O objetivo de tornar esta comunicação uma via de mão dupla no modelo de Comunicação Pública é uma problemática necessidade que os governos enfrentam ao planejar a sua comunicação. Para Brandão (2007), o cenário brasileiro na Comunicação Governamental foi inicialmente de natureza publicitária e cunho educativo, somente no Governo de Fernando Henrique Cardoso é que se assume a necessidade da Comunicação Pública, atrelada ao funcionamento da democracia.

A comunicação governamental, inserida no modelo de comunicação pública, age de forma mais ampla. Além da publicidade, visa à prestação de contas, divulgação de projetos e ações para a sociedade, informação dos atos e o direito de acesso às informações, bem como a liberdade de expressão e opinião, todos com o objetivo de construção da cidadania. Para alguns autores, comunicação governamental e pública são áreas que não correspondem a um só responsável, mas sim à comunicação governamental do Governo e a comunicação pública do Estado. Brandão (2007) esclarece que a comunicação governamental pode ser definida como comunicação pública

(...) na medida em que ela é um instrumento de construção da agenda pública e direciona seu trabalho para a prestação de contas, o estímulo para o engajamento da população nas políticas adotadas, o reconhecimento das ações promovidas nos campos políticos, econômico e social, em suma, provoca o debate público (BRANDÃO, 2007, p. 5).

E, para comunicação pública, compreende que

(...) está inserida no âmbito das discussões que dizem respeito à gestão das questões públicas e pretende influir na mudança de hábitos de segmentos de população, bem como na tomada de decisão política a respeito de assuntos da ciência que influenciam diretamente a vida do cidadão (BRANDÃO, 2007, p. 4).



A mesma autora afirma que a comunicação pública pode ser compreendida como um processo de informação que contribui para a formação do cidadão, proposta pelas entidades sociais, que podem ser os órgãos governamentais, organizações não governamentais, associações comunitárias, entre outras.

Neste contexto, destaca-se a responsabilidade do Poder Público em estabelecer políticas de comunicação pública no planejamento estratégico da sua comunicação, de maneira ampla, que não se resume apenas à publicidade. E, por se tratar da composição para a formação da cidadania, é importante enfatizar os direitos humanos de igualdade, liberdade de expressão e opinião, em que o planejamento da comunicação deste governo deve se preocupar com a diversidade do público/sociedade na qual se insere, para que não haja discriminação e/ou invisibilidade dos mesmos. Pasquali e Jurado (2002, online), ressaltam que “todos os seres humanos adquirem ao nascer o direito inalienável de comunicar-se e que a incapacidade ou impossibilidade de comunicar-se impede a formação de qualquer modelo de vida comunitária”.

O não cumprimento das atribuições, dos princípios e da legislação da comunicação na esfera pública ocorre, principalmente, pela negligência dos mesmos. O Decreto nº 4.799 de 4 de agosto de 2003, em seu art. 3º, compreende que na execução das ações de comunicação de governo devem ser contempladas:

- I - a sobriedade e a transparência dos procedimentos;
- II - a eficiência e a racionalidade na aplicação dos recursos;
- III - a adequação das mensagens ao universo cultural dos segmentos de público com os quais se pretenda comunicar;
- IV - a diversidade étnica nacional;
- V - a regionalização da comunicação;
- VI - a avaliação sistemática dos resultados.

As pessoas com deficiência visual ou auditiva são uma parcela da sociedade que enfrenta dificuldades ao comunicar-se ou buscar informações nas organizações. Para que este processo de comunicação e acesso às informações ocorra, estas pessoas necessitam que a mensagem esteja adequada à sua necessidade.

São denominadas pessoas com deficiência aquelas com alguma limitação motora, mental ou física, a qual interfere na autonomia da execução de atividades. O Decreto brasileiro n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999, considera três aspectos que



definem a deficiência: – 1) como aquela que gera incapacidade para o desempenho de determinadas atividades, 2) a deficiência permanente, que não permite a recuperação da funcionalidade e 3) a incapacidade, que requer o uso de adaptações ou recursos especiais. A Declaração dos Direitos dos Deficientes de 1975 define que:

1 - O termo "pessoas deficientes" refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais.

Para a deficiência auditiva e a deficiência visual, define o Decreto brasileiro n.º 3.298, em seu art. 4º:

II – deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;

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

Desde que o Decreto n° 3.298 entrou em vigor, a aplicabilidade de recursos para garantir a autonomia dos deficientes começou a ser difundida por algumas organizações. Na esfera da comunicação, estão entre os principais recursos: Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), escrita Braille, sinalização do ambiente de forma adaptada, telefones adaptados para pessoas surdas e recursos de ampliação para leitura. Para fins de acessibilidade, assegura este mesmo decreto em seu art. 8º:

I - acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

II - barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação, classificadas em:

d) barreiras nas comunicações e informações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação;



Toda comunicação passa por um processo envolvendo seis elementos: emissor, mensagem, canal, referente, código e receptor. “Se um deles falhar, a mensagem pode não ser transmitida adequadamente” (GRIFFIN, 2006, p. 193). Portanto, é importante que se faça coeso este processo, através do emissor, que é aquele que transmite a mensagem; da mensagem, que é a ideia, tudo aquilo que o emissor pretende transmitir ao receptor; do canal, que é o meio/veículo pelo qual a mensagem será transmitida; do referente, que trata do assunto/contexto que a mensagem está inserida; do código, que é o conjunto de signos no qual a mensagem será transformada (imagem, gestos, escrita, etc.) e do receptor, que é aquele que receberá a mensagem.

As barreiras de comunicação, neste contexto, tratam-se da interferência dos ruídos na decodificação da mensagem, identificada pela ausência de adaptação do elemento canal e código no processo de comunicação. O canal da comunicação como responsável pela transmissão da mensagem, pode ser por meio da televisão, rádio, jornal, revistas, ondas sonoras, entre outros. Na acessibilidade, o canal da comunicação para a maioria dos deficientes auditivos passa a ser o intérprete de LIBRAS, que é o responsável em adaptar a mensagem para o código de gestos e expressões. Já os deficientes visuais, necessitam da escrita Braille ou de audiodescrição. Andrade e Henriques (2004, p. 21), ressaltam que “o papel do código é de suma importância, pois emissor e receptor devem possuir pleno conhecimento do código utilizado para que a comunicação se realize; caso contrário, a comunicação será apenas parcial ou nula”.

A Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece normas para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de **comunicação**. E, para fins de acessibilidade nos meios de sinalização e comunicação assegura que

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



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

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

A importância da acessibilidade na comunicação não é um tema pautado pelas organizações e principalmente nos órgãos públicos. Mesmo com a imposição da legislação, deficientes encontram diariamente barreiras no acesso a um direito humano. “No que concerne ao entendimento do que vem a ser direito à comunicação, tradicionalmente as abordagens teóricas tendem a enfocá-lo sob o ângulo do direito ao acesso à informação ou como direito à liberdade de informação e de expressão” (PERUZO, 2004, p. 57). A autora ainda ressalta que o tema “direito à comunicação” é normalmente ausente nos cursos de Comunicação Social e muitas vezes também nos de Direito.

Mesmo havendo o direito de acesso à comunicação/informação, 24,5 milhões de pessoas que contabilizam o número de deficientes no Brasil, desses, 148 mil são pessoas cegas, 2,4 milhões com grande dificuldade de enxergar e 166.400 mil surdas (Dados do Censo, 2000/IBGE, 2010), deixam de usufruir de um direito de cidadão, devido à ausência de acessibilidade na comunicação das organizações.

Análise Documental

Estrutura Organizacional e Materiais de Informação/Comunicação

A estrutura organizacional do poder executivo do município compõe-se de órgãos e entidades da administração direta: Gabinete do Prefeito; Gabinete do Vice-Prefeito; Procuradoria Geral do Município; Coordenadorias Regionais de Atendimento ao Cidadão; Secretaria de Planejamento e Orçamento; Secretaria da Fazenda; Secretaria de Administração; Secretaria de Urbanismo; Secretaria de Obras e Serviços; Secretaria de Educação; Secretaria de Saúde; Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Renda; Secretaria de Desenvolvimento Social; Secretaria da Agricultura e do Desenvolvimento Rural; Secretaria da Criança, do Adolescente e da Juventude;



Secretaria de Comunicação Social; Secretaria de Segurança do Cidadão; Secretaria de Habitação; Secretaria da Pesca e Aquicultura; e Secretaria de Turismo.

A estrutura corporativa e a formação dos profissionais da Secretaria Municipal de Comunicação Social de Itajaí compõem-se de: um Secretário de Comunicação Social formado em Jornalismo e Administração de Empresas, quatro Assessores de Direção formados em Jornalismo, um Gerente Administrativo formado em Direito, um Assistente Administrativo com Ensino Médio completo, uma Diretora de Relações Públicas formada em Pedagogia, um Diretor de Imprensa formado em Jornalismo e Direito, dois Gerentes de Imagem com Ensino Médio completo e um Gerente de Redação e Divulgação formado em Jornalismo, que ocupam cargo comissionado. Das atividades de comunicação desenvolvidas por esta Secretaria, está sob sua responsabilidade a assessoria de imprensa, as publicações das notícias no site do município, o jornal do município, os cerimoniais, os credenciamentos e o apoio à cobertura/divulgação dos eventos e ações promovidas pelos demais órgãos da instituição.

Vale ressaltar que, apesar da existência do cargo e atuação da Diretoria de Relações Públicas, não há formação do profissional para o cargo atuante, conforme a Lei nº 5.377 de 11 de dezembro de 1967, que regulamenta a profissão de Relações Públicas. Além disso, outras atividades de comunicação estão sob responsabilidade das demais Secretarias da Prefeitura, bem como o Departamento de Ouvidoria sob a sucessão do Gabinete do Prefeito, responsável por gerenciar os processos de solicitação, sugestão e reclamação.

As atualizações do site da prefeitura, exceto as notícias publicadas, também são atribuições de outro órgão: Coordenadoria do Centro Tecnológico de Informação e Modernização Administrativa, responsável pela supervisão e assistência dos portais dos demais órgãos da instituição. Já os eventos e ações são organizados por cada Secretaria com a assistência da Secretaria de Comunicação Social para a cobertura e divulgação.

O atendimento primário de recepção e telefonista da Prefeitura de Itajaí é gerenciado pelo Departamento de Logística. O atendimento dos demais é de responsabilidade de cada departamento ou órgão.

Acessibilidade



No dia 19 de setembro de 2001, o Prefeito Jandir Bellini sancionou a Lei Municipal nº 3.643, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Em seu art. 4º propõe à administração pública municipal no inciso IV “manter em suas repartições o atendimento aos surdos, utilizando profissionais intérpretes de LIBRAS”.

Em 24 de agosto de 2010, o Vereador Marcelo Werner solicitou e questionou à Procuradoria Geral do Município e à Secretaria Municipal da Educação a implantação da lei. No entanto, a Procuradoria aguarda o parecer da Secretaria da Educação para tomar as primeiras providências. Por este fator, as pessoas com deficiência auditiva que buscam os serviços públicos estão impossibilitadas de terem acesso independente por falta de acessibilidade. A ausência de um intérprete de LIBRAS nos serviços de atendimento, ouvidoria e eventos implica principalmente, barreiras no direito de acesso às informações e liberdade de expressão como cidadão.

O Departamento de Ouvidoria da prefeitura emitiu um ofício ao CEMESPI (Centro Municipal de Educação Alternativa de Itajaí) solicitando um intérprete de LIBRAS para o departamento nas circunstâncias necessárias. Porém o CEMESPI é um órgão vinculado à prestação de serviços para a Secretaria de Educação, onde há profissionais habilitados para dar suporte educacional aos alunos com deficiência das escolas municipais.

As pessoas com deficiência visual também necessitam de acessibilidade para comunicar-se em alguns casos. A escrita Braille e a audiodescrição são os recursos que facilitam este processo. Esta necessidade ainda não foi adotada pela Prefeitura de Itajaí. As publicações impressas, bem como o jornal do município, cartas e correspondências não oferecem o recurso da escrita Braille. No site, algumas publicações estão no formato PDF, o que pode dificultar a leitura dos deficientes visuais que utilizam o sintetizador de voz (programa de voz). É importante destacar também que para o acesso de algumas publicações no site da prefeitura⁵, como as leis municipais, é necessário digitar o código de segurança⁶. Neste caso, o sintetizador de voz não faz a leitura e, portanto, é necessário que haja o recurso de audiodescrição dos códigos de acesso, o que não está disponível no site. A audiodescrição também não está presente em outras

⁵ Site: www.itajai.sc.gov.br

⁶ O site da prefeitura possui acessos para outros portais e as páginas que apresentam o código de segurança não pertencem à Prefeitura de Itajaí, da mesma forma que fica suspensa a sua responsabilidade de controle e monitoramento dessas.



atribuições da comunicação da prefeitura como, por exemplo, em apresentações visuais dos eventos e cerimoniais.

O projeto mais recente para a acessibilidade na Prefeitura de Itajaí é o de 24 de agosto de 2009, da Educadora Social Liana Martins e da Fonoaudióloga Liliane de Souza Fantini, que criaram um projeto para a implantação de uma **Central de Tradutores-intérpretes de Língua Brasileira de Sinais** no município. Com o objetivo de disponibilizar às pessoas com deficiência auditiva o acompanhamento de um tradutor-intérprete da Língua de Sinais nos serviços públicos. Porém, assim como este projeto e outros que visam garantir a acessibilidade na Prefeitura de Itajaí, não tiveram procedência ou aguardam um parecer.

Análise da Pesquisa de Campo

Para analisar o conhecimento sobre a acessibilidade na comunicação da Prefeitura de Itajaí, foram aplicados 22 questionários aos órgãos e funcionários envolvidos no processo de comunicação da Prefeitura, entre eles a Secretaria de Comunicação, Departamento de Ouvidoria, Departamento de Logística, Procuradoria Geral e Coordenadoria do Centro Tecnológico de Informação e Modernização Administrativa. Destes questionários, 20 foram respondidos.

Das informações gerais de identificação, 40% são do sexo feminino e 60% do sexo masculino, 25% ocupam os cargos efetivos e 75% os cargos comissionados, 45% estão entre a faixa etária de 19 a 29 anos, 35% de 30 a 45 anos e 20% de 46 a 59 anos. Sobre a formação profissional, 75% não responderam, 15% são graduados, 5% pós-graduados e 5% de nível técnico.

No que diz respeito à compreensão e conhecimento sobre o que vem a ser acessibilidade na comunicação, 10% entendem que é tornar a comunicação/informação acessível às pessoas com deficiência por meio dos recursos de acessibilidade, bem como a escrita Braille e a Língua Brasileira de Sinais, 50% compreendem que é facilitar às pessoas com deficiência ou com alguma limitação o acesso à comunicação/informação, 30% acreditam que acessibilidade na comunicação é fazer com que a comunicação seja de fácil acesso para todas as pessoas, de forma que atenda a maior demanda possível e 10% não responderam. É possível perceber que grande parte consegue relacionar a acessibilidade com os recursos para as pessoas com deficiência, mas poucos são os



esclarecidos da forma como isso se concretiza. Já outros confundem o termo acessibilidade com o termo acessível.

Sobre a existência de acessibilidade na comunicação da Prefeitura de Itajaí, 40% acreditam que a Prefeitura tem acessibilidade na sua comunicação, outros 40% acham que mais ou menos e 20% acreditam que não possui. Dos recursos de acessibilidade para as pessoas com deficiência auditiva, 65% afirmam a existência do Intérprete de LIBRAS na Prefeitura de Itajaí e 35% negam a existência do mesmo. Dos recursos de acessibilidade para os deficientes visuais, 45% dizem que a Prefeitura oferece material adaptado (escrita Braille, ampliação e audiodescrição) dos materiais emitidos à sociedade e 55% negam a existência. O serviço prestado pelo CEMESPI pode ser o resultado desta grande confusão e contradição. Como já vimos, o fato deste ser um órgão da prefeitura não quer dizer que está relacionado ou é responsável pelas demais atribuições de acessibilidade da instituição. Esta seria a única explicação para tantas pessoas acreditarem na sua existência, uma vez que não possui tampouco é vista.

Referente à Lei nº 10.098, que estabelece normas para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação, 35% disseram conhecer essa lei, 40% conhecem mais ou menos e 25% não conhecem. Na análise que questiona o grau de conhecimento sobre os artigos desta lei, 60% não souberam responder, 35% conhecem os artigos sobre a acessibilidade nas vias, banheiros e transportes públicos e 5% dizem apenas ter uma noção da lei. Neste caso podemos perceber que a acessibilidade é quase que generalizada pelas adaptações dos espaços físicos. As demais atribuições da acessibilidade ainda são pouco exploradas ou vistas da mesma maneira que se materializam as modificações nos ambientes.

O Decreto 3.298 da Lei da Acessibilidade garante que toda pessoa com deficiência tem o direito do acesso independente e para isso é necessário adaptação, seja por meio de intérprete de LIBRAS, escrita Braille, ampliação ou audiodescrição. Partindo deste pressuposto, 70% afirmam que a Prefeitura de Itajaí garante esta independência por meio de acessibilidade no acesso às informações e serviços prestados, bem como nos eventos, ouvidoria, materiais impressos, atendimento e comunicação on-line, já os outros 30% negam a existência. Aqui é possível reafirmar a



falta de conhecimento dos funcionários sobre os próprios recursos que a prefeitura oferece enquanto acessibilidade, uma vez que a maioria afirma algo que é inexistente.

Sobre a Lei Municipal nº 3.643, que garante manter um intérprete de LIBRAS nas repartições públicas, 60% dizem ter conhecimento dessa lei, 35% não conheciam sua existência e 5% não opinaram. A falta de conhecimento destes, pode estar relacionada à transição dos governos e ao número excessivo de cargos comissionados.

Após a conclusão do questionário, 60% confirmam a existência de acessibilidade na comunicação da Prefeitura de Itajaí, já 40% negam a existência da mesma. A abordagem utilizada no questionário possibilitou o esclarecimento aos questionados e melhor compreensão do que vem a ser acessibilidade na comunicação. Porém, mesmo após este processo a maior parte acredita que a prefeitura tem acessibilidade na sua comunicação. Isto quer dizer que a falta de conhecimento pode estar também nas atividades que a prefeitura desenvolve nesta área e não apenas na falta de conhecimento sobre o tema.

Deficientes Auditivos e Deficientes Visuais

A fim de esclarecer as principais necessidades e dificuldades das pessoas com deficiência auditiva ou visual ao buscar a comunicação/informação da Prefeitura de Itajaí, foram aplicados 10 questionários às pessoas que possuem uma dessas deficiências, dos quais nove foram respondidos.

Sobre as informações gerais de identificação, 5 são do sexo feminino e 4 do sexo masculino, 5 são deficientes visuais e 4 são deficientes auditivos, 2 estão entre a faixa etária de 19 a 29 anos, 5 de 30 a 45 anos e 2 de 46 a 59 anos.

Quando estas pessoas buscam a comunicação da Prefeitura de Itajaí, seja por meio dos eventos, atendimento, recursos impressos, site entre outros, 2 dizem não precisar de acompanhante e que têm acesso independente, já 7 necessitam de acompanhante, pois precisam de alguém para interpretar ou ler as informações.

Nos recursos de comunicação da Prefeitura de Itajaí analisam-se as dificuldades das pessoas com deficiência auditiva ou visual no acesso ao **site**⁷, em que 2 encontram às vezes dificuldades para ter acesso às informações devido à falta de acessibilidade, 3

⁷ Não é possível avaliar o site neste caso devido à baixa proporção de usuários.



não encontram nenhuma dificuldade e 4 nunca utilizaram esse serviço. No acesso ao serviço de **ouvidoria**⁸, 2 dizem ter dificuldade às vezes, por nem sempre conseguirem ter acesso pelo recurso desejado, 3 não encontram nenhuma dificuldade e 4 nunca utilizaram esse serviço. Nos **eventos** e **cerimônias** realizadas pela Prefeitura de Itajaí, 4 dizem que a maior necessidade é de ter um Intérprete de LIBRAS e 5, audiodescrição. No **atendimento primário** (recepção/informação), 2 dizem ter dificuldade para comunicar-se, devido à ausência de pessoa habilitada para compreender a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, 5 têm dificuldades para ler as informações impressas pela falta de ampliação ou escrita Braille, 1 não encontram nenhuma dificuldade e 1 nunca utilizaram o serviço. É importante enfatizar que em todos os recursos de comunicação avaliados há alguma necessidade ou dificuldade para ter acesso à informação/comunicação. Estes bloqueios os impossibilitam de ter os mesmos direitos de qualquer cidadão no acesso à informação.

E, para que se componha a análise, foi sugerido pelos deficientes para tornar a comunicação da Prefeitura de Itajaí mais acessível às pessoas com deficiência auditiva ou visual, a formação e informação aos funcionários – como receber e orientar um deficiente; um departamento responsável com profissionais Intérpretes da Língua Brasileira de Sinais, de forma que possa servir não apenas para os serviços dentro da Prefeitura, mas também para todos os outros serviços públicos; um terminal de computadores equipados com sintetizadores de voz e com todas as informações digitalizadas; as informações impressas também de forma ampliada e com escrita Braille; audiodescrição nos eventos e lugares reservados de fácil acesso.

As necessidades e dificuldades apresentadas nesta análise reafirmam a análise documental, os bloqueios no acesso à informação/comunicação pela ausência de acessibilidade e os recursos que podem facilitar e garantir esse direito, que é um direito concedido a todos, ou não, como vimos nesse caso.

Considerações Finais

A Comunicação Governamental inserida no modelo de Comunicação Pública é uma necessidade que ainda precisa ser pautada no planejamento estratégico da

⁸ Não é possível avaliar a ouvidoria neste caso devido à baixa proporção de usuários.



comunicação dos governos, principalmente na composição do diagnóstico que norteia o público no qual se insere.

Esta pesquisa, que teve como objetivo conhecer a acessibilidade na comunicação da Prefeitura de Itajaí, possibilitou principalmente, conhecer a estrutura da comunicação da prefeitura e como ela se subdivide. De forma isolada, as atribuições de comunicação são responsabilidade de órgãos e departamentos diferenciados e muitas vezes sem formação profissional para sustentá-la adequadamente. A Secretaria da Comunicação caracteriza-se pelas atividades de uma assessoria de imprensa.

A comunicação de forma isolada impossibilita o diagnóstico e qualquer iniciativa para garantir a acessibilidade na comunicação desta prefeitura. Além disso, pouco se sabe ou é esclarecido o assunto aos seus funcionários, sem contar o desconhecimento dos mesmos sobre o que a prefeitura possui enquanto acessibilidade na comunicação. A falta de compreensão sobre o tema é também uma problemática ao criar uma lei municipal sabendo da existência da mesma em lei federal, e que não permite executá-la no município pela falta de demanda de profissionais capacitados para a atuação desejada.

A iniciativa do Departamento de Ouvidoria em buscar no CEMESPI (Centro Municipal de Educação Alternativa de Itajaí) recursos de acessibilidade para a sua comunicação pode ser de fato bem intencionada, mas é irregular, sabendo que esse é um órgão vinculado apenas à educação. Iniciativas como esta, “*tapam buracos*” e “*quebram galhos*”, mas não fazem acontecer, tão pouco mudar o que pode ficar mais cômodo do que já está.

Entre os principais recursos de comunicação que as pessoas com deficiência auditiva ou visual encontram necessidades, é importante ressaltar o atendimento primário, que por sinal não é responsabilidade da Secretaria da Comunicação. Os 77,78% de deficientes que responderam não ter independência ao buscar os serviços da prefeitura e que necessitam de acompanhantes nessa ocasião apontam um resultado contraditório e que conclui a falta de conhecimento dos 70% de funcionários que responderam que a prefeitura garante independência às pessoas com deficiência visual ou auditiva em seus serviços de comunicação.

A inexistência do intérprete de LIBRAS, de escrita Braille e de audiodecrição nos recursos de comunicação da Prefeitura de Itajaí são os mesmos anseios e



necessidades que os deficientes identificaram para tornar a comunicação mais acessível e digna diante dos seus direitos de acesso à informação.

A acessibilidade é um tema explorado pelos profissionais da pedagogia. Nesta esfera em que ocorreu o estudo viu-se muitas leis, projetos e pessoas bem intencionadas, mas a aplicabilidade é de pouco interesse do poder público. A implantação de uma gestão de comunicação governamental e pública para diagnosticar e articular todas as atribuições da comunicação desta prefeitura pode ajudar a solucionar os problemas identificados pela ausência de acessibilidade. Além disso, percebe-se a importância da inserção do tema na grade curricular dos cursos de Comunicação Social, que é pouco ou nada explorado.

Referências

- ANDRADE, M. M.; HENRIQUES, A. **Língua Portuguesa**: noções básicas para cursos superiores. São Paulo: Atlas, 7 ed. 2004.
- BRANDÃO, E. P. Conceito de comunicação pública. In: STUDART, A. *et al.* **Comunicação Pública**: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007. (p. 1-33.)
- BRASIL. Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. **Diário Oficial Da União**. Brasília, DF: 21 dez.1999.
- _____. Decreto n. 4.799, de 4 de dezembro de 2003. **Diário Oficial Da União**. Brasília, DF: 5 dez. 2003.
- _____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2000**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/27062003censo.shtm>>. Acesso em: 25/10/2010.
- _____. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF: 20 dez. 2000. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm>. Acesso em: 10/09/ 2010.
- _____. Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, de 9 de dezembro de 1975. **Diário Oficial Da União**, DF: 10 dez. 1975. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf>. Acesso em: 14/08/2010.
- GRIFFIN, R. W.; MOORHEAD, G. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Ática, 2006.
- ITAJAÍ. Lei Ordinária de Itajaí nº 3.643, de 19 de setembro de 2001. Disponível em: <<http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/forpgs/showinglaw.pl>>. Acesso em: 19/10/2010.
- MARTINS, L.; FANTINI, L. S. **Projeto: Criação Central de Tradutores-intérpretes de Língua Brasileira de Sinais no Município de Itajaí**, de 24 de agosto de 2009.
- PASQUALI, A.; JURADO, R. **Propuesta de formulación del derecho a la comunicación**. Junho de 2002. Disponível em: <http://movimientos.org//foro_comunicacion/show_text.php3?key=1019> Acesso em: 23/10/2010.
- PERUZO, C. M. K. Direito à comunicação comunitária, participação popular e cidadania. In: OLIVEIRA, M. J. C. (Org). **Comunicação Pública**. São Paulo: Alínea, 2004. p. 49 – 79 (Coleção Comunicação, Cultura e Cidadania).