

O papel das Relações Públicas e da Comunicação na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: uma revisão sistemática

The role of Public Relations and Communication in the inclusion of people with disabilities in organizations: a systematic review

Guilherme Ferreira de Oliveira¹ | [ORCID ID](#)

guilherme.f.oliveira@unesp.br

Universidade Estadual Paulista, Brasil

José Roberto Escarabello Junior² | [ORCID ID](#)

jr.escarabello-junior@unesp.br

Universidade Estadual Paulista, Brasil

Suely Maciel³ | [ORCID ID](#)

suely.maciel@unesp.br

Universidade Estadual Paulista, Brasil

Recepción: 22/09/2023 Revisión: 07/12/2023 Aceptación: 28/12/2023 Publicación: 29/12/2023

<http://dx.doi.org/10.5783/revrrpp.v13i26.846>

Resumo

A inclusão de pessoas com deficiência nas organizações é temática ímpar na atualidade, especialmente com a crescente atenção dada às discussões de Diversidade, Equidade e Inclusão. O debate encontra-se em áreas como a Administração, o Direito e a Psicologia. Entretanto, percebe-se a ausência de discussões na Comunicação, em específico no campo das Relações Públicas. Dessa forma, este trabalho objetiva compreender qual o papel das Relações-Públicas e da Comunicação na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, a partir da identificação e sistematização da abordagem desse tema na literatura científica produzida nos últimos dez anos. Foi analisado um *corpus* de 20 trabalhos. Os resultados indicam pouca menção à Comunicação e/ou às Relações Públicas, no entanto, é possível estabelecer relação com os papéis designados como essenciais para a inclusão com funções e atividades essencialmente comunicacionais e de gestão de relacionamentos. São eles:

¹ Guilherme Ferreira de Oliveira é Mestrando no Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia (PPGMiT) da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1424-0254>. Contacto principal para la correspondência editorial.

² José Roberto Escarabello Junior é estudante de graduação em Relações Públicas pela Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC) da Universidade Estadual Paulista (Unesp) de Bauru. Membro do Grupo de Pesquisa "Linguagem e Mídia Acessível" (Gelima). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9208-7953>.

³ Suely Maciel é docente dos cursos de Jornalismo e Relações Públicas e do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia (PPGMiT) da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC) da Universidade Estadual Paulista (Unesp) Campus de Bauru. Líder do Grupo de Pesquisa "Linguagem e Mídia Acessível" (Gelima). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4103-6942>.

estabelecimento de diálogo para a desconstrução de estigmas; gestão estratégica da comunicação interna; consideração da acessibilidade nos canais de comunicação; construção de cultura corporativa inclusiva.

Palavras-chave: Relações Públicas, organizações, inclusão, deficiência, acessibilidade

Abstract

The inclusion of people with disabilities in organizations is a unique topic today, especially with the growing attention given to discussions on Diversity, Equity and Inclusion (DE&I). Although these issues are currently debated, the issue of diversity of bodies and minds, which concerns people with disabilities, has less visibility. Discussions that consider individuals with disabilities as subjects that make up the characterization of human diversity can be found in areas such as Administration, Education, Entertainment, Law and Psychology. However, the absence of the theme in Communication, specifically in the academic and professional field of Public Relations, is noticeable. This professional is responsible for communication between organizations and their most varied stakeholders, including the internal public, that is, employees. These, in turn, may be people with disabilities living in a context of exclusion. Furthermore, Public Relations is understood as an area that, from a social perspective, considers the diversity of interests in relationships and has both a tactical/operational and reflexive role, necessary in modernity. Therefore, this work aims to understand the role of Public Relations and Communication in the inclusion of people with disabilities in organizations, based on the identification and systematization of the approach to this topic in the scientific literature in the area, produced in the last ten years. A bibliographical research was conducted, with a qualitative approach and exploratory-descriptive character. The research technique used was systematic literature review. Initially, a volume of 876 works was collected. Based on the filters applied and the suitability to the theme, a corpus of 20 works was selected from Google Scholar, Scielo and the Capes Periodicals Portal. The selected works are articles published in scientific journals (n=11) and papers presented at conferences (n=9). A considerable frequency of the same Higher Education Institutions (HEIs) and authors is not identified. In relation to the methodologies used in the studies, most works adopt a qualitative approach and opt for methods and techniques such as bibliographical research with literature review, in-depth interviews and application of questionnaires. It is clear that scientific production on the role of communication for the inclusion of people with disabilities in organizations is not consolidated in the area of Communication, on the contrary, it is widespread in other areas such as Administration, Management, Human Resources, etc. and, when discussed by Communication authors, it is found in conferences/congresses, as incipient works. The results indicate little mention of Communication and/or Public Relations, however, it is possible to establish a relationship with the roles designated as essential for inclusion with essentially communication and relationship management functions and activities. They are: 1) establishing dialogue to deconstruct stigmas and prejudices against people with disabilities; 2) strategic management of internal communication and how communication processes take place; 3) consideration of accessibility and the use of accessibility features in internal communication channels and fluxes, mainly adaptations and availability of alternative formats of audiovisual products; 4) construction of an inclusive corporate culture, based on the construction and circulation of possible new imaginaries about disability in the workplace.

Keywords: Public Relations, Organizations, Inclusion, Disability, Accessibility

Sumário

1. Introdução. 2. Marco teórico. 3. Percurso metodológico. 4. Resultados. 5. Discussão e Conclusão. 6. Referências

Summary

1. Introduction. 2. Theoretical frame. 3. Methodology. 4. Results. 5. Discussion and Conclusion. 6. References

1. INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas com deficiência nos mais diversos âmbitos da sociedade é temática ímpar nas discussões da contemporaneidade, uma vez que, nas últimas décadas, demandas sociais em busca do respeito à diversidade corporal, psíquica e social impactaram normativas, padrões de comportamento e de sociabilidade.

Desde a década de 1970, com o ativismo da *Union Physical Impairment Against Segregation* (Upias), do Reino Unido, os olhares para a deficiência e o lugar das pessoas com deficiência na sociedade têm ganhado força (Piccolo & Mendes, 2013), especialmente a partir de 2006, com a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (ONU) (Goggin, Ellis & Hawkins, 2019; Leite & Luvizotto, 2017). No Brasil, os movimentos das pessoas com deficiência seguiram um rumo parecido, refletindo em leis importantes desde meados da década de 1990. No que tange ao mercado de trabalho, por exemplo, a Lei nº 8.213, de 1991, também conhecida como “Lei de Cotas”, estabelece que as empresas com mais de 100 funcionários devem preencher de 2% a 5% de seus cargos com colaboradores reabilitados ou pessoas com deficiência.

Reconhecemos a importância desta e de outras leis para além de aspectos da empregabilidade. O ambiente organizacional é um espaço importante de interações e sociabilidade, onde sujeitos trocam experiências, comunicam-se e constroem sentidos (Lima, 2008). Todavia, barreiras impostas pela sociedade impedem a participação plena de pessoas com deficiência no ambiente organizacional. Elencam-se como principais barreiras: urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais e tecnológicas (Brasil, 2015). Percebemos que, de forma geral, muitas dessas barreiras são reproduzidas nas organizações, com destaque às barreiras de acesso à comunicação e à informação, uma vez que não se pensa na acessibilidade em publicações internas e canais de comunicação (Pereira & Passerino, 2018), e às barreiras atitudinais, em que são reforçados estigmas e preconceitos na linguagem, na comunicação interpessoal, nas políticas organizacionais etc. (Silveira, Pereira & Barcelos, 2014).

As Relações Públicas, enquanto campo social, acadêmico e profissional (Lemos, 2017) possuem um papel na modernidade tardia, pela sua reflexividade na construção da sociedade (Beck, 2012). Deve-se considerar sua importância para além do âmbito técnico e instrumental de atuação nas organizações:

embora seja um aspecto importante para o incremento da prática profissional, e mesmo para o desenvolvimento teórico e crítico da área, a dimensão funcional é limitante e não dá conta da complexidade que se requer para seu fortalecimento como domínio intelectual (Lemos, 2017, p. 4).

Assim, a prática de Relações Públicas “precisa ser entendida em relação às dimensões social (macro), organizacional (meso), e individual (micro)” (Ihlen & Van Ruler, 2009, p. 3). Na dimensão organizacional, têm-se as Relações Públicas como prática profissional de gestão da comunicação organizacional, mas também como fenômeno dos relacionamentos da organização com diversos agentes sociais, como, neste caso específico, os profissionais com deficiência.

A acessibilidade e a inclusão das pessoas com deficiência têm sido discutidas por diferentes campos do conhecimento. Entretanto, no cenário nacional, “os estudos de acessibilidade, mídia e deficiência ainda são periféricos no campo da Comunicação” (Sousa *et al.*, 2021, p. 1). No que se refere à inclusão da pessoa com deficiência nas organizações, as discussões são desenvolvidas nos campos da Psicologia e da Administração, com destaque para o reconhecimento da importância de práticas de Recursos Humanos para a inclusão de fato (Carvalho-Freitas, 2007).

A partir dessas considerações iniciais, percebemos a necessidade de investigar a presença dessa temática na pesquisa em Relações Públicas. As lacunas na temática que esta pesquisa aborda residem tanto no campo acadêmico quanto no profissional. Em estudos como os de Bueno, Oliveira e Maciel (2023) e Oliveira *et al.* (2022), evidencia-se que, nos principais eventos nacionais da área, pouco se explora a questão da acessibilidade e inclusão nas pesquisas em Relações Públicas. Ainda que exista, preliminarmente, um indício do papel dos profissionais da área em prol da inclusão, não é dada a centralidade necessária para as questões do acesso, importantes para a construção da intersecção de fato entre os Estudos de Acessibilidade e o campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas.

Como explicitado, diversos são os papéis desempenhados pelas Relações Públicas, sem falar no fato de que variáveis como os interesses e a assimetria de poder no cenário organizacional complexificam a compreensão da área. No campo profissional, os relações-públicas não possuem, de forma geral, uma formação instrucional sobre tecnologias e recursos de acessibilidade, seus usos e aplicações, e sobre a inclusão nas organizações a partir da acessibilidade na comunicação. No âmbito acadêmico, Ihlen e Van Ruler (2009, p. 17, tradução nossa) afirmam que as Relações Públicas, enquanto disciplina, demandam a “necessidade de um entendimento de como as funções de Relações Públicas atuam e como elas são influenciadas e influenciam as estruturas sociais” (Ihlen & Van Ruler, 2009, p. 17).

Portanto, construímos a seguinte problemática: quais os papéis desempenhados pelas Relações Públicas e pela Comunicação na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações? Sabemos que o leque de possibilidades é extenso, uma vez que a atuação da área pode estar localizada tanto no âmbito tático, como também estratégico e de influência na cultura. No entanto, percebe-se a ausência de uma sistematização de quais são os papéis da área nesse cenário. A partir desta problemática, este trabalho objetiva compreender qual o papel das Relações Públicas e da Comunicação na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, a partir da identificação e sistematização da abordagem desse tema na

literatura científica da área produzida nos últimos dez anos. Tal sistematização poderá não apenas contribuir para conhecer pontualmente as discussões já travadas no campo, como também oferecer subsídios para novas práticas e pesquisas na disciplina das Relações Públicas e na Comunicação em geral.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. O campo das Relações Públicas e a atuação nas organizações

As Relações Públicas, como atividade profissional e campo acadêmico da Comunicação, são normalmente conhecidas como a prática e o estudo dos relacionamentos e ações comunicacionais entre organizações e seus públicos (Ferrari, 2009). No entanto, as disputas de interesse entre organizações e públicos e a dimensão em que esses embates se dão resgatam a ideia de que as Relações Públicas possuem uma função política (Simões, 1995). Os papéis desempenhados pela área são os mais diversos, pela multiplicidade de aspectos que influenciam as construções de relacionamentos. Henriques (2009), por sinal, destaca este aspecto como um dos pontos de problematização sobre qual seria o futuro da profissão, uma vez que se percebe uma “ampliação rápida do escopo da atividade” (Henriques, 2009, p. 132).

A literatura da área indica que as Relações Públicas podem atuar no âmbito gerencial, ou seja, junto à coalizão dominante (Grunig, 2009), defendendo os interesses das organizações. Também podem ser utilizadas apenas como técnica de construção de relacionamento, seja para o estabelecimento de diálogo, seja para persuasão. Dentre as funções de Relações Públicas têm-se o planejamento, a execução de programas, a construção de canais de comunicação e publicações institucionais etc.

Entretanto, discute-se também o papel das Relações Públicas na escuta e defesa das demandas sociais dos públicos com quem as organizações se relacionam (ou potencialmente se relacionariam) (Henriques, 2018), de forma que as técnicas da área possam servir interesses diversos que não apenas os do desempenho organizacional. Percebemos assim que as atividades desempenhadas estão diretamente atreladas a simetria e assimetria de poder, ou seja, pelos interesses de quem e para quem as Relações Públicas estão atuando.

Com base nisso, entende-se que o olhar para a área pode suscitar reflexões não apenas sobre perspectivas administrativas e de gestão, mas também para abordagens sociais do que são e como se desenvolvem as relações públicas na sociedade (Ihlen & Van Ruler, 2009). As Relações Públicas possuem um papel fundamental de abertura de espaços para os públicos das organizações, especialmente se considerarmos que elas são responsáveis pela construção de uma esfera pública em que os embates, o debate e as disputas ideológicas e discursivas sejam possíveis (Van Ruler & Vercic, 2003).

Sabemos que a Comunicação e as Relações Públicas são responsáveis também pela formação e manutenção da cultura organizacional, ou seja, impactam a forma como práticas e hábitos cotidianos se desenvolvem, até mesmo os alterando (Marchiori, 2008). Tais aspectos e possíveis papéis das Relações Públicas também se referem às relações com os funcionários, uma vez que estes são stakeholders que se relacionam com as organizações diretamente, assumindo posições no diálogo e construindo sentidos sobre seus locais de trabalho e sobre si mesmos. Assim, as técnicas, os programas e os planos de Relações Públicas também afetam

as pessoas com deficiência quando estas compõem os quadros de funcionários das organizações. E, nesta relação entre as pessoas e as estruturas no espaço organizacional, a questão das condições de acesso ganha relevância.

2.2. Inclusão nas organizações

Embora a Lei de Cotas demande a contratação de pessoas com deficiência em certos contextos organizacionais, sabe-se que empresas têm alocado as pessoas com deficiência em funções específicas, pela descrença na liderança dessas pessoas (Tette, Carvalho-Freitas & Oliveira, 2014).

Pereira e Figueiró (2020) reconhecem a contratação como um primeiro passo, mas é preciso pensar em medidas mais aprofundadas também. Pereira e Figueiró (2020, p. 60) explicam que “embora os benefícios para a imagem da marca e compliance com o cumprimento das cotas sejam notáveis incentivos para que as organizações implementem projetos de inclusão, essa não deve ser sua principal motivação para a promoção dos mesmos”.

A inclusão representa um avanço em relação aos antigos sistemas de segregação e integração, como apontado por Sasaki (2005). Nas abordagens anteriores, a tolerância em relação à presença de pessoas com deficiência em determinados espaços prevalecia, porém, havia poucos esforços efetivos para garantir a verdadeira inclusão de todos. Assim, conceitua-se a inclusão como

o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana - composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos - com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações (Sasaki, 2009, p. 10).

Um dos caminhos para reverter o cenário de exclusão nas organizações está na consideração do papel da comunicação. Pereira e Figueiró (2020, p. 60) afirmam que “é justamente essa comunicação [inclusiva] que vai garantir que o sujeito com deficiência tenha compreensão do seu papel dentro do processo produtivo e vai orientar o desenvolvimento dos valores da organização no cotidiano do profissional”. Isso se torna possível a partir de práticas cotidianas que visem de fato a inclusão, considerando as especificidades e necessidades dos trabalhadores.

Tem-se aqui os trabalhadores como um público já existente das organizações, mas também como públicos situacionais (condicionados à situação e contexto em que se inserem na dinâmica de relação com a organização) (Henriques, 2018): quando o acesso à informação no ambiente organizacional não é possibilitado, um público que seria dado como já definido (funcionário com deficiência) na verdade não assume tal papel, uma vez que lhe é impossibilitado construir sentido sobre aquela comunicação pretendida. Dessa forma, os relações-públicas, enquanto profissionais que atuam diretamente com a formação de públicos (Henriques, 2018), encontram a possibilidade de atuação e de desenvolvimento de estratégias para que os direitos desse público sejam garantidos e, de certa medida, estes se tornem de fato públicos organizacionais.

Assim, Bueno, Oliveira e Maciel (2023) expõem algumas atividades da alçada das Relações Públicas que poderiam considerar o público com deficiência (especialmente sensorial - visual e auditiva - por serem as pessoas que encontram mais barreiras comunicacionais), como a utilização de recursos de acessibilidade em campanhas, peças de comunicação e nas comunicações dirigidas; e a análise de cenários para o desenvolvimento de planejamentos inclusivos e que consideram a diversidade humana nas organizações.

Entretanto, o cenário atual é de que “mesmo em organizações com projetos e programas de inclusão já estruturados, muitos espaços e práticas ainda não são acessíveis para todos os trabalhadores” (Pereira & Figueiró, 2020, p. 59). Sasaki (2009, p. 2) conceitua a acessibilidade como “uma qualidade, uma facilidade que desejamos ver e ter em todos os contextos e aspectos da atividade humana”. A acessibilidade pode ser entendida como “a condição de acesso” em contraponto às barreiras impostas em diversas dimensões da vida cotidiana. No que diz respeito ao acesso à informação e à comunicação que circulam no ambiente interno das organizações, acredita-se que muitos recursos de acessibilidade possam ser usados, inclusive pelos profissionais de comunicação e Relações Públicas, em suas rotinas de trabalho.

3. PERCURSO METODOLÓGICO

Para atingir os objetivos do trabalho, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, de abordagem qualitativa e caráter exploratório-descritivo. De acordo com Martino (2018, p. 96-97), na pesquisa bibliográfica, “o objetivo, em geral, é sistematizar linhas de pensamento a respeito de um assunto”. A escolha pela pesquisa bibliográfica se deu pela questão da circularidade e interdependência entre a prática profissional de Relações Públicas e a pesquisa científica ao longo de sua história no cenário nacional (Kunsch, 2006). Os cursos acadêmicos de Relações Públicas surgiram como resposta à prática, mas o desenvolvimento de pesquisas também conquistou seu espaço na contribuição para a atividade profissional.

Lemos (2018, p. 183) indica que “as disciplinas da comunicação não estão circunscritas unicamente à dimensão aplicada, visto que o debate acadêmico não apenas incorpora, mas extrapola a discussão sobre o fazer ou sobre o saber-fazer, sendo instâncias de fazer-saber”. Dessa forma, as pesquisas em Relações Públicas podem possibilitar um olhar sistemático do papel do profissional (e da área, de forma geral) sobre a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações.

Nesse caso, utilizou-se na pesquisa bibliográfica a técnica de Revisão Sistemática para a busca de artigos científicos da área de Comunicação. O período de recorte para a busca e seleção dos artigos foi os últimos dez anos e as línguas escolhidas foram o português e o espanhol.

Dentre os tipos de revisão sistemática propostos na classificação de Siddaway, Wood e Hedges (2019), se optou pela revisão sistemática de meta-síntese. Acredita-se que seu uso é apropriado “quando uma revisão visa integrar pesquisas qualitativas. O objetivo da meta-síntese é sintetizar estudos qualitativos sobre um tópico a fim de encontrar temáticas chaves, conceitos ou teorias que providenciem novas ou mais fortes explicações para o fenômeno estudado na revisão” (Siddaway, Wood & Hedges, 2019, p. 756).

Para a escolha dos locais em que a busca seria realizada, optou-se pelas bases de dados e repositórios, em detrimento da busca direta em revistas específicas da área de Comunicação

e Informação. Tal escolha se deu pela interdisciplinaridade própria das discussões sobre acessibilidade e inclusão, de forma que as relações com a Comunicação e as Relações Públicas pudessem estar presentes em publicações de outras áreas do conhecimento. Assim, as bases de dados escolhidas foram o Portal de Periódicos da Capes e o Scielo. O Scielo foi escolhido por ser um programa de apoio à infraestrutura de comunicação de pesquisas em acesso aberto (Scielo, 2023), ou seja, com maior possibilidade de ter acesso aos trabalhos na íntegra e gratuitamente. Já o Portal da Capes é uma opção interessante pela amplitude de trabalhos: a plataforma integra diversos trabalhos publicados em periódicos científicos, mas também trabalhos acadêmicos, livros e trabalhos publicados em eventos. Tais formatos também são conhecidos como literatura “cinzenta” (Siddaway, Wood & Hedges, 2019). Em consonância, Galvão e Ricarte (2019, p. 65) explicam que

para a revisão de literatura que envolva tema muito recente, tema pouco estudado como algumas populações vulneráveis, temáticas latino-americanas e africanas, [...] é recomendável também que, além das bases já citadas, sejam consultados os repositórios de teses e dissertações dos diferentes países, assim como o buscador Google Acadêmico, pois costumam ser mais abrangentes.

Dessa forma, junto ao Portal de Periódicos da Capes e ao Scielo, foi incluído a busca no Google Acadêmico, pela amplitude de trabalhos disponibilizados. Os termos selecionados para busca nas três bases de dados foram: “deficiência”, “*discapacidad*”, “inclusão”, “*inclusión*”, “organização”, “*organización*”, “comunicação”, “*comunicación*”, “relações públicas” e “*relaciones públicas*”. Entretanto, algumas bases de dados requeriram outros termos, uma vez que com a utilização destes não retornaram resultados em alguns casos. No Scielo, a utilização dos termos “relações públicas” e “*relaciones públicas*” impediu a busca de ter resultados. Ao removê-los, foram encontrados alguns trabalhos. No caso do Portal de Periódicos da Capes, os termos utilizados não estavam sendo suficientes. Assim, incluímos as palavras-chave “organizações”, “*organizaciones*”, “acessibilidade” e “*accesibilidad*”. Os operadores booleanos “and”, “or” e “not” (Galvão & Ricart, 2019) foram utilizados em todas as bases de dados. Embora o Google Acadêmico e o Portal de Periódicos da Capes possibilitem a aplicação de inclusão e exclusão de áreas do conhecimento, se optou por não utilizá-la. Tais aspectos seriam ou não considerados na parte de seleção dos textos pelo enquadramento na temática e adequação com o objetivo da pesquisa.

Os dados a serem extraídos dos trabalhos selecionados foram divididos em três grupos de dados:

1. caracterização do estudo (título, autores, filiações institucionais, áreas do conhecimento dos autores);
2. desenho metodológico (abordagem, caráter – descritivo, exploratório etc. –, método e técnica utilizados, participação de pessoas com deficiência no desenho do estudo); e
3. adequação com a temática abordada (estabelece relação com o papel da comunicação e/ou das Relações Públicas? discute a inclusão nas organizações? considera a acessibilidade no contexto organizacional?, adota uma perspectiva instrumental/técnica ou reflexiva para a prática de comunicação e/ou Relações Públicas?).

4. RESULTADOS

A busca na base de dados resultou em 876 trabalhos, considerando o primeiro filtro: 1) ser em português ou espanhol; 2) estar disponível online. Com isso, foi definido em seguida quais seriam os critérios de inclusão e exclusão de trabalhos. Siddaway, Wood e Hedges (2019) explicam que tais critérios são formulados de acordo com o aprofundamento de conhecimento da literatura, sempre guiados pelo problema e o objetivo de pesquisa. Ainda, “os critérios de inclusão e exclusão usados vão depender do tópico da revisão sistemática, assim como de questões específicas da literatura, teórica, prática e metodologicamente” (Siddaway, Wood & Hedges, 2019, p. 757, tradução nossa).

Em um segundo momento, foram excluídos os duplicados e os que não estavam realmente disponíveis online. Dessa forma, restaram 391 trabalhos. Foram eles:

- a) 161 do Portal de Periódicos da Capes;
- b) 138 do Scielo;
- c) 92 do Google Acadêmico;

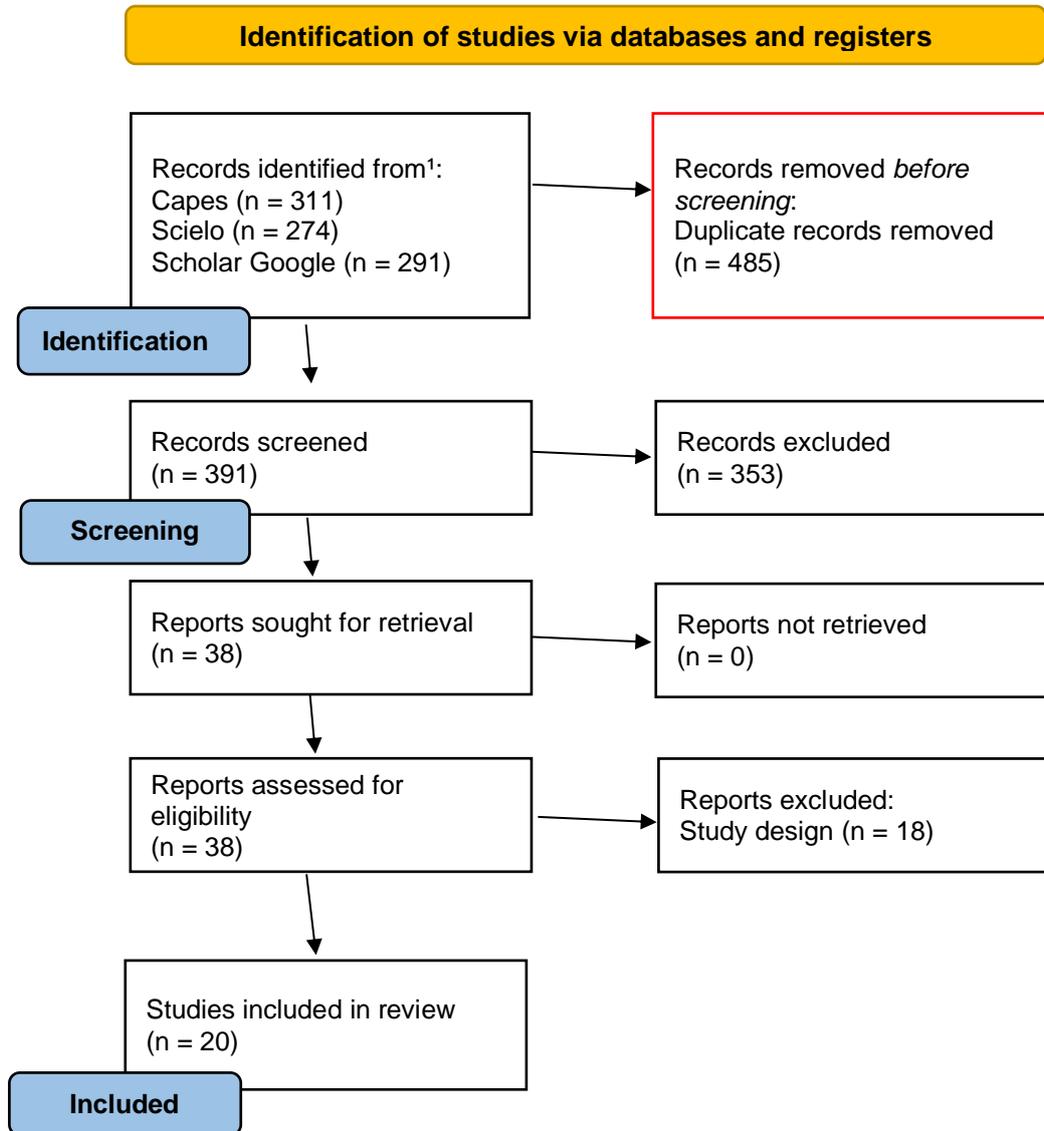
O segundo filtro aplicado foi a adequação à temática proposta e ao problema de pesquisa “quais os papéis desempenhados pelas Relações Públicas e pela Comunicação na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações?”.

Os critérios de inclusão (com base na pergunta problema) foram aplicados na leitura dos títulos, resumos e palavras-chave dos 391 trabalhos encontrados. Assim, foram selecionados 38 trabalhos sendo:

- a) 3 do Portal de Periódicos da Capes
- b) 3 do Scielo
- c) 32 do Google Acadêmico

Destes, 11 são artigos publicados em periódicos, 9 são trabalhos completos apresentados em eventos, 16 são trabalhos acadêmicos (monografias de conclusão de curso, dissertações de mestrado e teses de doutorado) e 2 são capítulos de livro. Por fim, para a última seleção dos trabalhos, optamos pela exclusão dos capítulos de livros (por serem trabalhos duplicados em relação aos apresentados em eventos) e das monografias, dissertações e teses.

Figura 1. PRISMA 2020 flow diagram for new systematic reviews which included searches of databases and registers only.



Fonte: Adaptado de The PRISMA 2020 statement de Page et al. (2021).

Assim, esta revisão sistemática engloba 20 trabalhos, entre artigos e trabalhos apresentados em eventos. São eles:

Tabela 1. Relação de trabalhos incluídos na revisão sistemática

Ano	Título	Autor(es)
2014	Deficiência, trabalho e políticas públicas: os modos de gestão das políticas de inclusão social das pessoas com deficiência nas organizações empresariais	Aydos
2014	A Comunicação Organizacional e as pessoas com deficiência: questões de estigmas e preconceitos	Silveira, Pereira e Barcelos
2014	A qué suena una organización incluyente: comunicación interna con empleados con discapacidad auditiva	Meléndez Labrador
2015	As práticas de recursos humanos para a gestão da diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública do Brasil	Maccali, Kuabara, Takahashi, Roglio e Boehs
2016	Inclusão de pessoas com deficiência nas organizações e impacto no clima organizacional (CO)	Felizardo, Ronch, Robaina e Paiva
2018	Comunicação e cidadania no processo de inclusão de Pessoas com Deficiência nas Organizações	Pereira e Passerino
2019	A Comunicação Organizacional Integrada como elemento essencial para a inclusão das pessoas com deficiência na cultura corporativa	Veronezi
2019	O desafio da inclusão de pessoas portadoras de deficiência física nas organizações	Dutra, Lima, Lourenço, Santos, Silva, Viana, Fiala e Vanali
2020	O bem-estar social e as políticas públicas destinadas à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil e em Portugal	Borges, Moura, Patella Pase, Santos, Parada
2020	Libras um Instrumento Facilitador: A Importância do Psicólogo Organizacional na Inclusão de Pessoas Surdas dentro das Organizações	Silva, Maranhão e Nunes
2020	Retos para la inclusión laboral de personas con discapacidad en Costa Rica	Oca
2020	Organizações que “Chamam pra Dançar”: Reflexões sobre Comunicação nas Organizações e a Pessoa com Deficiência	Silva, Caglioni, Barbeto e Dorigo
2020	Pessoas com deficiência: comunicação interpessoal e inclusão no mercado de trabalho	Nogueira e Sousa
2021	Modelo referencial para a avaliação da Acessibilidade Comunicacional em políticas de comunicação interna de hospitais universitários	Duarte e Morais
2021	Responsabilidade social corporativa: a inclusão dos portadores de deficiência nas organizações	Freitas, Maiellaro e Carvalho
2022	Acessibilidade no ensino superior: percepções de funcionários com deficiência	Bacarin e Leonardo
2022	Análise da acessibilidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) para servidores com deficiência visual	Schafhauzer e Silva
2022	Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: estudo da comunicação	Yoshihara, Correa e Silva

2022	A pesquisa em Comunicação Organizacional sobre Acessibilidade e Inclusão: um levantamento bibliográfico nos Anais do Congresso Abrapcorp	Oliveira, Moreira, Porém e Maciel
2022	Pesquisas em Acessibilidade no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um levantamento bibliográfico da Intercom	Bueno, Oliveira e Maciel

Fonte: elaborado pelos autores (2023).

Os trabalhos selecionados possuem autorias diversas, a partir de diferentes filiações institucionais. Os autores advêm de 19 instituições de ensino superior, mas somente duas aparecem mais de uma vez: a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) (quatro trabalhos) e a Universidade Estadual Paulista (Unesp) (três trabalhos). Somente três pesquisadores se repetem: Ana Cristina Cypriano Pereira, Guilherme Ferreira de Oliveira e Suely Maciel.

Ainda na caracterização da amostra de trabalhos, o resultado que mais se destaca é a área do conhecimento de origem dos autores. Embora esta seja uma pesquisa na área da Comunicação, com a utilização de palavras-chave da área, poucos trabalhos advêm dela. Pelo contrário, dos 11 trabalhos publicados em periódicos científicos, apenas um foi publicado por um autor da área de Comunicação. Todos os demais são das áreas da Administração, Gestão de Pessoas, Recursos Humanos, Ciências Políticas, Direito, Psicologia, Letras, Gestão Empresarial, Medicina e Terapia Ocupacional. Entretanto, dos 9 trabalhos publicados em eventos, o cenário é outro: alguns autores são de áreas como a Antropologia e as Políticas Públicas, mas majoritariamente são da Comunicação, da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas. É importante ressaltar que as áreas de conhecimento dos autores dos trabalhos encontrados foram definidas a partir da mini-biografia presente nos artigos, especificamente sobre a atuação e formação acadêmica dos autores.

Percebe-se, portanto, que a produção científica sobre o papel da comunicação para a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações não está consolidada na área da Comunicação. Pelo contrário, a discussão estabelece-se principalmente no campo da Administração e da Gestão. E, quando discutida por autores da Comunicação, encontra-se em congressos, como trabalhos incipientes (*work in progress*) ainda não consolidados e não presentes em periódicos.

Quanto às metodologias empregadas, 19 trabalhos possuem uma abordagem qualitativa e apenas um quantitativa. O caráter das pesquisas é majoritariamente exploratório e/ou descritivo. Já os métodos e tipos de pesquisa variam em etnográfico, estudo de caso, documental e bibliográfico (sendo este o principal e mais utilizado nos trabalhos). As técnicas empregadas são: entrevistas, questionários, observações e revisões de literatura.

As pessoas com deficiência foram partícipes das pesquisas em sete trabalhos, a partir do emprego de entrevistas e questionários. A consideração dos sujeitos com deficiência como parte das investigações é algo necessário para que não se “fale por” alguém, e sim que se escute e se crie coletivamente. Berni e Maldonado (2023, p. 3) explicam que “precisamos abandonar a compreensão de “sujeito pesquisado”, promovendo a desierarquização da relação investigativa: pesquisar-junto, pesquisar em companhia de, pesquisar em parceria

com, unindo saberes distintos”. Isso se torna possível quando procedimentos metodológicos acolhem técnicas de escuta ativa, como entrevistas.

Já em relação ao conteúdo dos trabalhos e à resposta à pergunta-problema deste estudo, foi identificado que, embora as Relações Públicas sejam pouco (ou quase nada) mencionadas, os papéis elencados são atribuições desta área, mesmo que não exclusivamente. Pelo fato de que os trabalhos majoritariamente não se enquadram na área da Comunicação, ela é pouco mencionada. Entretanto, é possível estabelecer um paralelo com ela e com as Relações Públicas. Os papéis atribuídos são:

- a) estabelecimento de diálogo para a desconstrução de estigmas (Silveira, Pereira & Barcelos, 2014; Sousa & Nogueira, 2020);
- b) gestão estratégica da comunicação interna inclusiva (Labrador, 2014; Nogueira & Sousa, 2020; Yoshihara, Correa & Silva, 2022);
- c) consideração da acessibilidade nos canais de comunicação (Pereira & Passerino, 2018; Silva, Maranhão & Nunes, 2020; Duarte & Morais, 2021; Bueno, Oliveira & Maciel, 2022; Oliveira et al., 2022; Yoshihara, Correa & Silva, 2022);
- d) construção de cultura corporativa inclusiva (Aydos, 2014; Veronezi, 2019; Silva et al., 2020; Bueno, Oliveira & Maciel, 2022), inclusive de políticas organizacionais (Silveira, Pereira & Barcelos, 2014; Borges et al., 2021).

O primeiro papel (estabelecimento de diálogo para a desconstrução de estigmas) está presente no trabalho de Silveira, Pereira e Barcelos (2014). As autoras apresentam a ideia de que os estigmas sobre e o preconceito contra as pessoas com deficiência também estão presentes na cultura das organizações. Logo, é papel da comunicação promover ações que abordem a temática de forma educativa, com o objetivo de desconstruir os estigmas. Na mesma direção, Nogueira e Sousa (2020) acreditam que a partir da comunicação (interpessoal) é possível estabelecer relações afetivas que proporcionam maior acolhimento e, conseqüentemente, maior fidelização dos trabalhadores com os objetivos organizacionais. Os autores acrescentam que é papel da comunicação interna fazer o trabalhador com deficiência se sentir acolhido e transmitir valores que fazem os demais compreenderem que a inclusão depende das ações individuais de cada ator organizacional.

O segundo papel apresentado é o de gestão estratégica da comunicação interna para a inclusão (Labrador, 2014; Nogueira & Sousa, 2020; Yoshihara, Correa & Silva, 2022). Os autores reconhecem que, a partir das trocas comunicacionais, os trabalhadores constroem percepções de si e do outro, portanto, uma gestão de comunicação interna deve considerar “como” essa comunicação acontece e como ela pode ser mais inclusiva. Nogueira e Sousa (2020) e Yoshihara, Correa e Silva (2022) apontam que promover estratégias comunicacionais de aproximação e engajamento igualitário pode possibilitar a autonomia dos trabalhadores pelo fato de estes se sentirem parte de algo, assim a pessoa com deficiência conquista a condição de participação.

Yoshihara, Correa e Silva (2022) também apontam para a necessidade de construção de canais de comunicação que potencializem a atenção para demandas relacionadas à inclusão, como um ramal para reclamações.

Ainda sobre comunicação interna, o terceiro papel atribuído à comunicação é o de consideração da acessibilidade nos canais internos (Pereira & Passerino, 2018; Silva, Maranhão & Nunes, 2020; Duarte & Morais, 2021; Bueno, Oliveira & Maciel, 2022; Oliveira et al., 2022; Yoshihara, Correa & Silva, 2022). Yoshihara, Correa e Silva (2022) apontam que, no mercado de trabalho, são mais consideradas as questões de acessibilidade arquitetônica, desconsiderando a acessibilidade comunicacional. Para esta, existe um leque de recursos de acessibilidade e tecnologias de naturezas distintas que possibilitam o acesso à informação. Greco e Jankowska (2020) nomeiam de *Media Accessibility* as modalidades e formatos de produtos midiáticos e comunicacionais que, por essência, possibilitam o acesso a objetos, serviços e artefatos midiáticos e não midiáticos que não poderiam ser acessados parcial ou totalmente em sua forma original.

Na comunicação interna, podem ser utilizados recursos de acessibilidade nas publicações e canais internos: legendas em vídeos corporativos, contratação de intérprete de Libras (Silva, Maranhão & Nunes, 2020) para eventos e palestras, versões alternativas de boletins, newsletters e jornal mural (como versões em áudio, braille etc.), assim como audiodescrição dos conteúdos visuais e descrição de imagens nas publicações internas e em apresentações corporativas (Oliveira, Andrelo & Maciel, 2023; Pereira & Passerino, 2018).

Duarte e Morais (2021) propõem um modelo avaliativo da acessibilidade comunicacional nas políticas de comunicação interna, possibilitando estabelecer um paralelo com o próximo papel atribuído à comunicação: construção de cultura corporativa inclusiva (Aydos, 2014; Veronezi, 2019; Silva et al., 2020; Bueno, Oliveira & Maciel, 2022), inclusive de políticas organizacionais (Silveira, Pereira & Barcelos, 2014; Borges et al., 2021).

Os autores que defendem este como um papel da comunicação consideram a inter-relação entre comunicação e cultura: uma se forma e se transmite pela outra. Silveira, Pereira e Barcelos (2014) acreditam que uma cultura inclusiva engloba a destruição das barreiras atitudinais. Assim como Silva et al. (2020), Bueno, Oliveira e Maciel (2022) acreditam que, a partir de mudanças na cultura organizacional, é possível enfrentar e desmontar estruturas violentas contra pessoas com deficiência.

Aydos (2014) reconhece, a partir da pesquisa aplicada, uma dificuldade na conciliação de novos modelos de gestão e de visões (aspecto cultural) de gestão alinhadas aos aprendizados para o trabalho: o despreparo para a inclusão de pessoas com deficiência encontra-se nas estruturas sociais que marginalizam esses sujeitos e nas organizações que não se preparam para recebê-los e adaptarem suas estruturas. Na mesma linha, Veronezi (2019) indica que “com a comunicação organizacional inclusiva [...] almeja-se, justamente, posicionar a inclusão desses sujeitos na essência das políticas e diretrizes institucionais”, de forma que mudanças culturais sejam possíveis pelo estabelecimento de novas políticas (Borges et al., 2021).

5. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

Este trabalho objetivou compreender qual o papel das Relações Públicas e da Comunicação na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, a partir da sistematização da abordagem desse tema na literatura da área. Percebe-se que os diversos papéis atribuídos à Comunicação e aqui transpostos também para as Relações Públicas são alguns operacionais e

outros mais reflexivos e estratégicos, com atuação no nível da cultura e em busca de uma mudança social.

No cenário atual da modernidade tardia/reflexiva, como resultado do êxito do capitalismo (Beck, 2012), as práticas sociais baseiam-se na crise, no dissenso e na disputa política de interesses. Ao considerarmos a cena organizacional como uma continuidade dos demais âmbitos de sociabilidade de um indivíduo (Marques & Oliveira, 2022), todos esses aspectos sociais também tangenciam as relações construídas no interior das organizações que são geridas pelas Relações Públicas.

O conceito de modernidade reflexiva pode ser “particularmente relevante para uma macroanálise das relações públicas como um sistema especializado reflexivo e social, em uma relação dialética com as normas e valores da sociedade” (Falkheimer, 2007, p. 291, *cit. por* Lemos, 2018, p. 363), os quais perpassam o âmbito organizacional e se agregam às culturas organizacionais.

Neste trabalho, foram listados e discutidos alguns papéis que as Relações Públicas possuem na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações e, em muitos deles, reconhece-se que a área pode – e deve – tensionar os interesses organizacionais com os aqueles voltados para a inclusão e a mudança social e paradigmática da situação das pessoas com deficiência. Ainda, não rejeitamos as funções operacionais e técnicas: o desenvolvimento de ações, projetos e programas que consideram o uso de recursos de acessibilidade em produtos comunicacionais encontra-se no âmbito técnico, mas também possui seu valor cultural, em busca de uma mudança social.

A ausência de discussões na área da Comunicação, em específico das Relações Públicas, foi um limitante para este trabalho: fez-se necessário estabelecer paralelos com a área em trabalhos advindos de outras, uma vez que, em alguns casos, a Comunicação e/ou as Relações Públicas nem sequer eram mencionadas. Outra limitação encontra-se no *corpus* selecionado: embora tenhamos pretendido abordar a literatura cinzenta (trabalhos publicados em eventos), outros papéis da área para a inclusão nas organizações podem estar presentes em trabalhos acadêmicos, como monografias, dissertações e teses. Ainda, como perspectiva futura, compreendemos que a escuta de pessoas com deficiência sobre suas necessidades reais e cotidianas nas organizações seja um caminho para ampliação do escopo da atividade de Relações Públicas para a inclusão.

6. REFERÊNCIAS

Aydos, V. (2014). *Deficiência, trabalho e políticas públicas: os modos de gestão das políticas de inclusão social das pessoas com deficiência nas organizações empresariais*. [Trabalho apresentado em congresso]. 29ª Reunião Brasileira de Antropologia, Natal. Recuperado de <https://encurtador.com.br/inP29>

Bacarin, A. P. S., & Leonardo, N. S. T. (2022). Acessibilidade no ensino superior: percepções de funcionários com deficiência. *Fractal: Revista de Psicologia*, 34. <https://doi.org/10.22409/1984-0292/2022/v34/5843>

Beck, U. (2012). A reinvenção da política: rumo a uma teoria da modernização reflexiva. In U. Beck, A. Giddens, & S. Lash. *Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna* (Trad. Magda Lopes. Rev. téc. de Cibele Saliba Rizek. 2. ed., pp. 11-87). Editora Unesp.

Berni, F. C. & Maldonado, A. E. (2023). *Pesquisar-junto de pessoas com deficiência: uma aposta transmetodológica e anticapacitista para o campo da Comunicação*. [Trabalho apresentado em congresso]. 32º Encontro anual da Compós, São Paulo. Recuperado de <https://encurtador.com.br/DPX37>

Borges, M. L., Moura, D. V., Patella Pase, A. P. D., Santos, C. H. A. O., & Parada, M. M. (2021). O bem-estar social e as políticas públicas destinadas à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil e em Portugal. *Campos Neutrais - Revista Latino-Americana De Relações Internacionais*, 2(1), 24–49. <https://doi.org/10.14295/cn.v2i1.11589>

Bueno, L. G. V., Oliveira, G. F., & Maciel, S. (2023). Pesquisas em Acessibilidade no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um levantamento bibliográfico da Intercom. In: N. Prata, H. André, S. S. Matos, & F. Santana (Orgs.). *Ciências da Comunicação contra a desinformação: olhares de jovens pesquisadores* (pp. 56-76). Intercom.

Bueno, L. G. V., Oliveira, G. F., & Maciel, S. (2022). *Pesquisas em Acessibilidade no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um levantamento bibliográfico da Intercom*. [Trabalho apresentado em congresso]. 45º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, João Pessoa. Recuperado de <https://encurtador.com.br/bltGY>

Carvalho-Freitas, M. N. (2007). *A Inserção de Pessoas com Deficiência em Empresas Brasileiras. Um Estudo sobre as Relações entre Concepções de Deficiência, Condições de Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho*. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

Duarte, F. R., & Morais, A. R. D. M. N. (2021). Modelo referencial para a avaliação da Acessibilidade Comunicacional em políticas de comunicação interna de hospitais universitários. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, 44, 233-254. <https://doi.org/10.1590/1809-58442021213>

Dutra, A. S., Lima, A. B. F., Lourenço, B. C., Santos, C. C., Silva, F. D. S. L., Viana, S. J., ... & Vanali, A. C. (2019). O desafio da inclusão de pessoas portadoras de deficiência física nas organizações. *Conhecimento Interativo*, 13(1), 346-378. Recuperado de <https://encurtador.com.br/lvQR1>

Felizardo, P. S. D., Ronchi, F. S., Robaina, G. A. R., & de Castro Paiva, E. C. (2016). Inclusão de pessoas com deficiência nas organizações e impacto no clima organizacional (CO). *Revista da FAE*, 1, 159-176. Recuperado de <https://encurtador.com.br/ptBY2>

Ferrari, M. A. (2009). Cenário latino-americano da comunicação e relações públicas. In J. E. Grunig, M. A. Ferrari & F. França. *Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos*. Difusão Editora.

Freitas, G. C. S., Maiellaro, V. R., & de Carvalho, B. V. L. (2021). Responsabilidade social corporativa: a inclusão dos portadores de deficiência nas organizações. *Brazilian Journal of Business*, 3(3), 2393-2404. <https://doi.org/10.34140/bjbv3n3-027>

Galvão, M. C. B., & Ricarte, I. L. M. (2019). Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. *Logeion: Filosofia Da Informação*, 6(1), 57-73. <https://doi.org/10.21728/logeion.2019v6n1.p57-73>

Goggin, G., Ellis, K., & Hawkins, W. (2019). Disability at the centre of digital inclusion: assessing a new moment in technology and rights. *Communication Research and Practice*, 5(3), 290-303. <https://doi.org/10.1080/22041451.2019.1641061>

Greco, G. M., & Jankowska, A. (2020). Media Accessibility Within and Beyond Audiovisual Translation. In L. Bogucki & M. Deckert (Eds.), *The Palgrave Handbook of Audiovisual Translation and Media Accessibility* (pp. 57-81). Palgrave Macmillan.

Grunig, J. E. (2009). Uma teoria geral das relações públicas: quadro teórico para o exercício da profissão. In J. E. Grunig, M. A. Ferrari & F. França. *Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos*. Difusão Editora.

Henriques, M. S. (2018). Promoção do interesse e projeção da experiência: a formação dos públicos na interação com as organizações. In V. V. França & P. Simões (Orgs.), *O modelo praxiológico e os desafios da pesquisa em comunicação* (pp. 161-174). Sulina, 2018.

Henriques, M. S. (2009). Relações Públicas: o futuro da atividade é o futuro da profissão?. *Organicom*, 6(10-11), 128-133. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139015>

Ihlen, Ø. & Van Ruler, B. (2009). Introduction: Applying social theory to public relations. In IHLEN, Ø. Ihlen, B. Van Ruler & M. Fredriksson (Eds.), *Public Relations and Social Theory: Key Figures and Concepts* (pp. 1-20). Routledge.

Kunsch, M. M. K. (2006). Gestão das Relações Públicas na contemporaneidade e a sua institucionalização profissional e acadêmica no Brasil. *Organicom*, 3(5), 30-61. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2006.139990>

Labrador, S. M. M. (2014). *Como é uma organização inclusiva: Comunicação interna com colaboradores com Deficiência Auditiva*. [Trabalho apresentado em congresso]. XII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación, São Paulo.

Leite, F. P. A., & Luvizotto, C. K. (2017). Participação, acessibilidade digital e a inclusão da pessoa com deficiência. *CONPEDI Law Review*, 3(2), 240-26. http://dx.doi.org/10.26668/2448-3931_conpedilawreview/2017.v3i2.3718

Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. (2015). Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília.

Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. (1991). Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília.

Lemos, E. (2018). Espectadores ou agentes? historiografia, historicidade e compreensão crítica em Relações Públicas. *Revista Latinoamericana De Ciencias De La Comunicación*, 14(27).

Lemos, E. (2018). Cosmovisões disciplinares, abordagens e escolas de pensamento em relações públicas: uma proposta crítico-interpretativa. [Trabalho apresentado em congresso]. 14º Congreso de la Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación, San José. Recuperado de <https://encurtador.com.br/vABS4>

Lemos, E. (2017). *Pós-disciplinaridade e reflexividade: desafios e oportunidades para a pesquisa em relações públicas*. [Trabalho apresentado em congresso]. 26º Encontro anual da Compós, São Paulo. Recuperado de <https://encurtador.com.br/efhil>

Lima, F. P. (2008). Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto organizacional. In I. L. Oliveira, & A. T. N. Soares (Orgs.), *Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações* (pp. 102-127). Difusão.

Lima, T. C. S. de ., & Mioto, R. C. T.. (2007). Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. *Revista Katálysis*, 10, 37–45. <https://doi.org/10.1590/S1414-49802007000300004>

Maccali, N., Kuabara, P. S. S., Takahashi, A. R. W., Roglio, K. D. D., & Boehs, S. D. T. (2015). As práticas de recursos humanos para a gestão da diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública do Brasil. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 16, 157-187.

Marchiori, M. E. (2008). *Cultura e Comunicação Organizacional: um olhar estratégico sobre a organização* (2. ed. revis. ampl.). Difusão Editora.

Marques, Â. C. S., & Oliveira, I. de L. (2022). Comunicação interna e práticas políticas de diálogo como fonte de desestabilização e redefinição de interações não organizáveis: . *Organicom*, 19(38), 11-16. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2022.197876>

Martino, L. M. S. (2018). *Métodos de Pesquisa em Comunicação: projetos, ideias, práticas*. Vozes.

Nogueira, M., & Sousa, C. (2020). Pessoas com deficiência: comunicação interpessoal e inclusão no mercado de trabalho. [Trabalho apresentado em congresso]. VI Conferência Internacional para a Inclusão, Leiria.

Oca, H. A. C. M. (2020). Retos para la inclusión laboral de personas con discapacidad en Costa Rica. *Economía y Sociedad*, 25(58), 50-68. <https://doi.org/10.15359/eyS.25-58.4>

Oliveira, G. F., Andrelo, R., & Maciel, S. (2023). Comunicação com empregados e a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: questões de acesso e de cultura inclusiva. [Trabalho apresentado em congresso]. XVII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, Rio de Janeiro. Recuperado de <https://publicacoes.softaliza.com.br/abrapcorp2023/article/view/3868>.

Oliveira, G. F., Moreira, T. B. E., Porém, M. E., & Maciel, S. (2022). *A pesquisa em Comunicação Organizacional sobre Acessibilidade e Inclusão: um levantamento bibliográfico nos Anais do*

Congresso Abrapcorp. [Trabalho apresentado em congresso]. XVI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, online. Recuperado de <https://encurtador.com.br/bxDUX>

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C.D., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ* 372(71). <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Pereira, A. C. C., & de Abreu Figueiró, G. (2020). The Communicational Dimension for the Inclusion of People with Disabilities in Organization. *Développement Humain, Handicap et Changement Social*, 26(1), 49-62. <https://doi.org/10.7202/1068190ar>

Pereira, A. C. C. & Passerino, L. M. (2018). Comunicação e cidadania no processo de inclusão de Pessoas com Deficiência nas Organizações. [Trabalho apresentado em congresso]. XII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, Goiânia. Recuperado de <https://encurtador.com.br/abgv6>

Piccolo, G. M., & Mendes, E. G. (2013). Contribuições a um pensar sociológico sobre a deficiência. *Educação & Sociedade*, 34(123), p. 459-475. <https://doi.org/10.1590/S0101-73302013000200008>

Sasaki, R. K. (2009). Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, 7, 10-16.

Sasaki, R. K. (2005). Inclusão: O paradigma do século 21. *Inclusão - Revista da Educação Especial*, 1(1), 19-23.

Schafhauzer, L. M. B., & Silva, C. M. (2022). Análise da acessibilidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) para servidores com deficiência visual. *Research, Society and Development*, 11(3), e43711326859-e43711326859. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i3.26859>

Silveira, A., Pereira, A. C. C., & Barcelos, I. (2014). *A Comunicação Organizacional e as pessoas com deficiência: questões de estigmas e preconceitos*. [Trabalho apresentado em congresso]. VIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, Londrina/PR. Recuperado de <https://encurtador.com.br/lqAll>

Siddaway, A. P., Wood, A. M., & Hedges, L. V. (2019). How to Do a Systematic Review: A Best Practice Guide for Conducting and Reporting Narrative Reviews, Meta-Analyses, and Meta-Syntheses. *Annual Review of Psychology*, 4(70), pp. 747-770. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010418-102803>.

Silva, A. B. G. C., Cagliioni, C. A., Barbeto, N. B., & Dorigo, M. G. (2020). *Organizações que “Chamam pra Dançar”*: Reflexões sobre Comunicação nas Organizações e a Pessoa com Deficiência. [Trabalho apresentado em congresso]. XIX Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, online. Recuperado de <https://encurtador.com.br/DGN02>

Silva, N. O., Maranhão, T. L. G., & Nunes, G. C. (2020). Libras um instrumento facilitador: a importância do psicólogo organizacional na inclusão de pessoas surdas dentro das organizações. *Multidisciplinar e de psicologia*, 14(51), 23-39. <https://doi.org/10.14295/online.v14i51.2534>

Simões, R. P. (1995). *Relações Públicas: função política*. Summus.

Sousa, J. B. et al. (2021). Dossiê Temático: Comunicação, acessibilidade e representação de pessoas com deficiência. *Culturas Midiáticas*, 15, 1-5. Recuperado de <https://encurtador.com.br/jtMO2>

Tette, R. P. G., Carvalho-Freitas, M. V., & Oliveira, M. S. (2014). Relações entre significado do trabalho e percepção de suporte para pessoas com deficiência em organizações brasileiras. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 19(3), 217-226. <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2014000300007>

Van Ruler, B., & Vercic, D. (2003). Perspectivas Europeias das Relações Públicas. *Comunicação & Sociedade*, 24(39), 155–172. Recuperado de <https://encurtador.com.br/foJ19>

Veronezi, D. P. O. (2019). *A Comunicação Organizacional Integrada como elemento essencial para a inclusão das pessoas com deficiência na cultura corporativa*. [Trabalho apresentado em congresso]. 42º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Belém. Recuperado de <https://encurtador.com.br/tSZ01>

Yoshihara, L. M. K., Correa, V. R. C., & Silva, T. N. R. (2022). Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: estudo da comunicação. *Revista De Terapia Ocupacional Da Universidade De São Paulo*, 32(1-3), e203878. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v32i1-3pe203878>