

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO  
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES  
DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS, PUBLICIDADE E TURISMO

MILENA MARIA CHAGAS ZUCCHERATTO

**Acessibilidade e inclusão sob a ótica das Relações Públicas:** caso Lollapalooza  
Brasil

São Paulo  
2023

MILENA MARIA CHAGAS ZUCCHERATTO

**Acessibilidade e inclusão sob a ótica das Relações Públicas:** caso Lollapalooza  
Brasil

Trabalho de Conclusão de Curso para  
obtenção do certificado de Bacharela em  
Relações Públicas pela Escola de  
Comunicações e Artes da Universidade  
de São Paulo.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Aparecida  
Ferrari

São Paulo  
2023

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catalogação na Publicação  
Serviço de Biblioteca e Documentação  
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo  
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

---

Zuccheratto, Milena Maria Chagas  
Acessibilidade e inclusão sob a ótica das Relações Públicas: caso Lollapalooza Brasil / Milena Maria Chagas Zuccheratto; orientadora, Maria Aparecida Ferrari. - São Paulo, 2023.  
62 p.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) -  
Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo /  
Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.  
Bibliografia

1. Pessoa com deficiência (Pcd). 2. Acessibilidade. 3. Lollapalooza Brasil. 4. Cultura organizacional. 5. Eventos. I. Ferrari, Maria Aparecida. II. Título.

CDD 21.ed. -  
659.2

---

Elaborado por Alessandra Vieira Canholi Maldonado - CRB-8/6194

Nome: Milena Maria Chagas Zuccheratto

Título: Acessibilidade e inclusão sob a ótica das Relações Públicas: caso Lollapalooza Brasil

Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do certificado de Bacharela em Relações Públicas pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo.

Aprovado em:

Banca examinadora

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Aparecida Ferrari

Instituição: Escola de Comunicações e Artes (USP)

Julgamento: \_\_\_\_\_

Membro da banca: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Sueli Yngaunis

Instituição: Universidade Cidade de São Paulo

Julgamento: \_\_\_\_\_

Membro da Banca: Sr<sup>a</sup> Evelyn Carvalho

Instituição: Escola de Comunicações e Artes (USP)

Julgamento: \_\_\_\_\_

## **AGRADECIMENTOS**

À Mileninha, meu jeito carinhoso de chamar minha eu criança, que sempre olhou com interesse para as diferentes formas dos seres humanos. Ela não desistiu nunca de mim e dos meus objetivos de “mudar o mundo”.

Agradeço aos meus pais que me proporcionaram as melhores oportunidades de educação, e principalmente uma educação primária que me permitiu desenvolver meu lado humano antes de qualquer outra coisa e, claro, entrar em uma das melhores faculdades do mundo.

À minha irmã gêmea tão diferente de mim, que me mostrou quão importante é saber lidar com aquilo que desconheço por não ser parecido com quem eu sou.

Aos meus amigos que me acompanharam na jornada universitária, me apoiaram e me seguraram firme nos momentos mais desafiadores.

Ao meu namorado que me inspira a ser determinada, focada e confiante nos meus objetivos.

À minha orientadora Profa. Dra. Maria Aparecida Ferrari que, com sua matéria focada em diversidade, no último semestre da graduação, abriu as portas para a ideia deste trabalho e, em seguida, me acompanhou e auxiliou em sua construção e finalização.

## RESUMO

ZUCCHERATTO, M. M. C. **Acessibilidade e inclusão sob a ótica das Relações Públicas:** caso Lollapalooza Brasil. 2023. Monografia (Bacharelado em Relações Públicas) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023.

O evento internacional “Lollapalooza Brasil”, versão 2022 e 2023, contou com inúmeros problemas de infraestrutura e organização para atender pessoas com deficiência (PcD), durante seus dez anos de existência no país. Em sua nona edição no Brasil, críticas de influenciadores e repercussão midiática negativa surgiram a partir do descumprimento da promessa de acessibilidade e inclusão no evento. Este trabalho tem como foco analisar e interpretar o caso em questão, uma vez que a causa e luta PcD é um tema fundamental e deve ser aprofundado pela sociedade e pela academia. Como objetivos, demonstrarei como a compreensão da cultura organizacional, a partir da cultura nacional, na perspectiva das Relações Públicas Excelentes é essencial para o sucesso das práticas comunicacionais dentro de uma organização, além de contribuir para a discussão sobre a temática das pessoas com deficiência na academia. Este trabalho se desenvolverá a partir do estudo de caso exploratório de um episódio real, apoiado por entrevistas no modelo História de Vida. Como resultados, quero contribuir com a discussão acerca do impacto positivo da integração das pessoas com deficiência nos negócios e com uma nova visão sobre a gestão da diversidade aliada à gestão da cultura nas organizações brasileiras.

Palavras-chave: Pessoa com deficiência (PcD). Acessibilidade. Lollapalooza Brasil. Cultura organizacional. Eventos.

## **ABSTRACT**

ZUCCHERATTO, M. M. C. Accessibility and inclusion from the public relations perspective: Lollapalooza Brazil case. 2023. Monography (Bachelor Degree of Public Relations) - School of Arts and Communication (ECA), University of São Paulo (USP), São Paulo, 2023.

The "Lollapalooza Brazil" international event, 2022 and 2023 version, presented countless infrastructure and organizational problems to attend people with disabilities (PWD) during its ten years of existence in the country. In its ninth Brazilian edition, influencers critics and negative media repercussion arose in face of the breach of the promises of accessibility and inclusion in the event. This work has the objective of analyze and interpret this case, since the PWD cause and fight are fundamental topics, and the search around these subjects should be deepened by the society and by the Academy. As goals, I will demonstrate how the organizational culture understanding, based on the national culture, in the Excellent Public Relations perspective, is essential to the success of the communication practices inside an organization, also contributing to the discussion about the PWDs theme inside the Academy. This work will develop from the exploratory case study of one real event, supported by interviews in the Life Story's model. As results, I want to contribute with the discussion about the positive impact of the integration of people with disabilities into the business, and I also want to contribute with a new perspective about the diversity management combined with the cultural management in the Brazilian organizations.

**Key-words:** People with disabilities (PWD). Accessibility. Lollapalooza Brazil. Organizational culture. Events.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>2 HISTÓRICO PCD E DESCRIÇÃO DE CONCEITOS CHAVE NA TEMÁTICA.....</b>	<b>12</b>
2.1 HISTÓRICO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL E NO MUNDO.	12
2.2 CONCEITOS E DEFINIÇÕES CHAVE NA TEMÁTICA DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	16
<b>3 RELAÇÕES PÚBLICAS: CONCEITOS E PRÁTICAS.....</b>	<b>22</b>
3.1 LIMITES DE ATUAÇÃO DA ÁREA DE RELAÇÕES PÚBLICAS.....	22
3.2 A TEORIA GERAL DE EXCELÊNCIA EM RELAÇÕES PÚBLICAS.....	25
<b>4 A IMPORTÂNCIA DA CULTURA NAS ORGANIZAÇÕES E NAS ATIVIDADES DE RELAÇÕES PÚBLICAS.....</b>	<b>29</b>
4.1 O VÍNCULO ENTRE RELAÇÕES PÚBLICAS E CULTURA.....	29
4.2 O SILENCIAMENTO E O GRITO DO PÚBLICO PCD FRENTE À CULTURA BRASILEIRA ENRAIZADA.....	31
4.3 AS DIMENSÕES DE CULTURA DE GEERT HOFSTEDE E OS IMPACTOS NOS PÚBLICOS DAS ORGANIZAÇÕES.....	33
<b>5 DESCRIÇÃO DO CASO LOLLAPALOOZA BRASIL E A FALTA DE ACESSIBILIDADE.....</b>	<b>37</b>
<b>6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ANÁLISES.....</b>	<b>42</b>
6.1 EXPLICAÇÃO DO PROCESSO DE PESQUISA.....	42
6.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS À LUZ DA LITERATURA.....	44
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>51</b>
<b>APÊNDICE A - PERGUNTAS PARA INFLUENCIADORAS PCD.....</b>	<b>61</b>
<b>APÊNDICE B - PERGUNTAS PARA FUNCIONÁRIO LIGADO À EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DO EVENTO.....</b>	<b>62</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, apesar de compor quase ¼ da população total do país (IBGE, 2010), a população das pessoas com deficiência (PcD) ainda é muito marginalizada e excluída dos ambientes de convívio social. Seja no mercado de trabalho, na escola, no bairro ou nos ambientes de lazer, ainda é muito difícil observar, em proporção, pessoas com deficiência existindo nesses espaços, devido à imposição de diversas barreiras. A falta de estrutura básica de calçadas, estabelecimentos, parques, meios de transporte, etc. são o que mais chama a atenção, mas muitas vezes as atitudes, os produtos comunicacionais e as tecnologias disponíveis também não são efetivas para todas as pessoas e somam-se às dificuldades vivenciadas por esse público.

Historicamente, a cultura brasileira foi pautada pela discriminação e invisibilização dessas pessoas que, consideradas incapazes de exercer as atividades cotidianas, eram ou mortas ou escondidas dentro de casa. Com o passar dos anos, a visão assistencialista retirou essas pessoas de casa e as colocou em hospitais ou clínicas, vivenciando uma perspectiva de doença para características que eram, apenas, diferentes. Depois de muita organização e luta desse grupo, direitos foram sendo conquistados, leis foram promulgadas e direitos começaram a, lentamente, ser respeitados.

Apesar disso, ao avaliar o cenário das PcD no Brasil, o que se pode observar é um atraso gigantesco na promoção da inclusão e acessibilidade, mesmo com leis e punições já descritas. É o caso do festival Lollapalooza Brasil, que acontece há mais de dez anos no país e ainda não promoveu condições básicas para que pessoas com deficiência aproveitem esse momento de lazer da melhor forma possível. Apesar da comunicação dos últimos anos ter se direcionado para esse público, informando sobre as estratégias e convidando-os a participar, a realidade encontrada foi expressivamente oposta.

Diante disso, para as Relações Públicas, que têm como matéria prima os relacionamentos entre públicos e organizações, cabe questionar o porquê da disparidade entre o que foi comunicado e o que foi presenciado pelas pessoas com deficiência no festival Lollapalooza Brasil, que é um dos maiores eventos de música do país e do mundo. Por isso, pretende-se, neste trabalho, a partir do estudo de caso exploratório, apoiado em entrevistas com a metodologia de História de Vida,

compreender o contexto cultural contemporâneo, no Brasil, do gerenciamento da diversidade dentro das organizações e, mais especificamente, no festival Lollapalooza Brasil dos anos 2022 e 2023. Além disso, analisar a equipe de comunicação e suas atribuições referentes à cultura organizacional, que influenciada pela cultura brasileira, pode impactar no desenvolvimento das ações da organização de maneira global.

Outro objetivo importante deste trabalho é contribuir para a ampliação da discussão do tema PCD nas Relações Públicas e na Comunicação de maneira geral, já que é um assunto pouquíssimo abordado. São destaques levantados os trabalhos realizados por Sueli Yngaunis (2001 e 2019), com foco na questão comunicacional e linguística e dois Trabalhos de Conclusão de Curso para bacharelado em Relações Públicas, de Felipe Beltram Marcelino (2013), acerca da acessibilidade comunicacional em ambientes culturais e Bruna Fioravanti Wackerha (2019), sobre pessoas com deficiência intelectual e o mercado de trabalho.

De maneira mais geral, como apoio para as discussões deste trabalho, as pesquisas de Maria Regina Maciel (2000), Andressa Silveira, Mara Eloisa e Priscila Souza (2019), Sassaki (2007), Maria Aparecida Gugel (2008), Shirley A. R. Menezes (2023) e Leandra Migotto Certeza (2023) na temática das pessoas com deficiência em outras áreas do conhecimento também são muito importantes. Em seguida, James E. Grunig, Maria Aparecida Ferrari e Fábio França (2015) com a Teoria Geral de Excelência em Relações Públicas, Margarida K. Kunsch (2003) e Porto Simões (2005) formam as bases sólidas para o debate dentro do campo das Comunicações e Relações Públicas. E ainda, Geert Hofstede (2003) e as Dimensões Culturais nas Organizações, com suporte de Emilio Figueira (2021), compõem as bases da argumentação subsequente sobre cultura nacional e organizacional.

Por fim, cabe destacar que este Trabalho de Conclusão de Curso está estruturado em Introdução, 5 tópicos, 9 subtópicos, Considerações Finais, Referências e Apêndice, da seguinte forma: a presente Introdução apresenta uma visão geral desse trabalho, no tópico 2 apresenta-se o histórico das PCD e da temática no mundo e no Brasil, trazendo conceitos e nomenclaturas chave da questão. Logo após, no tópico 3 é explorada a profissão das relações públicas, sua área de atuação, limites e princípios de excelência e as questões de cultura, tanto em suas bases, quanto em âmbito nacional, trazendo para a especificidade da cultura organizacional.

No tópico 4 explora as questões da cultura e os vínculos da temática com as Relações Públicas e no tópico 5 o caso do Lollapalooza Brasil é apresentado profundamente. No tópico 6, as entrevistas realizadas, com PcD que participaram do evento e com uma pessoa ligada à organização do festival, são apresentadas e analisadas à luz de toda a literatura trazida anteriormente. As Considerações Finais apresentam um panorama das descobertas e pareceres acerca da acessibilidade, gestão da diversidade, atuação das Relações Públicas e seus profissionais e o papel da cultura organizacional e nacional na temática das PcD. Como estudante de Relações Públicas da Universidade de São Paulo, acredito que este trabalho possa contribuir para discussões e estabelecimento de vínculos entre a profissão e a temática das pessoas com deficiência no Brasil.

## 2 HISTÓRICO PCD E DESCRIÇÃO DE CONCEITOS CHAVE NA TEMÁTICA

### 2.1 HISTÓRICO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL E NO MUNDO

A causa e vivência das pessoas com deficiência é muito pouco abordada e estudada em todos os âmbitos da sociedade, e ainda menos no campo da Comunicação e das Relações Públicas. Apesar desse tipo de diversidade sempre ter existido na história da humanidade, foi apenas em 1970 que ganhou corpo e espaço nos debates públicos e privados, mesmo assim, a partir de então, tem sido lenta a sua inserção em cada setor da sociedade atual. Segundo Shirley A. R. Menezes (2023), psicóloga e professora no curso “Diversidades – Aspectos da Deficiência na Prática”, do Instituto Sedes Sapientiae :

Ao longo da história da humanidade, alguns povos simplesmente exterminaram as pessoas com deficiência e outros excluíam ou segregavam do convívio social. Só mais recentemente as pessoas com deficiência passaram a ser aceitas de fato, como sujeitos de direitos, e a sociedade começou a empregar o termo *integração* - não usado atualmente- para indicar que as pessoas com deficiência podiam participar dos atos da vida civil - desde que se superassem. (MENEZES, 2023, p. 112)

Por isso, para avançar nas discussões mais aprofundadas sobre o tema, é primordial compreender a linha do tempo que perpassa essas vivências.

Os mais antigos registros de pessoas com deficiência datam de 4.500 a.C. no Egito Antigo onde, segundo a Profª Drª Maria Aparecida Gugel, Subprocuradora Geral do Trabalho e autora de livros jurídicos sobre os direitos das pessoas com deficiência e pessoas idosas, essas pessoas eram integradas à sociedade inclusive em postos mais hierarquizados, como altos funcionários do faraó (GUGEL, 2008). Porém, séculos mais tarde, na Grécia Antiga, esse público não era mais visto da mesma forma, já que, com os ideais de corpo e forma da época, pessoas que desviassem dos modelos ideais eram consideradas descartáveis, sendo permitido o aborto de filhos de mães que já tivessem esse histórico, além da obrigação de esconder do convívio público aqueles que tivessem nascido.

Já na Idade Média, as deficiências eram consideradas castigos divinos e haviam ainda os que acreditavam em certo poder místico desses corpos. Foi apenas na Idade Moderna, com o florescimento de novas ideias, que surgiu o primeiro sistema de linguagem de sinais, em meados do século XVI, pensado para

possibilitar o ensino e a comunicação de pessoas surdas e, só em 1829, foi elaborado o sistema Braille, para utilização por pessoas cegas. No entanto, somente mais de 100 anos depois os direitos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência foram reconhecidos, com a Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência Mental, em 1970, e a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiências, em 1975, ambos promulgados pela Organização das Nações Unidas.

Seguiu-se, a partir daí, uma evolução de atitudes da ONU, que se capilariza ao redor do mundo, inclusive no Brasil que, em 1978, adicionou à constituição a emenda nº 12, a única parte do texto que dizia respeito a esse grupo no momento:

Artigo único - É assegurado aos deficientes a melhoria de sua condição social e econômica especialmente mediante: I - educação especial e gratuita; II - assistência, reabilitação e reinserção na vida econômica e social do país; III - proibição de discriminação, inclusive quanto à admissão ao trabalho ou ao serviço público e a salários; IV - possibilidade de acesso a edifícios e logradouros públicos. (BRASIL, 1978)

Foi apenas em 1981, a partir da declaração do Ano Internacional das Pessoas com Deficiência, que os movimentos sociais vivenciam um marco, depois de anos de luta das pessoas com deficiência no território nacional, ao ter êxito em inserir seu grupo, ao longo do texto da nova Constituição, em capítulos referentes à saúde, educação, trabalho, etc., ao contrário do capítulo à parte anteriormente proposto.

Em 1989, foi promulgada a primeira lei com relação aos direitos e obrigações estatais e privadas para com as pessoas com deficiência. A Lei nº 7.853, de apoio às pessoas com deficiência, também garantia a obrigatoriedade de incluir o mapeamento desse público nos Censos Demográficos (BRASIL, 1989) e, por isso, em 1991 tem-se os primeiros dados oficiais que atestaram 1,49% da população brasileira com deficiência. É importante ressaltar que 10 anos depois, no Censo de 2000, com novas diretrizes conceituais e metodológicas, identificou-se 14,5% da população com deficiência e 2,5% considerando limitações severas, o que pode indicar que, na verdade, a população com deficiência dos dados de 1991 correspondia à de limitações severas e desconsiderava os 14,5% identificados em 2000 (IBGE, 2000).

Foi também em 1991 que a Lei de Cotas foi promulgada, estabelecendo que “empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% a

5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas” (BRASIL, 1991), mas não trazia detalhes que possibilitassem de fato a inclusão dessas pessoas, ao passo que não havia a obrigatoriedade de diversidade nos tipos de cargos oferecidos ou de políticas internas de acessibilidade física e atitudinal que garantissem a permanência e o convívio em equidade das pessoas após o momento da contratação.

Nos anos 2000, foi promulgada a Lei nº 10.098 que estabeleceu normas gerais com relação à promoção de acessibilidade, e que, apesar de representar um avanço na época, possuía um texto que ainda limitava e atrelava a necessidade de acessibilidade ao grupo das pessoas com deficiência, ao invés de enxergá-la como necessidade de todos os indivíduos. Nos anos subsequentes, diversos avanços foram conquistados na temática da acessibilidade, como conferências, regulamentações e políticas públicas nas áreas da educação, saúde e trabalho (BRASIL, 2000).

O maior marco do período foi a consagração do texto da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da ONU, dentro da Constituição Federal, com o Decreto Legislativo nº 186, que deu a ela o status de Emenda Constitucional em 2008. A partir daí, tornaram-se irrevogáveis os direitos concedidos pela convenção, garantindo direitos humanos ao segmento, além de aumentar a responsabilidade do Estado, empresas privadas e órgãos do terceiro setor para com os ítems apontados (BRASIL, 2008).

A partir disso, em 2015, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146) foi instituído para assegurar direitos e liberdades das pessoas com deficiência, a fim de garantir a inclusão social, além de trazer definições sobre “deficiência”, que serão discutidos juntamente com outros conceitos importantes no próximo tópico (BRASIL, 2015). Também em 2015, as Leis anteriormente promulgadas foram revisadas e editadas, não só para inserir o termo “pessoa com deficiência”, como para ratificar certos trechos de caráter segregatório. Em 2018, mais 3 decretos regulamentaram ou alteraram disposições anteriores, para ampliar direitos no âmbito da construção civil e projetos arquitetônicos com disposições acerca de acessibilidade e em ambientes culturais com disposições sobre a reserva de espaços e assentos em teatros, cinemas, casas de show, etc.

Infelizmente, a partir de 2019, houve uma série de tentativas de retroceder nas conquistas das pessoas com deficiência, vindas por parte do Poder Executivo

em caráter de urgência, sem embasamento em consulta ao público das pessoas com deficiência, segmento que seria de fato atingido com as mudanças (SIPOLI, 2021). Desde o PL, que trazia alternativas às empresas que não atingissem a cota de empregados com deficiência, até o decreto de Educação Especial, que promovia a segregação de crianças e adolescentes com deficiência do convívio escolar regular por meio de instituições específicas de ensino, as proposições se afastavam dos direitos constitucionais já assegurados (PESSOAS, 2019). Em 2023, com a troca de governo presidencial, foi anulado o decreto sobre a Educação Especial (IG ÚLTIMO SEGUNDO, 2023) e convocada para o ano que vem, depois de sete anos de suspensão, a Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, e mais nenhuma medida foi tomada por enquanto (BRASIL, 2023).

É importante salientar que, em termos estatísticos, atualmente a representação de pessoas com deficiência dentro da população brasileira, segundo o Censo de 2010 (último levantamento de dados oficiais), é de mais de 45 milhões de pessoas que autodeclaravam possuir pelo menos um tipo de deficiência. Essa quantidade, no período, representava 24% de toda a população brasileira (IBGE, 2010). Já de acordo com a Pesquisa Nacional de Saúde, realizada pelo IBGE em 2019 e publicada em 2022, constatou-se que em quase 20% dos domicílios do país vive pelo menos uma pessoa com deficiência e apenas 28,3% delas integram a força de trabalho no país (IBGE, 2022).

No que tange a academia, mais especificamente as áreas da Comunicação e Relações Públicas (RP), apesar do grupo das pessoas com deficiência compor uma parcela considerável da população brasileira, poucos são os estudos dentro dessa temática. O avanço da pauta vem acontecendo de forma lenta, porém crescem os números de pesquisadores que se dedicam a estudar questões relacionadas às pessoas com deficiência. As obras produzidas no tema, em sua maioria, vêm das áreas da administração e saúde o que, apesar de representarem grandes contribuições na luta contra o preconceito e a falta de informação que ronda a sociedade, não são suficientes para abranger necessidades e pontos de vista da comunicação.

Dentro da área, foram encontrados dois trabalhos de conclusão de curso (TCC) em Relações Públicas que abordam a temática: “Acessibilidade Comunicacional em ambientes culturais: uma barreira a ser superada”, de Felipe Beltram Marcelino (2013), da Universidade Federal do Rio Grande do SUL (UFRGS)

de Porto Alegre e “O papel da Comunicação no processo de inclusão de pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho”, de Bruna Fioravanti Wackerha (2019), da Universidade Estadual de São Paulo (UNESP) de Bauru. Além disso, as pesquisas de Sueli Yngaunis, que foi pioneira com a dissertação de mestrado no tema: “A Relação do Adolescente Portador de Deficiência e/ou Deformidade e os Meios de Comunicação” em 1999 e, mais tarde com sua tese de doutorado “A singularidade do indivíduo surdo se evidencia por meio da comunicação”, de 2019, aproximam as questões da comunicação e linguagem à temática das pessoas com deficiência (YNGAUNIS, 2001; 2019).

Uma grande questão levantada nos referidos estudos é a necessidade de inclusão das pessoas com deficiência nos diversos ambientes e espaços da sociedade. Esta inclusão não se traduz apenas em uma ação, mas é resultado de um processo composto por várias fases que geram uma verdadeira transformação, sendo capaz de integrar e possibilitar o pertencimento de todos os indivíduos. Nesse sentido, é imprescindível o conhecimento básico acerca do assunto, seus conceitos base e vocabulário, para que seja possível um aprofundamento.

## 2.2 CONCEITOS E DEFINIÇÕES CHAVE NA TEMÁTICA DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As definições e conceitos dentro da temática das pessoas com deficiência não são meros preciosismos ou criados apenas para nomear uma situação ou característica, mas sim, de maneira muito mais profunda, estabelecer protagonismo e criar uma narrativa que não promova mais segregação, reforce estigmas e estereótipos, ou perpetue preconceitos (SILVEIRA; TRESOLDI; SOUZA, 2019). Considerando o recorte nacional, no Brasil, até 2006, não havia a oficialização da maneira correta de nomear esse grupo e, com isso, as expressões comuns eram: “deficientes”, que anula a existência de um ser individual além da característica de ter uma deficiência, ou “pessoas portadoras de deficiência”, que foi muito questionada por que se pode “portar” e “deixar de portar” a qualquer momento, mas uma deficiência, que é parte integrante do indivíduo, não pode ser portada.

Foi então que, com a Lei nº 13.146 (BRASIL, 2015), que incorporava a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, a expressão oficial e correta, aceita pelo segmento, foi consagrada: “pessoas com

deficiência” (PcD), enfatizando que em primeiro lugar vem a pessoa e depois uma de suas diversas características, conforme o decreto Legislativo nº 186, de 2008:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2008)

Além disso, essa definição ressalta que, apesar de ser uma característica do indivíduo, é na interação com barreiras que a deficiência pode se tornar um empecilho para o convívio social e exercício de direitos e deveres. Nesse sentido, também é imprescindível a compreensão dessas barreiras, e de que elas não se limitam a aspectos físicos, segundo a Lei nº 13.146:

IV- barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:  
 a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;  
 b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;  
 c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;  
 d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;  
 e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;  
 f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias; (BRASIL, 2015)

Desse modo, é importante perceber que não é exclusividade das pessoas com deficiência se depararem com potenciais barreiras, sejam elas de qualquer um dos seis tipos, mas a diferença se dá na promoção ou não de acessibilidade. Para exemplificar, podemos considerar a barreira física da iluminação de um espaço.

Todos os espaços públicos têm, de praxe, iluminação artificial para possibilitar o acesso e convívio dentro desses ambientes durante períodos sem iluminação natural, já que, sem esse artifício de acessibilidade, o escuro se tornaria um empecilho para a realização de tarefas por pessoas que usam a visão. Mesmo que esse espaço tivesse piso tátil e informações em Braille, ele continuaria inacessível para essas pessoas, pois o meio para torná-lo acessível a elas seria a iluminação artificial. Já para uma pessoa cega, esses seriam os artifícios corretos de

acessibilidade, e ela poderia realizar as atividades sem problemas, mesmo sem a presença de luz.

Ou seja, é necessário que a acessibilidade esteja garantida em lei, não só porque ela é um direito universal do ser humano, mas porque ela é negada para o grupo em questão. A Declaração dos Direitos Humanos assegura que todas as pessoas têm o direito de ir e vir, estudar, trabalhar, desfrutar de momentos de lazer e de se locomover, e a garantia de acessibilidade é o meio para que esses direitos sejam respeitados (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948). Portanto, ela também está conceituada na Lei nº 13.146:

I- acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; (BRASIL, 2015)

É nessa mesma lei que se estabelecem, de maneira mais específica, os direitos acerca de cultura, turismo e lazer, e que se coloca a responsabilidade não só ao poder público, mas também a qualquer instituição que ofereça serviços relacionados:

Art. 42. A pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso:

III - a monumentos e locais de importância cultural e a espaços que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos.

Art. 43. O poder público deve promover a participação da pessoa com deficiência em atividades artísticas, intelectuais, culturais, esportivas e recreativas, com vistas ao seu protagonismo, devendo:

II - assegurar acessibilidade nos locais de eventos e nos serviços prestados por pessoa ou entidade envolvida na organização das atividades de que trata este artigo;

Art. 70. As instituições promotoras de congressos, seminários, oficinas e demais eventos de natureza científico-cultural devem oferecer à pessoa com deficiência, no mínimo, os recursos de tecnologia assistiva previstos no art. 67 desta Lei.

Art. 71. Os congressos, os seminários, as oficinas e os demais eventos de natureza científico-cultural promovidos ou financiados pelo poder público devem garantir as condições de acessibilidade e os recursos de tecnologia assistiva. (BRASIL, 2015)

E mesmo diante de todos esses direitos e deveres reservados por lei, diariamente, por falta de informação e preconceitos enraizados na nossa sociedade, existe uma disparidade gigantesca de tratamento quando se trata de pessoas com deficiência. Essa lei, trata da compreensão de que não existe somente um tipo de

corpo ou mente e suas necessidades, mas diversos corpos e mentes com necessidades diversas que, com respaldo em aspectos legais, devem ser atendidas. Ela deve ser cumprida por todos, mas principalmente pelas instituições responsáveis pelos espaços, como o Estado e as organizações, que devem trabalhar a temática visando adequar-se à verdadeira realidade: de que existe uma gama enorme de pessoas e, portanto, ações indispensáveis para a convivência que devem ser consideradas.

Ainda é muito presente na sociedade a “prática que consiste em conferir à pessoa com deficiência tratamento desigual (desfavorável ou exageradamente favorável), baseando-se na crença equivocada de que elas são menos aptas às tarefas da vida comum” (CAPACITISMO, [2022]), ou, em uma palavra, **Capacitismo**, o que contribui para a exclusão social (PIANEGONDA, 2022). No mini guia “É capacitismo e você deveria saber”, lançado em janeiro de 2023 pelo TST, dispõem-se informações relevantes que complementam a ideia do que é o capacitismo:

Quando as pessoas são consideradas como “não iguais”, menos capazes (de produzir, de trabalhar, de aprender, de amar, de cuidar etc.) e menos aptas a gerir a própria vida; Quando as atitudes hierarquizam as pessoas em função da adequação de seus corpos a um ideal de beleza e capacidade funcional; Quando a deficiência é vista como negativa, uma condição que deve ser melhorada ou curada; Quando a pessoa com deficiência é vista como exemplo de superação por realizar ações ou desempenhar papéis vistos como comuns aos das pessoas sem deficiência. Aí, com base nisso, adotam-se posturas e atitudes que discriminam pessoas com quaisquer tipos de deficiência. [...]. Essa postura decorre da ideia de que a capacidade se relaciona unicamente à funcionalidade de estruturas corporais. (TST. 2023, p. 7)

Como coloca Leandra Migotto Certeza (2022), bacharel em Comunicação Social e professora no curso “Diversidade - Aspectos da Deficiência na Prática” no Instituto Sedes Sapientiae: “em sociedades capacitistas, a ausência de qualquer deficiência é vista como o ‘normal’ e pessoas com deficiência são erroneamente entendidas como exceções. Isto acontece porque a condição de deficiência é vista como algo a ser ‘superado’ ou ‘corrigido’” (CERTEZA, 2022, p. 241). Tal visão reforça os preconceitos e a exclusão de corpos não considerados capazes de se adaptarem ao mundo como é, e exime a sociedade e demais instituições da responsabilidade em garantir condições para a vivência comum em sociedade de corpos de características diversas.

A partir dessa garantia, é muito comum que o termo “inclusão” seja destacado como alcançado pelas organizações, mas, como coloca a autora, é importante entender o conceito além da noção contraposta à exclusão:

Exclusão não é um estado que uns possuem, outros não. Não há exclusão em contraposição à inclusão. Ambos fazem parte de um mesmo processo – “o de inclusão pela exclusão” – face moderna do processo de exploração e dominação. O excluído [...] é incluído até pela humilhação e pela negação de humanidade, mesmo que partilhe de direitos sociais no plano legal. (SAWAIA, 2010, *apud* CERTEZA, 2022, p. 249)

Ou seja, é imperioso verificar que a inclusão seja realizada de modo a garantir igualdade de direitos, bem estar e qualidade de vida para as pessoas com deficiência. Uma inclusão “por incluir”, em que humilhações, desrespeitos e situações degradantes estejam presentes, não pode ser vista como passo consistente em afastamento à exclusão.

E mesmo diante de todos os avanços conquistados pelas pessoas com deficiência, que visam a inclusão das PCD no Brasil, esse público continua invisibilizado dentro dos diversos setores da sociedade. Em 2018, segundo a Relação Anual de Informações Sociais, pessoas com deficiência ocupavam 1% das vagas no mercado de trabalho no Brasil (MINISTÉRIO DO TRABALHO, 2018) e em 2019, o IBGE constatou que 18,2% das pessoas com deficiência estavam abaixo da linha de pobreza e que os ambientes analisados não apresentavam condições facilitadoras para mobilidade das pessoas com deficiência (IBGE, 2019). Dados da “Cartilha Censo do IBGE 2010 para pessoas com deficiência” mostram que 38,2% das crianças e adolescentes de 6 a 14 anos com alguma deficiência não tinham instrução, apresentando ensino fundamental incompleto, subindo para 61,1% a partir dos 15 anos (IBGE, 2010). Isso indica um forte descaso, principalmente das organizações com esse público tão expressivo no Brasil.

Diante de todos esses dados e contextualização da realidade brasileira, é importante colocar luz ao que apresenta Menezes (2023), frente aos avanços de leis no país:

Fala-se muito em uma inclusão, mas com características excludentes, pois para a pessoa com deficiência estar em alguns lugares na sociedade, ela precisa de um amparo da lei, o que já denota discriminação, não sendo uma inclusão natural, na qual a inserção dela se daria por se tratar de um ser humano (MENEZES, 2023, p. 112)

Não se pode desconsiderar a importância de tais avanços, mas é criterioso o questionamento do porquê se fazem tão necessários mecanismos específicos que garantam direitos a esse grupo, sendo que ele é, antes de qualquer outra coisa, composto por seres humanos que, “aptos a gozar de todos os direitos fundamentais, possuem os mesmos direitos e deveres que qualquer cidadão” (MENEZES, 2023, p. 113). Dentro das organizações, esse público, com todo o histórico de discriminação delineado, precisa ser levado em consideração de maneira profunda e estratégica, e é nesse recorte que as Relações Públicas podem ter um papel fundamental.

### 3 RELAÇÕES PÚBLICAS: CONCEITOS E PRÁTICAS

#### 3.1 LIMITES DE ATUAÇÃO DA ÁREA DE RELAÇÕES PÚBLICAS

A noção de que o relacionamento com os diferentes públicos das organizações era uma tarefa importante para sua sobrevivência só se tornou latente em meados do século XIX, no Hemisfério Norte. Na época, como apresentam James E. Grunig, Maria Aparecida Ferrari e Fábio França (2011), grandes nomes das Relações Públicas no Brasil e no mundo, os *robbers baroons* (barões ladrões) lideravam as grandes corporações nos Estados Unidos, com precarização do trabalho e tratamentos indignos, até que se iniciou uma onda de manifestações operárias reivindicando melhores condições. Os meios de comunicação de massa bombardearam os grandes empresários que não tinham capacidade necessária para gerenciar a situação, levando a declarações desastrosas e crises de imagem que impactaram os negócios.

Foi então que o jornalista Ivy Lee foi contratado por um desses empresários e estabeleceu estratégias de comunicação e gestão de crise especificamente direcionadas àquela situação e aos públicos que considerou de maior importância: imprensa, funcionários envolvidos e opinião pública, contando como base o princípio da transparência nas relações. Com a evolução das atividades e a expansão ao redor do mundo, a profissão de relações públicas foi se tornando cada vez menos tática e assimétrica e mais estratégica e simétrica:

no sentido mais amplo, como atividade responsável pela construção e manutenção das redes de relacionamento das organizações com seus diversos públicos [...] apresentam-se como um conjunto de atribuições excessivamente abrangentes e complexas, tanto por seu caráter multidisciplinar quanto pela multiplicidade de opções que oferecem [...] e também em razão do amplo espectro de públicos que giram em torno dos interesses das instituições. (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011, p. 157)

Apesar de ampla e abrangente, ainda existem limites a serem considerados na atuação das Relações Públicas no dia a dia das instituições, principalmente quanto às áreas de Comunicação correlatas (Marketing, Publicidade, Jornalismo) e às atividades do campo da Administração. Para compreender esses limites frente à última esfera, é importante compreender as RP dentro do ramo da Comunicação (OLIVEIRA; FRANÇA; PAIVA, 2013), esta que é “condição *sine qua non* para que ocorram as trocas entre a organização e o público e/ou que este aceite a existência

da mesma" (SIMÕES, 1995, apud FERRARI, 2009, p. 245). Sendo assim, as práticas táticas, técnicas e estratégicas sempre estarão relacionadas dentro dos limites desse campo. Já no que tange o domínio da Comunicação, Porto Simões (2005), uma das principais referência da área, auxilia a delimitar ainda mais a atuação em seu quadro denominado "O arcabouço básico da rede teórica" (Quadro 1), apresentado abaixo:

Quadro 1 - O arcabouço básico da rede teórica

a) <i>Definição conceitual:</i> (O que são Relações Públicas)	Como <i>ciência</i> , Relações Públicas abarca o conhecimento científico que explica, prevê e controla o exercício de poder no sistema organização-públicos. Como <i>atividade</i> , Relações Públicas é o exercício da administração da função (subsistema) política organizacional, enfocado através do processo de comunicação da organização com seus públicos.
b) <i>Definição operacional:</i> (como se exerce esta atividade?)	a) analisando tendências; b) prevendo consequências; c) assessorando o poder de decisão; d) implementando programas planejados de comunicação.
c) <i>Objetos da ciência e da atividade:</i> (Cientificamente, quais são seus objetos de estudo e manejo?)	<i>Material:</i> A organização e os públicos. <i>Formal:</i> O conflito do sistema organização-públicos, ou dialeticamente, a compreensão mútua.
d) <i>Causa da existência da atividade:</i> (Por que esta atividade foi identificada e considerada útil pela sociedade?)	O conflito é iminente no sistema social organização-públicos.
e) <i>Níveis do problema no sistema organização-públicos:</i> (Qual é a "sintomatologia"?)	Um processo que vai desde a integração dos interesses até a convulsão social.
f) <i>O aspecto político:</i> (Por que política e não comunicação?)	A relação é política. O instrumento é a comunicação. Dois lados da mesma moeda.
g) <i>A matéria-prima:</i> (Qual o elemento que gera, evita e resolve conflitos?)	A informação.
h) <i>Os instrumentos:</i> (Como se busca e envia informação?)	Antes de tudo, através de políticas e normas administrativas justas e produto e serviço com qualidade. Depois, através de todo e qualquer modo, existente ou a ser criado que leve mensagens da organização aos públicos e vice-versa.
i) <i>O objetivo:</i> (A que visam a função e a atividade?)	Legitimar as decisões organizacionais.

j) A finalidade: (Para que legitimar?)	Facilitar as transações com os diversos públicos, além dos clientes, e mantê-los fiéis e multiplicadores
k) A ética: (É ética a atividade de Relações Públicas?)	A atividade de Relações Públicas em si é ética, pois é útil para a sociedade. Os problemas éticos são gerados pelos profissionais como em qualquer outra atividade. Todavia, a essência da ética é intrínseca ao processo de legitimação.
l) A estética: (Qual o benefício para a sociedade?)	As Relações Públicas buscam a utopia de uma sociedade mais harmônica e “elegante”

Fonte: Porto Simões (2005).

A atuação do profissional de relações públicas abrange, portanto, de maneira geral: pesquisa, análise, diagnóstico, prevenção, assessoria/consultoria, planejamento e implementação de planos de comunicação, coordenação e avaliação; tendo sempre em vista a construção de relacionamento com os diversos públicos do ecossistema da organização para quem trabalha, e utilizando como matéria prima a informação. Essa atuação se dá em incontáveis cenários: crises, lançamentos, eventos, meio digital, ações institucionais, ações para imprensa, ações com a comunidade etc. e contribui para a fidelização dos públicos, construção de imagem e reputação positiva para as organizações, além da construção de relacionamentos (Porto Simões, 2005)

Ou seja, as atividades elencadas serão realizadas pelos profissionais de relações públicas, de modo a “servir aos interesses das pessoas afetadas [ou que têm o poder de influir, aqui denominados públicos] pelas organizações, caso queiram também servir aos interesses dos empregadores para os quais trabalham” (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011, p. 25). Nesse sentido, o equilíbrio de interesses é um dos grandes desafios da profissão, mas aponta também para o objeto das Relações Públicas: o conflito organização-públicos, como coloca Porto Simões.

No que diz respeito à atuação mais específica dos profissionais de relações públicas na área de eventos, já que esse trabalho se desenvolve levando em consideração a temática PCD num grande festival de música, Margarida Kunsch (2003), pioneira nos estudos de comunicação organizacional no país, apresenta que:

Os eventos constituem uma atividade de grande interesse para as organizações, tendo em vista que propiciam o envolvimento direto dos públicos na sua realização. São, por conseguinte, um excelente meio de

comunicação dirigida aproximativa entre a organização que os promove e o público que deles participa. (KUNSCH, 2003, p. 385)

Por sua importância, a autora ainda ressalta que se deve pensar no evento como uma atividade que tem objetivos claros e pré estabelecidos e deve ser planejado, coordenado e organizado. Durante seu acontecimento, a atenção do público estará voltada para a organização, seja qual for o objetivo ou público almejado, e deve-se ter em mente que “quando bem planejado e executado, criará fatalmente um conceito positivo para a organização que o promove” (KUNSCH, 2003, p. 386).

Podendo se dividir um evento em três atividades principais, quando realizado por profissionais de RP, eles ficarão responsáveis por: 1- organizar toda a parte gerencial com fornecedores, infraestrutural, administrativa, lista de convidados, etc.; 2- produção de material informativo e promocional; 3- divulgação a partir do desenvolvimento de um plano de comunicação dirigida e de comunicação para a mídia, definindo-se estratégias e mensagens-chave (KUNSCH, 2003, p. 387). Apesar de estar no escopo de atuação do profissional de relações públicas, os eventos não são uma atividade restrita a esse setor, sendo possível, portanto, a depender da magnitude e origem do evento, ficar destinada a essa área parte, ou o total das atividades necessárias para sua execução.

Independentemente das atividades realizadas por um profissional de relações públicas, Ferrari (2009) explica que a área tem um papel estratégico nas organizações: o de mediar as interações com os componentes que a circundam, bem como a construção de significados. Além disso, é ela a “legítima interlocutora e gestora das políticas corporativas de relacionamentos simétricos da organização com os seus públicos, tendo por alvo contribuir de maneira efetiva para o sucesso dos seus negócios” (FERRARI, 2009, p. 245). Essa relevância é válida seja qual for o setor de atuação da organização, seus públicos e resultados almejados, visto que, como subcampo da Comunicação, antes explicada como condição imprescindível para existência de qualquer organização, as Relações Públicas tratam, com expertise, de uma parte vital das instituições.

### 3.2 A TEORIA GERAL DE EXCELÊNCIA EM RELAÇÕES PÚBLICAS

A partir da compreensão da relevância das Relações Públicas para as organizações, surge a importância de recorrer a um dos estudos mais relevantes dessa esfera até hoje realizados: a pesquisa coordenada por James E. Grunig que resultou na Teoria Geral de Excelência em Relações Públicas (GRUNIG; GRUNIG; FERRARI, 2015), para auxiliar no entendimento da atividade na dinâmica e realidade das organizações, e de quais seriam seus *standards* de referência.

A teoria é composta por 10 princípios substanciais para a excelência dos departamentos de relações públicas e, dentre eles, destacam-se quatro princípios, em se tratando da temática deste trabalho, que podem auxiliar a compreender os processos de comunicação e o debate acerca da implementação de acessibilidade em um evento de grandes proporções, sinalizados em negrito: **1. Envolvimento do profissional sênior de Relações Públicas na gestão estratégica; 2. Relacionamento direto do executivo sênior de Relações Públicas com a alta direção ou o CEO; 3. Função integrada de Relações Públicas; 4. Relações Públicas como função administrativa, separada de outras funções; 5. Departamento de Relações Públicas coordenado por um gestor e não por um técnico; 6. Uso do modelo simétrico de Relações Públicas em todas as suas ações; 7. Uso do sistema simétrico na comunicação interna; 8. Profundo conhecimento do papel de gestor e das Relações Públicas simétricas; 9. Diversidade em todos os papéis desempenhados no departamento de Relações Públicas; 10. Contexto organizacional participativo para a excelência da comunicação.**

Como teorizam os autores, os dois primeiros princípios fazem parte de uma categoria do empoderamento da função de relações públicas. O princípio 1 (Envolvimento do profissional sênior de Relações Públicas na gestão estratégica) aponta para a importância de que o papel do profissional dentro das organizações ultrapasse a etapa técnica e alcance níveis estratégicos, levando mais autonomia às tomadas de decisão do setor. Nesse sentido, o profissional e sua área são reconhecidos como capazes de liderar a comunicação, pois possuem o conhecimento específico para identificar públicos, comunicar-se com eles e gerenciar ações que os impactam de maneira mais assertiva. Ao aplicarmos isso no contexto do caso, o profissional de RP teria a expertise necessária para incluir o público das pessoas com deficiência, não só nas estratégias comunicacionais, mas também extravasando para outras áreas da organização como veremos a seguir.

O princípio 2 (Relacionamento direto do executivo sênior de Relações Públicas com a alta direção ou o CEO) complementa essa visão, ao passo que o papel consultivo da área, a partir da expertise em analisar os públicos estratégicos das organizações e as ações que os afetam, só poderá ser executado de maneira excelente, se a alta administração a quem respondem compreender sua importância estratégica. A partir do momento em que a coalizão dominante permite que as considerações e apontamentos infiltrarem os momentos de decisões-chave, é que, de fato, os conhecimentos terão influência positiva nos rumos da empresa. A partir dessa relação simétrica, as necessidades e perspectivas dos públicos da organização, com foco aqui determinado no público PCD, poderão ser vistas e analisadas por aqueles que têm o poder de decisão, e as ações serão tomadas considerando suas particularidades e demandas.

Olhando mais a fundo para a área e os profissionais que a compõem, é imprescindível reconhecer que a diversidade é ponto crucial para que seja possível alcançar o entendimento dos públicos, afinal, eles também são diversos. A diversidade está presente no ecossistema em que estamos inseridos, desde as incontáveis espécies de plantas, animais, compostos químicos, até no que tange os próprios seres humanos, com diferentes cores, formas, perspectivas, vontades, etc. Cada indivíduo é único, devido à somatória de características que o formam e, dessa maneira, apresenta-se uma heterogeneidade de pessoas, grupos e, consequentemente, públicos existentes. Como coloca Souza (2009):

a prática da valorização da diversidade estimula a interação entre pessoas diferentes [...] esse tipo de interação propicia o desenvolvimento de ideias inovadoras, porque amplia o diálogo e promove a complementaridade entre as pessoas, gerando postura inclusivas e, consequentemente, mais flexíveis e criativas. (SOUZA, 2009, p. 41)

Por isso, o princípio 9 da Teoria Geral de Excelência em Relações Públicas (Diversidade em todos os papéis desempenhados no departamento de Relações Públicas), vem justamente para atender a essa perspectiva. Como colocam Grunig, Ferrari e França (2011, p. 55): “Excelentes departamentos de Relações Públicas habilitam tanto homens quanto mulheres em todos os papéis, bem como profissionais de origens racial, étnica e cultural diversas”, podendo-se ainda complementar com o apontamento de que origens físicas e mentais diversas também devem ser contempladas. A partir dessa incorporação, poder-se-á “estimular a pluralidade de ideias, conceitos e visões de mundo” (GRUNIG;

GRUNIG; FERRARI, 2015, p. 6), facilitando ações que alcancem necessidades diversas e quebrem ciclos históricos de exclusão, conforme é o caso do público das pessoas com deficiência.

No entanto, apesar da diversidade incorporada dentro da área de comunicação das organizações se mostrar crucial para o sucesso das atividades, sozinha ela não terá efeitos duradouros. O princípio 10 (Contexto organizacional participativo para a excelência da comunicação) trata exatamente do seguinte fato: “as características organizacionais de estrutura, cultura, sistema interno de comunicação, tratamento de gêneros e poder da coalizão dominante predizem [...] a prática das relações públicas, em particular” (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011, p. 66). Dessa forma, o contexto das organizações pode cultivar ou dificultar as relações públicas excelentes. Assim, faz-se necessário compreender as dinâmicas internas e a conexão das relações públicas com a construção e manutenção desse contexto, já que a dinâmica estabelecida com os públicos PCD no caso em questão é altamente impactada pela cultura que permeia a organização do festival.

## 4 A IMPORTÂNCIA DA CULTURA NAS ORGANIZAÇÕES E NAS ATIVIDADES DE RELAÇÕES PÚBLICAS

### 4.1 O VÍNCULO ENTRE RELAÇÕES PÚBLICAS E CULTURA

Um dos elementos fundamentais do contexto das organizações é a cultura, seja ela externa - a cultura nacional e regional em que a organização está inserida - ou interna- cultura organizacional -. Definida no dicionário, pode-se compreender Cultura como:

(substantivo feminino) conjunto de características humanas que não são inatas, e que se criam e se preservam ou aprimoram através da comunicação e cooperação entre indivíduos em sociedade. [...] esse conjunto se desenvolve em uma sociedade ou grupo específico [...] (e) está associada a uma capacidade de simbolização considerada própria da vida coletiva e que é a base das interações sociais. (CULTURA, 2023)

Dessa maneira, considerando as sociedades de maneira ampla e tomando como ponto de partida uma nação como o Brasil, que tem sua própria cultura nacional, num olhar micro percebem-se diferenças regionais, devido às diferentes interações e históricos que cada parte do país apresenta, mas mantendo como base a cultura brasileira. Consequentemente, ao partir para um olhar macro, a cultura brasileira também faz parte e divide semelhanças com a cultura latino-americana (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011). Partindo dessa linha de raciocínio, pode-se entender que a organização, tratando-se de um agrupamento específico de indivíduos, também possui cultura e, inserida dentro de uma cultura maior (nacional e regional), sofre influência dela sobre sua própria construção:

Com a materialização da cultura se estabelece o modelo de gestão, que pode ser mais participativo ou mais autoritário dependendo da influência da cultura nacional, origem da organização, seja ela familiar, pública, nacional ou global, e também das ocorrências político-econômicas do país. (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011, p. 216)

Essa cultura organizacional, interna da empresa, é conceituada por Grunig, Ferrari e França (2011), a partir dos estudos de Edgar Schein, notável psicólogo suíço e especialista em cultura organizacional, como:

o cimento que sustenta as práticas entre os indivíduos que compõem uma organização. Os componentes da cultura [valores, políticas e diretrizes, normas, ritos, crenças] guiam o comportamento dos públicos mediante assimilação, ao longo do tempo, dos valores compartilhados e dos

pressupostos básicos determinados pela alta administração. Essa influência extrapola as barreiras da empresa, influindo também no comportamento dos demais públicos de interesse. (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011, p. 216)

Desse cimento, ainda discorrem os autores, os valores organizacionais têm papel fundamental em definir padrões de comportamento e modelos de gestão, já que são o reflexo dos interesses da coalizão dominante e, a partir daí, dão sentido às ações tomadas na organização. Segundo Joseph Campbell, renomado escritor norte-americano, a relação desses com a cultura organizacional é que “os valores são as próprias convicções e os princípios morais que estão por trás da cultura da empresa” (CAMPBELL 1998 *apud* KUNSCH, 2003, p. 253). Existe ainda, como parte do que é a organização, missão e visão, que “devem ser claras, e apoiar-se em princípios e valores” (KUNSCH, 2003, p. 252). Isso posto, é mister entender o papel do profissional de RP nesse processo. Grunig, Ferrari e França (2011) apontam que:

a cultura nacional importa para a prática de relações públicas na medida em que ela é um dos pilares da cultura organizacional e que esta influi nas práticas da comunicação [...] destacamos, sobremaneira, a influência da cultura nas suas dimensões nacional e organizacional, tanto na prática das relações públicas como no papel desempenhado pelo profissional. (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011, p. 219)

As práticas mencionadas sofrem influência da cultura, porque “comunicação e cultura se inter-relacionam – uma influencia a outra. Se, por um lado, a comunicação é um elemento fundamental da cultura – sem a qual esta não existiria –, por outro lado, os meios de comunicação estão fortemente condicionados a um determinado contexto cultural” (AIDAR; ALVES, 1997, p. 204 *apud* FERRARI, 2009, p. 249). Nesse sentido, o profissional de relações públicas, que atua no subcampo da comunicação, tem papel fundamental nos processos de construção da cultura organizacional das empresas de maneira intencional, não como forma de controle social à luz dos entendimentos ultrapassados de cultura dos anos 80, mas em seu entendimento estratégico (FERRARI, 2009):

As relações públicas contemporâneas atuam de maneira a compreender o processo de formação da cultura organizacional e, consequentemente, dos valores que são estabelecidos pela alta administração para posicionar-se diante de seus concorrentes e também para resolver seus dilemas. (FERRARI, 2009, p. 262)

Baseando-se ainda nos estudos de Kunsch (2003), dentro do entendimento de que o profissional de RP atua de maneira consultiva e analítica ao lado da alta administração, o trabalho de olhar para dentro da realidade organizacional de

maneira crítica permite identificar os valores, avaliar se de fato estão sendo informados para todos os públicos, principalmente internos e, por consequência, praticados nas ações desses indivíduos; além de verificar se estão alinhados com missão (que expressa a razão de ser de uma organização), visão (como a organização deseja ser vista no futuro), objetivos e estratégias empresariais. Esse alinhamento é essencial para que a empresa caminhe coerentemente e sobreviva no ambiente no qual está inserida.

Segundo a autora, a área de relações públicas deve, no que tange à missão, zelar para que ela extravase o plano dos negócios e evidencie também os valores humanos das pessoas que compõem a organização, já que são esses os responsáveis pelas estratégias, além de atentar-se para a responsabilidade social da empresa. No que tange a visão, a área tem o papel de analisar os aspectos emocionais e racionais das estratégias organizacionais e convertê-los em um mote estimulante, que deve ser conhecido por seus públicos e utilizado no presente para alcançar um objetivo futuro. Por fim, no que diz respeito aos valores, deve-se cultivá-los e fixá-los nos públicos com o fim de obter maior comprometimento deles.

Apesar dessa compreensão dos componentes do contexto organizacional, e da cultura organizacional de maneira mais específica, Grunig, Ferrari e França (2011) constatam que a literatura especializada aponta para a desconsideração da cultura, por parte da maioria dos modelos de gestão latino-americanos, como fator chave no estilo de gerenciamento nas organizações. Dessa constatação, pode-se calcular que o trabalho de relações públicas nas organizações para analisar, gerenciar e comunicar uma cultura organizacional forte e alinhada com os princípios e objetivos das empresas também não ocorre ou, pelo menos, não recebe a atenção e o investimento necessários para sua plena execução.

#### 4.2 O SILENCIAMENTO E O GRITO DO PÚBLICO PCD FRENTE À CULTURA BRASILEIRA ENRAIZADA

Um grande nome nas Ciências Sociais que relaciona com maestria a cultura brasileira e o público PCD no Brasil é o do psicólogo Emílio Figueira, em sua obra “As Pessoas com Deficiência no Brasil: Uma trajetória de silêncios e gritos!”, de 2021, em que apresenta o resultado de mais de dez anos de pesquisa na temática. Segundo o autor, o modelo de tratamento que esse público vive no Brasil perdura

historicamente e remonta de antes da chegada dos portugueses às terras indígenas. Apesar de poucos serem os documentos oficiais para esclarecer o que ocorria nos tempos mais remotos, o autor estabelece uma linha do tempo que data do século XVI.

Segundo Figueira (2021), os povos indígenas, tal como se observou anteriormente neste trabalho em outros povos ao redor do mundo, desprezavam os corpos com deficiência, já que representavam maus agouros, e eram deixados nas florestas e montanhas, longe das tribos. Nesse contexto, tais indígenas não poderiam representar futuramente mão de obra capaz de pescar, caçar e coletar para contribuir com as necessidades da comunidade, sendo esse outro fator determinante para sua exclusão. Essa categorização prévia das pessoas com deficiência era regida pelo preconceito, estigma e estereótipos que esses corpos carregavam, e traçavam o destino dessas pessoas logo ao nascimento.

Pouco antes dos portugueses estabelecerem completamente a colônia, os Jesuítas tiveram papel fundamental tanto na descrição do que viam, dizendo haver poucos indígenas com alguma “monstruosidade” como chamavam, quanto na interação com indígenas com alguma deficiência a partir da Medicina Jesuítica (FIGUEIRA, 2021). Os povos indígenas foram os primeiros a serem escravizados, seguidos por diversos povos africanos, trazidos ao cruzar o oceano Pacífico pelos exploradores portugueses que estabeleceram a colônia. Nesse contexto, datado do ano de 1559, as pessoas trazidas nos navios negreiros sofriam com condições precárias de higiene e infraestrutura de transporte, o que prejudicava a saúde de muitos.

Ao chegar no Brasil, apenas os que resistiam com boa saúde eram comercializados, mas logo sofriam com torturas e castigos físicos, muitas vezes envolvendo mutilações, e devido às péssimas condições de trabalho nos engenhos de açúcar, muitos acidentes resultavam em lesões sérias que comprometiam o trabalho e as atividades cotidianas. Esses que de alguma maneira se tornavam pessoas com deficiência eram rebaixados a estratos ainda mais inferiores, na impossibilidade de exercer as funções braçais (FIGUEIRA, 2021).

Acerca das décadas posteriores, apesar da falta de aprofundamento nessa questão, o autor apresenta, no prefácio, o estudo de Otto Marques da Silva, pioneiro nos estudos históricos das pessoas com deficiência no Brasil, que apontou que, na época imperial do país, as famílias mais ricas comumente mantinham reclusas em

casa pessoas com qualquer tipo de deficiência, o que afastou por décadas esse público da história política e social do país. O autor ressalta que séculos mais tarde, entre XVIII e XIX, a medicina desportou como área a tratar desse público com olhar focado em suas características, principalmente com o surgimento das Santas Casas, mas considerava a deficiência algo a ser curado, como uma doença, e ainda que dizia respeito apenas àquelas pessoas e não a uma responsabilidade social muito mais abrangente (FIGUEIRA, 2021).

Foi somente no final do século XX que, tal qual já exposto, cada vez mais, as pessoas com deficiência foram conquistando espaços, com muita luta e dificuldade, o que as permitiu exigir direitos e garantias por lei que assegurassem a sua convivência e inserção cada vez maior na sociedade. As leis e emendas inspiradas em movimentos globais criaram mecanismos para burlar a já conhecida maneira de tratar esses públicos, na tentativa de modificar a realidade vigente durante séculos. Tal qual apresenta Emílio Figueira na Apresentação da quarta edição de sua obra:

a maioria das questões que envolvem as pessoas com deficiência no Brasil - por exemplo, mecanismos de exclusão, políticas de assistencialismo, sentimentos de piedade, caridade, inferioridade, oportunismo, dentre outras - foi constituída culturalmente. [...] E questões culturais demoram a ser revertidas, além de necessitar de estratégias bem elaboradas. (FIGUEIRA, 2021, p. 10)

#### 4.3 AS DIMENSÕES DE CULTURA DE GEERT HOFSTEDE E OS IMPACTOS NOS PÚBLICOS DAS ORGANIZAÇÕES

A partir do entendimento do vínculo entre cultura e Relações Públicas, e da cultura brasileira com relação às PCD, é importante adentrar ainda mais nos estudos da temática da cultura, a fim de trazer para a realidade do caso estudado. O evento a ser examinado ocorreu no Brasil, a partir da realidade da organização brasileira responsável por ele e, nesse sentido, é necessário compreender também as nuances e interações das culturas que permearam o festival. Nos estudos acerca da relação entre cultura organizacional e cultura nacional, Geert Hofstede (2003) se destaca. Foi a partir da pesquisa realizada pelo psicólogo holandês em 72 filiais da empresa IBM em mais de 40 países e com mais de 100 mil questionários, que o autor analisou o impacto da cultura nacional sobre a cultura organizacional e, como coloca Ana Cristina Grohs (2015, p. 262), “a representativa amostra assim como o

tratamento estatístico dos dados e os processos de validação dos resultados também trouxeram significância estatística para a pesquisa”.

Hofstede, portanto, conceituou seis dimensões de valores culturais: distância do poder, individualismo versus coletivismo, masculinidade versus feminilidade, controle da incerteza (HOFSTEDE, 2003), que auxiliam a compreender as dinâmicas no interior das organizações. Cabe, portanto, delinear cada uma das dimensões, para favorecer o estabelecimento de paralelos e hipóteses com relação ao case em questão, já que, como o Brasil foi um dos países que recebeu a pesquisa, poder-se-á estudar as dimensões com dados oficiais do país onde o evento ocorreu.

A dimensão da Distância de Poder mede o quanto os indivíduos com menor poder dentro de uma sociedade aceitam que o poder seja distribuído de maneira desigual. Para a medição o autor construiu uma equação em uma variação de 0 a 100, sendo 0 distância de poder muito baixa, apontando para uma situação em que há maior simetria entre subordinados e chefes e um relacionamento mais horizontal e descentralizado, e 100 distância de poder extremamente alta, em que existe uma clara hierarquia e níveis sociais, e a verticalização e centralização são presentes (HOFSTEDE, 2003, p. 53).

Nesse sentido, organizações com uma distância de poder baixa contarão com discordâncias dos subordinados para com seus chefes, além de apresentar os funcionários, independente do cargo, como potenciais consultivos. Já no caso de uma distância de poder elevada, dificilmente apresentar-se-ão contradições por parte dos subordinados e os chefes terão o papel de ordenar e tomar decisões sem considerar que outros, abaixo hierarquicamente, interfiram nesses momentos. O Brasil, à época da pesquisa, tinha índice de 69 na dimensão de poder, ficando, portanto, mais próximo de uma realidade assimétrica de distribuição de poder (HOFSTEDE, 2003, p. 41).

A dimensão Individualismo versus Coletivismo auxilia na compreensão da influência da cultura nacional nas ações organizacionais, ao passo que indica características das culturas. Na primeira, prioriza-se a individualidade, dizer o que pensa é valorizado e a consecução de tarefas está acima dos relacionamentos interpessoais, enquanto na segunda prioriza-se a coletividade, evitam-se contradições em prol da harmonia e os indivíduos entendem-se como grupo-família. Nessa dimensão, países mais ricos apresentaram índices mais individualistas, próximos a 100, já o Brasil obteve índice de 38, indicando uma sociedade mais

coletivista, dado que quanto mais próximo a 0 mais coletivista (HOFSTEDE, 2003, p. 72-87).

A dimensão Masculinidade versus Feminilidade caracteriza, não padrões de comportamento ligados ao biológico dos seres humanos, mas o que é esperado na sociedade como comportamentos femininos e masculinos. Nesse sentido, “masculinidade” seria atrelada a firmeza, rigor, chefes autoafirmados e trabalho para status, enquanto “feminilidade” estaria ligada a cuidado, generosidade, chefes que dialogam e trabalho para prazer. Nesse quesito, em que quanto maior o índice mais masculina é a cultura, o Brasil fica na marca de 49, apontando para uma intermediariedade entre os dois aspectos (HOFSTEDE, 2003, p. 105-119).

A dimensão do Controle de Incerteza é a última conceituada por Hofstede em seu primeiro estudo, e indica como as diferentes culturas historicamente escolheram formas de lidar com as incertezas da vida. Nesse sentido, quanto mais elevado o controle, mais ameaçadora é vista a incerteza e maior é a intolerância a ideias e comportamentos não convencionais e às formas de inovação propostas por um determinado grupo. Ao contrário, quanto mais baixo o controle, mais normalizada é a incerteza no cotidiano da sociedade e mais tolerante será o grupo. O Brasil apresenta nesta dimensão índice 76, o que marca inclinação ao controle (HOFSTEDE, 2003, p. 136-150).

Em síntese, a cultura brasileira nas organizações apresenta assimetria na distribuição de poder entre as pessoas da organização, tem um comportamento coletivista, no qual dizer o que se pensa nem sempre é bom, pois há evitação de contradições no grupo. Além disso, ainda que esteja no intermediário e valorize tanto rigor e firmeza, quanto diálogo e generosidade, o índice ainda se aproxima mais das primeiras características. Por fim, essa cultura vê as incertezas como ameaça, assim como comportamentos que fogem do convencional, buscam inovação ou apresentam novas ideias. Esse cenário, desenhado pela pesquisa aprofundada de Hofstede, é essencial para compreender sob o viés estatístico como as organizações brasileiras e, mais especificamente, a responsável pelo festival Lollapalooza Brasil, estruturam internamente as tomadas de decisão e fluxos de trabalho.

Como abordado anteriormente, uma vez que a cultura brasileira tem raízes muito fortes na hierarquia, na autoridade e no catolicismo, a noção do capacitismo permeia a sociedade brasileira, o que impactou no modelo de não aceitação de

pessoas PcD. Somente com o passar do tempo e com as políticas públicas afirmativas é que essa realidade está mudando, ainda que de maneira muito lenta. Abordando somente a perspectiva com relação às dimensões gerais observadas no estudo de Hofstede, o público PcD já não é considerado dentro da norma estética aceitável e almejável, sendo assim, pode representar uma ameaça aos olhos da organização. Além disso, esse público traz consigo a necessidade de mudanças estruturais e comportamentais nas empresas, o que vai ao encontro das novas ideias e inovações, que a dimensão do Controle de Incertezas mostra não representar um ponto forte no Brasil.

Apesar disso, leis como a L7853, L10098, L13146 e emendas já discutidas neste trabalho são artifícios criados para transpor tais barreiras culturais enraizadas, e colocam as pessoas com deficiência para dentro das organizações. Contudo, a conjuntura posta nessas empresas, como mostra o estudo de Hofstede, é de pouco espaço para se dizer o que pensa e contradizer postulados. Como demonstra a dimensão da Masculinidade versus Feminilidade, ainda que exista algum espaço para o diálogo, até mesmo pensando na chefia, a assimetria de poder provavelmente irá dificultar que novos insights consigam impactar ações estratégicas.

Da mesma forma, medir o desconforto gerado por uma presença que destoa das normativas pregadas pela sociedade brasileira como o padrão a ser seguido, também é um caminho para verificar o quanto essas perspectivas influenciam nos processos de geração de ideias para projetos. Se esse público representa quase  $\frac{1}{4}$  da população do país (IBGE, 2010), a constatação de que mudanças são necessárias deve ser compreendida como positiva para a organização e não como uma ameaça. Possibilitar que a diversidade esteja cada vez mais presente nas empresas é compreender que “no atendimento das diversidades que se encontra a democracia” (MACIEL, 2000, p. 54), mas essa é uma barreira que deverá ser superada, ao passo que as dimensões nas quais o Brasil está apontam para uma inclinação totalmente contrária.

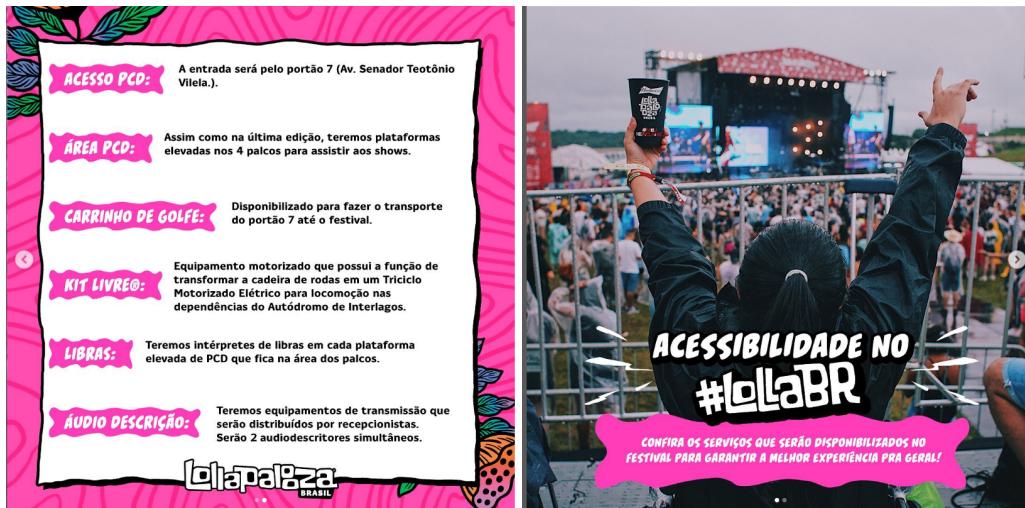
## 5 DESCRIÇÃO DO CASO LOLLAPALOOZA BRASIL E A FALTA DE ACESSIBILIDADE

Como conta a reportagem de Ana Beatriz Gonçalves para o portal Globo.com (2022), o megaevento em formato de festival Lollapalooza, apesar de completar apenas uma década no Brasil, teve início em 1990, nos Estados Unidos, por uma casualidade. Com o objetivo de ser uma turnê de despedida da banda de rock Jane's Addiction, o que aconteceu foi que, arrendando cada vez mais artistas para compor as apresentações, acabou se tornando um verdadeiro festival de música. Na época, outras atrações também marcaram presença, como apresentações circenses e exposições de arte. Com o sucesso, o vocalista e idealizador do evento, Perry Farrell, decidiu seguir anualmente com o projeto.

Com o passar dos anos, o festival foi ganhando seu espaço no mundo do entretenimento e alcançando outros países, como o Brasil que recebeu a primeira edição em 2012. Em 2013, passou para o comando da empresa Time For Fun (T4F), com um contrato de dez anos e em seu primeiro ano em território nacional, o festival recebeu mais de 70 mil pessoas em dois dias; no ano seguinte, mais que duplicou de público, chegando a 170 mil em três dias e contou com a contratação de intérpretes de LIBRAS. Com esse crescimento incrivelmente positivo, o Lollapalooza Brasil foi ganhando cada vez mais a atenção do público brasileiro e se tornando objeto de desejo dos amantes da música. Foi a partir de 2014 que o festival se mudou do Jockey Club para o Autódromo de Interlagos, mantido como sede do evento até os dias de hoje (SERAPHIM, 2023).

No dia 25 de março de 2022, começava o primeiro dia da 9<sup>a</sup> edição do Lollapalooza Brasil, no Autódromo de Interlagos, em São Paulo, após dois anos de hiato devido à pandemia de Covid-19. Nas redes sociais, o festival comunicou o *line-up* e a programação dos três dias de evento, bem como as estratégias de acessibilidade que seriam implementadas, conforme mostra a Figura 1.

Figura 1 - Acessibilidade no #LollaBR 2022



lollapaloozabr

lollapaloozabr A cada edição do #LollaBR nosso time tem se comprometido em tornar o festival o mais acessível possível para que todos possam curtir a experiência LollaBR da melhor forma! Em 2022 não será diferente! Arraste pro lado para conferir os serviços que serão disponibilizados neste ano para garantir a melhor experiência pra geral! #TeVejoNoLollaBR

Para mais informações, acesse o nosso FAQ ([lollapaloozabr.com/information](http://lollapaloozabr.com/information))

Editado · 60 sem Ver tradução

Fonte: Lollapalooza BR (2022).

A princípio, o festival comunicou seis estratégias para a garantia de acessibilidade: um acesso específico PCD, para entrar no festival; áreas PCD nos 4 palcos (que consistem em plataformas elevadas com uso restrito para PCD e um acompanhante); carrinhos de golfe (para realizar o transporte do portão PCD até a entrada do festival); Kit Livre® (equipamento que transforma a cadeira de rodas em triciclo motorizado); intérpretes de LIBRAS nas plataformas PCD; e áudio descrição (através de equipamentos de transmissão). Na legenda do post, a comunicação do festival complementa que “o time #LollaBR está comprometido a tornar o Lollapalooza o mais acessível possível para todos curtirem o festival” (LOLLAPALOOZA BR, 2022).

Porém, ainda que de fato as seis estratégias tenham sido observadas no festival, elas foram insuficientes para garantir acessibilidade real para grande parte do público alvo, principalmente com relação à acessibilidade para pessoas com deficiência física. Prova disso foram as publicações com relatos que começaram a surgir nas redes sociais, por parte de influenciadores PCD, sobre a experiência

negativa no festival, inundadas de comentários de seguidores também PCD, ou que presenciaram alguma situação, compondo com experiências semelhantes.

Essas pessoas, que começaram a trazer a público suas experiências, podem ser consideradas como público ativista do festival que, como colocam Grunig, Ferrari e França (2011, p. 297), “contrapõem suas investidas às ações praticadas pelas empresas, considerando-as inadequadas ou nocivas à sociedade”. O público ativista, por ter como característica a ação visando a pauta que defendem independente de quem irão confrontar, somado à expertise na temática, trazem à tona falas importantes e incisivas que não pouparam a empresa, principalmente, de se responsabilizar. Ao passo que esses influenciadores já criavam conteúdos nas redes dentro desse molde, ao identificarem e vivenciarem os problemas do evento, utilizaram sua voz para deixar muito claro os erros cometidos e suas consequências.

Uma das pessoas afetadas foi Lorena Eltz, influenciadora digital PCD, que tem doença de Crohn<sup>1</sup> e por isso faz uso de uma bolsa de ileostomia, e publicou uma série de stories em seu perfil do Instagram detalhando o que aconteceu com ela no primeiro dia de evento (ELTZ, 2022). Decorrente da distância para chegar em um banheiro adaptado e do terreno irregular e de difícil locomoção, a influenciadora passou por um esforço excessivo e ultrapassou o tempo limite para esvaziamento da bolsa de ileostomia, o que resultou no rompimento da bolsa. Diante do ocorrido, Lorena teve que ir embora do evento, e contou que decidiu não comparecer nos dois próximos dias por conta da experiência traumática.

A influenciadora, que tinha ido ao evento para aproveitar os shows e também a trabalho, convidada pelo Instagram, contou ainda que não existia acesso fácil a água ou filas preferenciais. Outra criadora de conteúdo que passou por problemas devido à falta de acessibilidade foi a humorista e influencer celebridade Pequena Lô. Ela contou que teve problemas para se locomover com seu triciclo motorizado pelo terreno do festival. Além dela, Giovanna Massera, micro influenciadora que, por conta da doença inflamatória Lúpus, tem dificuldade de locomoção, também relatou nas suas redes:

---

<sup>1</sup> Segundo o Ministério da Saúde do Brasil, Doença de Crohn é uma doença inflamatória do trato gastrointestinal. Ela afeta predominantemente a parte inferior do intestino delgado (íleo) e intestino grosso (cólon), mas pode afetar qualquer parte do trato gastrointestinal. A doença de Crohn é crônica e provavelmente provocada por desregulação do sistema imunológico, ou seja, do sistema de defesa do organismo (DOENÇA DE CROHN, 2009).

Quando a cadeira atolava na lama, não havia bombeiros por perto para ajudar, então minha irmã tinha que empurrar na lama sozinha. As vezes apareciam pessoas ao redor que se disponibilizavam a ajudar. E detalhe: a cadeira estava com problema na bateria (que quase queimou minha coxa) e na ré. (MATURANA, 2022)

Na época, vários portais *online* noticiaram os problemas de acessibilidade do festival e os *posts* das influenciadoras digitais alcançaram números expressivos de interação. Apesar da movimentação do assunto nas redes sociais, o Lollapalooza não se pronunciou publicamente sobre o acontecido, bem como nenhuma marca patrocinadora fez qualquer comunicado. Em entrevista para o *podcast* Dia Cast, em junho de 2022, Lorena Eltz afirma que não recebeu, também, qualquer contato da equipe do festival após a repercussão (DIA CAST, 2022).

Em 2023, a décima edição do Lollapalooza ocorreu de 24 a 26 de março, e contou com novos relatos de pessoas com deficiência nas redes sociais que se depararam com um cenário muito semelhante ao do ano anterior. Apesar de não ter tomado as mesmas proporções de 2022, o que parece é que não houve mudanças significativas de um ano para o outro. Em termos de comunicação nas redes sociais, o festival não publicou um conteúdo exclusivo para falar sobre a acessibilidade, dispondo três imagens, conforme aponta a Figura 2, dentro de um *carrossel* em seu instagram oficial, com o título “Informações gerais para o LollaBR 2023” (LOLLAPALOOZA, 2023). Apesar do maior número de imagens, o conteúdo foi o mesmo do ano anterior, repetindo as estratégias adotadas pelo festival em 2022.

Figura 2 - Acessibilidade no #LollaBR 2023



Fonte: Lollapalooza Br (2023).

Nas redes sociais, a vez foi de Amanda Lyra, palestrante, especialista em acessibilidade digital e micro influenciadora, que publicou em sua página do Instagram quatro vídeos detalhando sua experiência no festival e como a falta de

acessibilidade dificultou seus objetivos (LYRA, 2023). Um dos primeiros detalhes que a influenciadora pôde notar foram os coletes da equipe responsável pelo translado no carrinho de golfe, que informavam “atendimento para deficientes” - uso incorreto do termo para se referir a pessoas com deficiência. Já no espaço do festival, a distância entre a entrada preferencial e um banheiro acessível, ou até a tenda PCD Experience, era excessiva e sem sinalização adequada, fazendo com que ela desperdiçasse a bateria de sua cadeira motorizada.

A palestrante não encontrou com facilidade um local para carregar a cadeira e, ao solicitar o Kit Livre® recebeu a informação de que apenas 30 teriam sido contratados para o festival e todos já estavam em uso. Além disso, Amanda ressaltou a dificuldade de acesso às áreas PCD nos palcos e nas ativações, e relatou que as informações entre as equipes estavam desencontradas, não sabiam informar sobre as questões referentes à acessibilidade e estavam despreparadas para lidar com pessoas com deficiência.

Outra micro influenciadora a comentar sobre sua experiência no evento nas redes foi Mayara Massa, psicóloga do SUS, que foi a lazer e a trabalho, convidada por uma empresa de acessibilidade audiovisual e dublagem, para cobrir o evento. A influencer ressalta que “o @lollapalooza tem muito o que melhorar, é realmente difícil se locomover pelo autódromo, eu confesso que sequer achei o stand com cadeira de rodas motorizada e me falaram que as cadeiras foram logo todas alugadas e ficou faltando para quem chegou depois” (MASSA, 2023). Mais uma vez, apesar dos relatos e problemas vivenciados pelas pessoas com deficiência, o festival não se pronunciou sobre o ocorrido, bem como as marcas patrocinadoras e presentes em ativações.

## 6 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS E ANÁLISES

### 6.1 EXPLICAÇÃO DO PROCESSO DE PESQUISA

Os dados presentes nas redes sociais, portais *online* e internet no geral, acima apresentados, auxiliam a construir o cenário do caso deste trabalho. Apesar disso, não são suficientes para elucidar todos os pontos importantes para a discussão, e se faz necessário buscar informações de pessoas que foram ao festival e o vivenciaram de perto. Porém, é imprescindível que essas pessoas sejam pessoas com deficiência, dado que esta monografia tem como foco esse público no cruzamento de suas vivências com a realidade do evento Lollapalooza Brasil e porque, como coloca o lema das PCD, “Nada sobre nós, sem nós” (SASSAKI, 2007), é vital a participação de quem tem o lugar de fala, para garantir a coerência deste trabalho.

Nesse sentido, a escolha foi realizar uma pesquisa fundamental qualitativa, para compreender o ponto de vista dos entrevistados acerca do caso estudado neste trabalho (FONTELLES *et al.*, 2009). O método escolhido foi o de História de Vida do tipo tópica, que coloca como foco apenas uma etapa ou experiência (MINAYO, 1993 *apud* BONI; QUARESMA, 2005), ao passo que tem a função de:

retraratar as experiências vivenciadas por pessoas, grupos ou organizações [...]. A HV tem como ponto principal permitir que o informante retome sua vivência de forma retrospectiva. Muitas vezes durante a entrevista acontece a liberação de pensamentos reprimidos que chegam ao entrevistador em tom de confidênciia. Esses relatos fornecem um material extremamente rico para análise. Neles se encontram o reflexo da dimensão coletiva a partir da visão individual. (BONI; QUARESMA, 2005, p. 73)

A partir dessa escolha, a estratégia utilizada para compor o *mailing* de possíveis entrevistados focou em criadores de conteúdo digitais PCD. Como esses influenciadores compartilham suas vivências publicamente, seria mais fácil descobrir quem havia ido ao festival. Além disso, por serem influenciadores, seus perfis em redes sociais têm acesso aberto e disponibilizam o *chat* da rede e *e-mail* como forma de contato direto. Outro ponto é que, havendo nomes já conhecidos a partir do levantamento na internet, apresentado no tópico acima, a ideia foi tentar, não só o contato com esses, mas com outras PCD também ativistas no tema.

Desse ponto de partida, a construção se baseou no entendimento da necessidade de diversidade, e resultou em um *mailing* de doze pessoas, incluindo

homens e mulheres de diferentes classes sociais, raças, idades e tipos de deficiência, que receberam convites por meio do *chat* do Instagram e por *e-mail* para a participação na pesquisa. A amostra foi composta por quatro pessoas que, aleatoriamente, responderam ao convite e, por esse motivo, infelizmente não apresenta diversidade em todos os âmbitos. Sendo assim, seus perfis, com dados autodeclarados, estão apresentados abaixo, no Quadro 2:

Quadro 2 - Entrevistadas PCD que foram ao evento

Nome	Amanda Lyra	Giovanna Massera	Maria Vieira	Mayara Massa
<b>Idade</b>	32 anos	26 anos	30 anos	26 anos
<b>Classe</b>	Média	Média	Média	Média
<b>Raça</b>	Parda	Preta	Branca	Branca
<b>Identidade de Gênero</b>	Mulher Cis	Mulher Cis	Mulher Cis	Mulher Cis
<b>Escolaridade</b>	Ensino Superior Cursando	Ensino Técnico	Ensino Superior Completo	Ensino Superior Completo
<b>Profissão</b>	Especialista e consultora em acessibilidade digital, palestrante, produtora, cantora, compositora, micro influenciadora digital	Influenciadora digital e modelo	Jornalista, fotógrafa, modelo e criadora de conteúdo	Psicóloga no SUS e influenciadora digital
<b>Deficiência</b>	Física, cadeirante devido à Atrofia Muscular Espinhal do tipo 3 (AME)	Física, devido à doença Lúpus	Física, cadeirante devido à doença genética nunca diagnosticada	Física, cadeirante, devido à patologia Osteogênese Imperfeita (“doença dos ossos de vidro”)
<b>Ano em que foi ao festival Lollapalooza</b>	2023	2022	2022	2019, 2022 e 2023

Fonte: elaborado pela autora.

Paralelamente à montagem da amostra das influenciadoras digitais, que representam uma parcela do público de pessoas com deficiência que foram ao festival, também foi realizada uma pesquisa na internet de pessoas que trabalharam na equipe do Lollapalooza Brasil. Isso foi realizado frente à necessidade de compreender melhor o ponto de vista executor do festival, ampliando a possibilidade

de discussão e construção de hipóteses sobre o resultado da aplicação de acessibilidade nos anos analisados. Essa busca resultou em uma pessoa, que teve contato com a área de comunicação do festival, e aceitou conceder uma entrevista de maneira absolutamente anônima.

Por se tratar de uma única pessoa, comprehende-se que os dados levantados na entrevista não representam o ponto de vista da totalidade dos profissionais que trabalharam no referido evento. Apesar de não representar um diagnóstico profundo da organização, as informações coletadas ajudam a compreender o contexto da empresa e, por isso, serão utilizadas na análise subsequente. Sendo assim, a pessoa entrevistada será tratada como Entrevistado 5 (E5) para facilitar a compreensão das análises e, deve-se ressaltar, é uma pessoa sem deficiência.

Para a realização das entrevistas, foram elaborados dois roteiros: o primeiro roteiro (Apêndice A) foi preparado para as influenciadoras digitais que foram ao evento e o segundo roteiro (Apêndice B) para o entrevistado executor, E5. Por fim, as entrevistas foram realizadas em formato online, através do Google Meets, exceto pela da Maria Vieira que foi através de áudios no WhatsApp. Apesar da existência de roteiro, a metodologia utilizada, de História de Vida, permitiu que a condução da entrevista se desse de maneira semi estruturada, levando em consideração as respostas das entrevistadas para seu andamento.

## 6.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS À LUZ DA LITERATURA

Com as respostas das cinco pessoas entrevistadas, optou-se por realizar uma análise conjunta, à luz da literatura, fazendo comparativos e cruzando as perspectivas do lado executor com o lado das representantes do público do evento. É importante ressaltar que a análise busca respostas, a partir do olhar das Relações Públicas, à pergunta chave que foi proposta ao início deste trabalho: “por que a equipe de comunicação do Lollapalooza Brasil comunicou uma acessibilidade que não correspondeu ao que foi entregue nos dias de festival?”. Nesse sentido, é importante iniciar a análise com a entrevista do Entrevistado 5 (E5), que participou da execução do evento.

E5 relata que a empresa T4F, responsável pelo Lollapalooza no Brasil, conta com um quadro de funcionários bem enxuto que se soma à equipes externas de fornecedores, equipes terceirizadas, profissionais *freelancers* e agências, e que

apenas um profissional da equipe de comunicação pertencia à área de relações públicas, em um cargo gerencial. E5 explica que, por sua percepção, quando se trata do festival Lollapalooza, a área de comunicação (nomeada “Marketing”) fica responsável pela criação e divulgação de peças publicitárias em meio *online* e *offline*; criação da comunicação visual de peças físicas presentes dentro do festival, como placas, cardápios, telões, pulseiras, crachás, etc.; e gerenciamento e design de conteúdo das redes sociais do festival.

Já as funções de assessoria de imprensa e de contratação de influenciadores, bem como gerenciamento de celebridades e convites, ficam sob responsabilidade de duas agências diferentes. Além disso, E5 ressalta que as demandas de comunicação acerca da infraestrutura do evento se basearam em informações do setor de produção e operação do festival: “*se precisa fazer alguma divulgação em alguma placa do evento, por exemplo, as informações quem dá são eles [setor de produção/operação], e a área de comunicação produz [...] a parte legal do que tem que ter, o que tem que fazer são eles [setor de produção/operação]*”. Vale destacar que, pela sua percepção, as trocas de demandas e informações ficam no fluxo de e-mails, e reuniões de alinhamento eram menos frequentes.

Nesse sentido, ainda que se possa perceber a inexistência de uma área específica de relações públicas na empresa, é possível notar que a área de comunicação, que tinha um profissional de RP, ficou responsável pelas funções técnicas e táticas, que são, como coloca Ferrari (2011): “responsáveis pela disseminação da comunicação mediante a execução de tarefas determinadas, podendo ou não ter participação em sua concepção” (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2011, p. 161). A partir dessa perspectiva, apresentam-se obstáculos para que o profissional possa atingir o primeiro princípio da Excelência nas Relações Públicas, que aponta para a necessidade de sua atuação estratégica, e não tática ou técnica, dentro da organização (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2015).

Ao passo que o profissional de RP não tem a posição estratégica estabelecida na organização, sua habilidade de gerenciar a comunicação pensada para os públicos se torna dificultada, assim como essa habilidade pode não se fazer presente nos níveis gerenciais e de diretoria, já que não estão compostos por profissionais capacitados para isso. Nesse sentido, o princípio 2 da Teoria de Excelência em Relações Públicas, do relacionamento direto do executivo sênior de RP com a alta direção (GRUNIG; FERRARI; FRANÇA, 2015), torna-se ainda mais

distante para ser alcançado, já que a posição de consultoria, que se infiltra nos momentos de decisão da alta administração de maneira global, também depende de sua situação estratégica e em posição sênior.

A falta de uma visão minuciosa, de análise e construção de cenários com foco nos públicos, que é papel do profissional de relações públicas (KUNSCH, 2003), numa posição consultiva, e o não cumprimento dos princípios 1 e 2, evidenciado acima, pode ter levado as pessoas com deficiência a não serem identificadas como públicos estratégicos da organização, que poderiam, a depender de sua experiência, reverberar positivamente ou negativamente acerca do festival.

Fica claro, durante a entrevista, que toda a parte legal de logística do festival não fica sob a responsabilidade da equipe de comunicação. Mesmo assim, ainda que a área de comunicação não tenha sido a responsável pela produção do evento, seu papel de informar as estratégias voltadas ao público PCD adotadas pelo festival atraiu a atenção e estabeleceu certa confiança de que o espaço estaria pronto para recebê-los. Como contam as influenciadoras entrevistadas, todas dizem que tiveram contato com os comunicados nas redes sociais e *sites* do festival pré evento.

Giovanna, que foi ao Lollapalooza em 2022, ressalta: “*eu nunca tinha ido, como tinha toda a questão que teria acessibilidade (e em eventos é difícil ter) eu achei que ia ser tranquilo*”. Essa percepção já não foi compartilhada por Maria, que, por ter ido no terceiro dia de 2022, após toda a polêmica descrita no tópico 5, “*já tava sabendo dos problemas, e tava indo preparada pra passar perrengue. Óbvio que eu tava com aquela tristeza de ser uma pessoa com deficiência e sempre ter que passar por essas questões, eu fui com menos expectativa*”. Amanda, que compareceu ao festival em 2023, ressalta: “*Eu imaginei que poderia ter algum entrave, mas que depois de todas as denúncias [do ano passado], eles teriam resolvido as questões*”. Todas essas percepções se deram a partir dos comunicados produzidos pela área de comunicação, e apoiaram a decisão das quatro entrevistadas de irem ao evento.

Durante o evento propriamente dito, com unanimidade de respostas, as entrevistadas contam que passaram por dificuldades, humilhações e situações extremamente complicadas com relação à acessibilidade. Ao analisar, primeiramente, quais as estratégias divulgadas, já é possível perceber que foram pensadas para driblar as barreiras arquitetônicas e de transporte, o que demonstra

um despreparo com relação à temática da inclusão PCD, que é muito mais ampla do que apenas oferecimento de acesso físico.

De todas as estratégias mencionadas nos produtos de comunicação, as que eram aplicáveis às deficiências físicas tiveram os seguintes problemas, segundo as entrevistadas: o acesso específico PCD para entrar no festival era apenas um e ficava longe de banheiros acessíveis, da área de apoio PCD e dos palcos. Os carrinhos de golfe foram utilizados por pessoas sem deficiência, o que dificultou a utilização por aqueles que realmente precisavam, denunciando também a falta de controle acerca do destino dessa estratégia, como foi o caso da Maria. Já quem conseguiu utilizá-lo, como a Amanda, se deparou com uma equipe de atendimento que utilizava coletes com os dizeres “atendimento ao deficiente”, maneira errônea de se referir ao grupo, de acordo com a Lei nº 13.146 (BRASIL, 2015), já discutida neste trabalho.

Nem todas as áreas PCD tinham fácil acesso e a visão do palco era bem prejudicada pela distância. Além disso, Mayara comenta que nem utilizou o serviço, porque era permitida a entrada de apenas um acompanhante e ela estava com mais amigos. O serviço do Kit Livre® foi classificado como inadequado pelas entrevistadas que tentaram utilizá-lo, como foi o caso de Giovanna, que se queimou ao utilizar o Kit, além de insuficiente, como aponta Amanda: “*eles só alocaram 30 cadeiras com adaptação, num festival de 300 mil pessoas, é um absurdo [...]*” e completa dizendo que, apesar de ser uma estratégia, ela não funciona para todas as pessoas com dificuldade de mobilidade, por demandar força física, além de não entrar nos banheiros acessíveis. Os banheiros foram outro ponto problemático no festival, dado que, além de apresentarem difícil acesso, pelo chão irregular, e serem mal distribuídos, as condições do assento chegavam a representar risco de corte na pele, devido a fissuras e saliências no material.

Além das inúmeras barreiras arquitetônicas e de transporte apresentadas, a comunicação e a atitude dos profissionais contratados pelo festival foram fatores que também representaram barreiras para as entrevistadas. As entrevistadas contam que o local era muito mal sinalizado, não era possível se dirigir dentro do festival e as equipes não tinham as informações referentes à área PCD dos palcos e à área de apoio PCD. Além disso, as equipes não sabiam lidar com a necessidade de outras opções de banheiros ou de rotas acessíveis, permanecendo irredutíveis, sem

buscar alternativas para melhorar a experiência das entrevistadas. Além disso, Maria relata uma situação de capacitismo comunicacional que vivenciou:

*“Uma das atitudes capacitistas que a gente vive em sociedade, é as pessoas não verem a gente como capazes de falar por nós mesmos, e isso é muito claro quando a gente é atendida em alguns espaços, que as pessoas falam com o nosso acompanhante e não com a gente [...] e muitas vezes não olham nos olhos. E isso aconteceu com muita frequência no festival, por parte das pessoas que estavam dando assistência de direção de onde eram os locais. Teve um momento que eu lembro bem, de um funcionário, que olhou só para o meu namorado e foi extremamente grosso [...] a gente falou: a gente pode ir por aqui? e ele falou: é por sua conta e risco”.*

É importante ressaltar que, como coloca Amanda, o capacitismo estava intrínseco em todas as situações, seja durante o evento, seja posterior a ele:

*“Eu me senti discriminada tanto pela forma com que os colaboradores trataram a questão ali, tanto da falta de acesso, porque todo mundo podia curtir menos eu, por não ter o acesso básico que é um direito meu garantido por lei. E o pós evento, eu consideraria a falta de respeito em relação a se posicionar, falar, ao menos se desculpar e tentar trazer alguma solução que pudesse minimizar tudo que foi passado”.*

Diante dessa explanação sintética da experiência das quatro entrevistadas dentro do festival, é possível perceber a desconexão entre o que foi comunicado e o que foi realmente entregue em termos de acessibilidade. Na busca por compreender essa disparidade, os estudos sobre cultura apresentados alguns tópicos acima podem indicar um caminho complementar, ainda mais quando analisamos a perspectiva de E5 acerca da comunicação organizacional da empresa. Como já explicitado, existe uma grande importância atribuída às relações públicas no gerenciamento da cultura organizacional, e também uma grande influência desta na própria atividade de RP, especificada no princípio 10 das Relações Públicas Excelentes (Contexto organizacional participativo para a excelência da comunicação).

Mas, quando aplicada a uma realidade que nem ao menos possui uma área específica de relações públicas, infere-se que também a cultura organizacional pode não ser tratada com o devido olhar estratégico e especializado. Pelo que foi possível compreender acerca de comunicação interna e gerenciamento de cultura

organizacional, a partir da entrevista com E5, primeiramente, a comunicação interna não é de responsabilidade da área de comunicação e sim da área de recursos humanos. Em segundo lugar, é possível perceber que não existem ações focadas internamente na apreensão de valores, missão e visão organizacionais e, que ainda que alguns desses princípios existam e estejam disponíveis no site institucional da empresa (TIME FOR FUN, 2023), não parecem ser trabalhados internamente.

O que pode representar um fator crítico dessa despreocupação, é que, a partir da delimitação do objetivo de promover acessibilidade no festival, a empresa necessita capilarizar as mudanças em diversos setores para entregar a acessibilidade almejada. A partir daí, ela depende de que, primeiramente, cada setor de seu público interno entenda e pense profundamente nas ações necessárias para entregar um festival inclusivo e em segundo lugar, o festival, como coloca E5, só ocorre porque empresas terceirizadas atuam em diversas funções, então ele passa a depender também destas para conquistar o objetivo.

Porém, como estudado por Emílio Figueira (2021), a cultura brasileira é formada por elementos que colaboram para reafirmar atitudes capacitistas e de exclusão e essa mesma cultura influencia, segundo os estudos de Hofstede (2003), na cultura organizacional das empresas situadas no território nacional. Estatisticamente, como já apresentado, as empresas brasileiras veem como ameaça os corpos que destoam do padrão de perfeição instituído (que não contempla ter uma deficiência), não abrem espaço para mudanças e novas ideias e, por isso, podem ser muito resistentes a apresentar para seus públicos internos a necessidade de mudança no olhar para com as pessoas com deficiência.

Assim, o contexto da cultura brasileira será o único responsável por moldar as pessoas que, na ponta, são as responsáveis por executar todas as ações referentes à promoção de acessibilidade. Ora, se a cultura é capacitista, as atitudes das pessoas serão capacitistas caso não seja feito nada a respeito e, de acordo com o que pode ser observado na entrevista com E5, de fato não existem mecanismos que trabalhem uma cultura menos capacitista, nem internamente na organização do festival nem externamente com seus públicos parceiros (as empresas terceirizadas). E de fato, como relatado por todas as entrevistadas, não só as ações propriamente feitas pelo festival, mas também as realizadas por outras empresas, não obtiveram êxito. Nesse sentido, as estratégias mal sucedidas de acessibilidade podem ser

resultado da cultura capacitista organizacional, influenciada pela cultura capacitista nacional, e até global.

Somado a isso, a questão da diversidade implementada nas organizações é mister para a compreensão, com mais profundidade, do porquê de o efeito dessa cultura capacitista moldando as estratégias e ações do festival não ter sido percebido por nenhum profissional. A diversidade proporciona multiplicidade de ideias e ampliação da visão, como apresentam Grunig, Ferrari e França (2015), e Souza (2009), e pode ser a grande responsável por quebrar ciclos ineficientes. O princípio 9 da Teoria de Excelência em Relações Públicas aponta para necessidade da diversidade na equipe de relações públicas, para que seja possível a ampliação do entendimento e análise dos diversos públicos de uma organização, e pode-se estender esse conceito para as demais áreas da organização.

Adotando como foco a diversidade física e mental, aquelas que são pessoas com deficiência têm o lugar de fala incontestável quando o assunto é a promoção da acessibilidade para todos. Afinal, são eles que sofrem as consequências de anos de invisibilidade na sociedade, que resultaram em locais, atitudes, etc. despreparados para receber mentes e corpos diversos. Em termos mais específicos da organização, ao pesquisar no Linkedin, pouco pode ser observada a diversidade no time interno da T4F. Além disso, E5 conta que a própria infraestrutura da empresa pode representar empecilhos para pessoas com deficiência física, já que os acessos se dão somente pela escada, apontando com ainda mais precisão para uma cultura capacitista que blinda o olhar desse ambiente para com a problemática dessa infraestrutura ou da falta de profissionais PCD. Essa realidade pode não extravasar na comunicação das redes sociais e conteúdos publicitários que são de total controle da organização, mas extravasam nas problemáticas vivenciadas no festival, que acabam por ressaltá-la.

Em vista disso, Amanda, que também é especialista em acessibilidade, pontua com precisão a importância da atenção a essa questão para o sucesso de um evento com inclusão: “*Eu acredito que ano que vem a gente vai ter uma mudança expressiva na acessibilidade porque a empresa que assumiu agora o contrato do próximo Lolla [...] tem uma preocupação com outro olhar, porque quem é o responsável pelas questões de acessibilidade do festival é uma pessoa com deficiência [...] Então a gente sabe que, a partir daí, tem um diferencial muito grande, porque alguém que tem conhecimento de causa e conhecimento técnico*”.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa monografia buscou analisar criticamente as últimas edições do evento Lollapalooza Brasil (anos de 2022 e 2023), com relação à entrega de acessibilidade para pessoas com deficiência, sob o olhar das Relações Públicas. Foi apresentada a trajetória das pessoas com deficiência em escala mundo e, mais especificamente no Brasil, delineando a evolução legal e da inserção desse público na sociedade. Além disso, como um trabalho de conclusão de curso, se fazia imperioso investigar a profissão de relações públicas, sua área de atuação e limites, para estabelecer, em seguida, os vínculos com o caso estudado. Apesar de poucos serem os estudos que construíam este vínculo, foi possível fazer conexões principalmente entre os encargos da área e a cultura organizacional, e como ela influenciava nas relações organização-públicos mediadas pelos RPs.

O mergulho na história dessas pessoas que são deixadas de lado até hoje, nos raros estudos encontrados, me pareceu essencial, em primeiro lugar, para construir uma base de conhecimentos que possibilitasse o melhor entendimento das discussões, ao passo que não é uma temática presente no repertório da maioria das pessoas. Em segundo lugar, a intenção foi contribuir para a disseminação de informações sobre esses grupos que, como apresentado, existem há muitos séculos. Somado a isso, a discussão dos conceitos chave traz ainda mais consistência para a investigação, que se depara sempre com um ou mais conceitos específicos dessa temática, como inclusão, capacitismo, barreiras e nomenclaturas no geral.

No âmbito das Relações Públicas, os estudos de Grunig, Ferrari e França (2011, 2015) e de Kunsch (2003) auxiliaram a construir também os principais elementos da área. A Teoria Geral de Excelência em Relações Públicas, em especial, foi primordial para o entendimento da profissão em sua forma mais excelente, para que assim fosse possível identificar e analisar, dentro de uma organização real, quais os pontos que se encontravam e se distanciavam da excelência na profissão. Os princípios norteadores apontam de maneira completa os caminhos para o estabelecimento de relações consistentes com os públicos, baseadas em postulados científicos. Além disso, a Teoria de Excelência apresenta o pontapé inicial para as discussões acerca da diversidade nas organizações e da cultura como parte influente nas práticas de Relações Públicas.

Nesse sentido, ao analisarmos a situação da organização responsável pelo Lollapalooza, foi possível verificar que o princípio da diversidade, apesar de compor o discurso de marca, não estava presente de fato; nem nas ações do festival de promoção de diversidade propriamente ditas, nem internamente, na parte administrativa. De um lado, as ações voltadas ao público PcD não foram efetivas em termos de garantia de acessibilidade, de outro, a equipe não teve a consultoria de pessoas PcD para o planejamento e execução, além de uma empresa que, fisicamente, também não é inclusiva. Consequentemente, sem o empoderamento das pessoas com deficiência dentro da organização, permitiu-se que problemas sérios para o oferecimento da acessibilidade passassem despercebidos pela equipe, que não tinha o conhecimento de causa necessário para um olhar adequado.

Ou seja, toda a valorização da diversidade, dentro de um contexto de simetria de poder, diálogo e disposição para mudanças, que é a porta de entrada para inovações e correção de erros ainda na fase de planejamento, não aconteceu. Isso demonstra que, apesar das pessoas com deficiência estarem cada vez mais ocupando espaços, empoderando suas vozes, alcançando mais pessoas e exigindo o reconhecimento de seus direitos e deveres, a sociedade ainda está muito longe de atingir a inclusão real. Essa situação é ainda mais verdadeira quando se trata do Brasil, que, como país da América Latina, abriga uma grande porcentagem de todas as pessoas com deficiência do mundo, sendo que, segundo dados da ONU, de 1 bilhão de pessoas com deficiência no mundo, 80% estão em países em desenvolvimento, grupo do qual o Brasil faz parte (UNITED NATIONS, [2022]).

Nesse sentido, outro ponto chave para as discussões e análises apresentadas neste trabalho foi a questão da cultura. Isso porque, assim como estudou Hofstede (2003), a cultura nacional influí na maneira com que a sociedade constrói seus valores e, consequentemente, com que as organizações encaram as PcD. Como ressalta Ferrari (2009): “Os valores humanos afetam a cultura organizacional, uma vez que eles a constituem e são considerados princípios ou crenças sobre comportamentos ou estados de existência que transcendem situações específicas.” (FERRARI, 2009, p. 250)

Os estudos de Hofstede (2003) auxiliaram a compreender, a partir das dimensões analisadas, que a cultura brasileira agrupa características assimétricas, conservadoras, que se afastam da inovação, do diálogo e da abertura para o empoderamento de pessoas que não fazem parte da alta administração. Tais

características, somadas ao contexto histórico de apagamento e silenciamento das pessoas com deficiência, influenciam na maneira com a qual as organizações lidam com as PcD. As relações capacitistas, excludentes, que já fazem parte da sociedade brasileira como um todo, se repetiram dentro da organização situada no território nacional, dificultando, primeiramente, a entrada dessas pessoas na equipe e, posteriormente, caso ocorresse sua entrada, sua permanência seria complicada.

A Time for Fun, responsável pelo festival, como uma empresa brasileira, composta por funcionários brasileiros, está situada dentro de todo esse contexto de interferência da cultura nacional capacitista. Por isso, é possível compreender que o festival Lollapalooza Brasil, material de base para este trabalho, foi produzido por uma empresa que sofre todas as influências que a cultura brasileira exerce sobre ela, sejam elas positivas ou negativas. Mas isso não significa que vamos de encontro a um postulado imutável, que justifique a falta de respeito às leis e direitos das pessoas com deficiência pelo fato de a cultura brasileira ser capacitista e influenciar a cultura organizacional.

A compreensão é o primeiro passo para quebrar o ciclo de capacitismo dentro das organizações, que ainda impera no país e, aliada à expertise dos profissionais de relações públicas, é uma combinação poderosa para o gerenciamento de sucesso das relações público-organização, mais especificamente, para com os públicos mais minorizados como o grupo das pessoas com deficiência. A análise aqui apresentada foca nos pontos de fracasso no tocante à implantação da acessibilidade pela empresa, mas também demonstra que existem caminhos para a superação das barreiras históricas e culturais que, enraizadas nos profissionais do mercado, atrasam a evolução rumo a realidades de verdadeira inclusão.

A partir do conhecimento dessas dimensões, partindo do momento em que a inclusão de pessoas com deficiência for implementada na organização, é possível medir, por exemplo, a distância de poder e verificar se de fato houve sucesso. Ou seja, se o poder estiver mantido longe dos públicos minorizados, como é o caso das PcD, e eles tiverem sido inseridos com o motivo raso de cumprimento da cota exigida por lei, a inclusão na área administrativa não terá efeito de inclusão na ação planejada. Isso porque a voz, autoridade e conhecimento que essas pessoas podem agregar ao planejamento, são fatores essenciais que empoderam o grupo e permitem que o *know-how* que somente eles têm sobre suas próprias necessidades influencie positivamente na construção das ações.

Pode-se concluir que a gestão da diversidade e da cultura organizacional nas instituições representa uma via de mudança real, que pode despontar através dos profissionais de relações públicas e comunicação nas organizações. O conhecimento profundo dos públicos comprehende ao profissional de RP uma visão macro e especializada, 360°, mas com atenção aos detalhes, que, se valorizada num papel consultivo na alta administração, pode trazer consequências muito positivas para os objetivos das organizações. Além disso, o Lollapalooza Brasil em si, como um dos maiores eventos de música e entretenimento do Brasil, é terreno fértil para demonstrar que ações estratégicas podem e devem ocorrer mesmo em organizações que estão em contextos capacitistas.

Como apresenta Amanda Lyra, especialista em acessibilidade e entrevistada para esta pesquisa, é possível conquistar a acessibilidade no Lollapalooza: *"Interlagos tem realmente uma dificuldade, mas poderia ser criado um circuito de um caminho que levasse a todos os palcos, os carrinhos que ficavam só na entrada poderiam ficar no translado de um palco para o outro, de uma área PCD pra outra, toda a estruturação da parte gráfica de materiais impressos de sinalização, capacitação de uma equipe exclusiva voltada para o atendimento da pessoa com deficiência, capacitação para todas as equipes do festival pra letramento anti-capacitista, integração entre as equipes, e a reavaliação das estratégias que já existem, para ver como melhorar para quem precisa dos recursos que são efetivos e já são oferecidos e como oferecer outros recursos pra quem precisa de outros tipos de recurso".*

Sendo assim, devido às limitações de tempo e acesso a uma gama maior de entrevistados, tanto do lado executor quanto do lado do público PCD que foi ao evento, este trabalho ainda pode evoluir para uma pesquisa de mestrado, que envolva ainda mais metodologias científicas que possam direcionar mecanismos para a área das Relações Públicas atuarativamente para a inclusão do público das pessoas com deficiência no Brasil, que é um público estratégico para muitas organizações presentes no mercado. Acredito que, cada vez mais, se faz necessário o estudo dentro da temática PCD por parte dos profissionais de relações públicas, profissionais responsáveis pela visão crítica do relacionamento entre pessoas e organizações. Por isso, temos o papel fundamental e o dever de olhar cada vez mais para esse grupo, buscandoativamente estratégias para quebrar ciclos de exclusão e capacitismo.

## REFERÊNCIAS

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em tese**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese/article/view/18027>. Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 12, de 17 de outubro de 1978.** Assegura aos Deficientes a melhoria de sua condição social e econômica. Brasília, DF: 1978. Disponível em: [http://planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc\\_anterior1988/emc12-78.htm](http://planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc12-78.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989.** Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência [...]. Brasília: DF, 1989. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7853.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.** Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília: DF, 1991. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: 2000. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Decreto Legislativo nº 186, de 2008.** Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. **Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência retornará em 2024, após sete anos.** Brasília, 12 abr. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2023/04/conferencia-nacional-dos-direitos-da-pessoa-com-deficiencia-retornara-em-2024-apos-sete-anos>. Acesso em: 17 jun. 2023.

CAPACITISMO. In: Academia Brasileira de Letras. Rio de Janeiro: ABL, [2022]. Disponível em: <https://www.academia.org.br/nossa-lingua/nova-palavra/capacitismo>. Acesso em: 22 jun. 2023.

CERTEZA, Leandra Migotto. Feminismos plurais não podem excluir mulheres com deficiência! **Organicom**, ano 19, n. 40, 2022. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/205827/192073>. Acesso em: 22 jun. 2023.

CULTURA. In: Aurelio Digital. [aplicativo]. Acesso em: 21 jun. 2023.

DIA CAST. **Lorena Eltz desabafa sobre constrangimento por falta de acessibilidade em festival!** São Paulo: Dia Estúdio, 2 jun. 2022. 1 vídeo (12 min). Publicado pelo canal Dia Estúdio. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=z-GMa7G1CE>. Acesso em: 19 jun. 2023.

DOENÇA DE CROHN. In: Biblioteca Virtual em Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, jan. 2009. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/doenca-de-crohn/>. Acesso em: 22 jun. 2023.

ELTZ, Lorena. **Infelizmente acabei passando uma situação muito complicado no evento [...]** São Paulo, 27 mar. 2022. Instagram: @lorenaeltzz. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CbnB-d8gT2z/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

FERRARI, Maria A. Relações públicas contemporâneas: a cultura e os valores organizacionais como fundamentos para a estratégia da comunicação. In: KUNSCH, Margarida. **Relações públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 243-262.

FIGUEIRA, Emílio. **As Pessoas Com Deficiência na História do Brasil: Uma trajetória de silêncios e gritos!** 4. ed. Rio de Janeiro: Wak, 2021.

FONTELLES, Mauro José et al. Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista paraense de medicina**, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-588477>. Acesso em; 19 jun. 2023.

GONÇALVES, Ana Beatriz. A história do Lollapalooza: festival nasceu da turnê de despedida de uma banda de rock. **Globo.com**, Rio de Janeiro, 23 mar. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/Cultura/noticia/2022/03/historia-do-lollapalooza-festival-nasceu-da-turne-de-despedida-de-uma-banda-de-rock.html>. Acesso em: 17 jun. 2023.

GROHS, Ana Cristina. Comunicação Intercultural: contribuições para a gestão internacional de organizações que atuam no contexto global. In: MOURA, Cláudia P.; FERRARI, Maria Aparecida. **Comunicação, interculturalidade e organizações: faces e dimensões da contemporaneidade**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2015.

GRUNIG, James E.; FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fabio. **Relações Públicas**. Teoria, Contexto e Relacionamentos. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão, 2011.

GRUNIG, James E.; GRUNIG, Larissa A.; FERRARI, María Aparecida. Perspectivas de las Relaciones Públicas: resultados del Excellence Study para la comunicación en las organizaciones. **Revista Mediterránea de Comunicación**, v. 6, n. 2, p. 9-28, 2015. Disponible em: <http://doi.org/10.14198/MEDCOM2015.6.2.01>. Acesso em: 17 jun. 2023.

GUGEL, Maria Aparecida. A pessoa com deficiência e sua relação com a história da humanidade. **Ampid**, [s. I.J, maio 2008. Disponível em: [https://www.ampid.org.br/ampid/Artigos/PD\\_Historia.php](https://www.ampid.org.br/ampid/Artigos/PD_Historia.php). Acesso em: 19 jun. 2023.

HOFSTEDE, Geert. **Cultura e organizações**: compreender a nossa programação mental. Lisboa: Sílabo, 2003.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Sinopse preliminar do censo demográfico**: 2000. v. 7. Rio de Janeiro: IBGE, 2000. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=7308>. Acesso em: 19 jun. 2023.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2010**: características da população e dos domicílios. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=793>. Acesso em: 19 jun. 2023.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2010. Nota técnica 01/2018**: Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington. Rio de Janeiro: IBGE, 31 jul. 2018. Disponível em: [https://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo\\_Demografico\\_2010/metodologia/notas\\_tecnicas/nota\\_tecnica\\_2018\\_01\\_censo2010.pdf](https://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf). Acesso em: 21 jun. 2023.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa nacional de saúde 2019**: orientação sexual autoidentificada da população adulta. Rio de Janeiro: IBGE, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, 2022. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101934>. Acesso em: 19 jun. 2023.

IG ÚLTIMO SEGUNDO. Lula anula decreto que previa classe especial para deficientes. **IG Último Segundo**, [s. I.J, 2 jan. 2023. Disponível em: <https://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/2023-01-02/lula-decreto-deficientes-sala-e-special.html>. Acesso em: 19 jun. 2023.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação integrada**. 4. ed. rev. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

LOLLAPALOOZA BR. **Amanhã começa mais uma edição do LollaBR! [...]**. São Paulo, 23 mar. 2023. Instagram: @lollapaloozabr. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CqJicZVOPTz/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

LOLLAPALOOZA BR. **A cada edição do #LollaBR nosso time tem se comprometido em tornar o festival o mais acessível [...]**. São Paulo, 23 mar. 2022. Instagram: @lollapaloozabr. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/Cbcixviuq0u/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

LYRA, Amanda. Senta que lá vem a história. **Fui no @lollapaloozabr e quero mostrar um pouco do que foi a falta de respeito e acessibilidade que rolou por lá!** São Paulo, 29 mar. 2023. Instagram: @amandalyraoficial. Disponível em: [https://www.instagram.com/p/CqYwh9\\_jjSL/](https://www.instagram.com/p/CqYwh9_jjSL/). Acesso em: 19 jun. 2023.

MACIEL, Maria Regina Cazzaniga. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. **São Paulo em Perspectiva**, v. 14, n. 2, p. 51-56, 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-88392000000200008>. Acesso em: 28 maio 2022.

MARCELINO, Felipe Beltram. **Acessibilidade Comunicacional em ambientes culturais:** uma barreira a ser superada. Monografia (Bacharelado em Comunicação Social) - Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/88900>. Acesso em: 19 jun. 2023.

MASSA, Mayara. **Obrigada @alldubestudio por terem me levado para o Lolla [...]**. São Paulo, 26 mar. 2023. Instagram: @mayaramassa. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/CqQyIKqpYOo/>. Acesso em: 21 jun. 2023.

MATURANA, João. **Capacitismo no Lollapalooza: público PCD expõe falta de acessibilidade em festival**. Purebreak, [s. l.], 28 mar. 2022. Disponível em: <https://www.purebreak.com.br/noticias/lollapalooza-brasil-publico-pcd-detona-falta-de-acessibilidade-e-expoe-evento/105105#m451545>. Acesso em: 17 jun. 2023.

MENEZES, Shirley Aparecida Rocha. A Mulher Preta com Deficiência: impactos da intersecção. **Organicom**, ano 20, n. 41, 2023. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/207522/192322>. Acesso em: 22 jun. 2023.

MINISTÉRIO DO TRABALHO - **Relação Anual de Informações Sociais: 2018..** Brasília, 2018. Disponível em: <http://pdet.mte.gov.br/rais/rais-2018>. Acesso em: 19 jun. 2023.

OLIVEIRA, Josilene Ribeiro; FRANÇA, André Luiz Dias; PAIVA, Jamile Miriã Fernandes. Em busca de um território: limites e perspectivas dos campos disciplinar e aplicado na visão dos diplomados em relações públicas pela UFPB. **Revista**

**Internacional de Relaciones Públicas**, v. 3, n. 6, p. 97-116, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5783/RIRP-6-2013-06-97-116>. Acesso em: 19 jun. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em: 19 jun. 2023.

PESSOAS com Deficiência e instituições se mobilizam contra PL que destrói conquistas da Lei de Cotas. Câmara Paulista para Inclusão da Pessoa com Deficiência, São Paulo, 29 nov. 2019. Disponível em: <https://www.camarainclusive.com.br/sem-categoria/pessoas-com-deficiencia-se-mobilizam-contra-pl-que-destroi-conquistas-da-lei-de-cotas/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

PESSOAS com Deficiência: luta por direitos. Fundação Fernando Henrique Cardoso, Linhas do Tempo, [s. I.], c2023. Disponível em: <https://fundacaofhc.org.br/linhasdotempo/pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

PIANEGONDA, Natália. TST lança guia digital para combater o capacitismo. **Notícias do TST**, SECOM, Brasília, 5 dez. 2022. Disponível em: [https://www.tst.jus.br/-/tst-lan%C3%A7a-guia-digital-para-combater-o-capacitismo#:~:text=Capacitismo%20%C3%A9%20uma%20express%C3%A3o%20ainda,pessoas%20com%20defici%C3%A7%C3%A3o%20\(PcD\)](https://www.tst.jus.br/-/tst-lan%C3%A7a-guia-digital-para-combater-o-capacitismo#:~:text=Capacitismo%20%C3%A9%20uma%20express%C3%A3o%20ainda,pessoas%20com%20defici%C3%A7%C3%A3o%20(PcD)). Acesso em: 17 jun. 2023.

PORTO SIMÕES, Roberto. Por uma rede teórica para relações públicas: uma forma abreviada da teoria. In: Congreso Internacional de Investigadores en Relaciones Públicas, 2., 2005, Sevilla. **Libro de actas**. ALVARADO, María Teresa Otero; PATRÓN, Aida Rodríguez (Coord.). Sevilla: Asociación de Investigadores en Relaciones Públicas (AIRP), 2005, p. 169-183. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11441/39193>. Acesso em: 22 jun. 2023.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Nada sobre nós, sem nós: Da integração à inclusão – Parte 2. **Revista Nacional de Reabilitação**, ano X, n. 58, p. 20-30, 2007. Disponível em: <https://www.sinprof.org.br/wp-content/uploads/2012/01/nada-sobre-n%C3%93s-se-m-n%C3%93s2.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2023.

SERAPHIM, Jode. A história do Lollapalooza Brasil e os destaques de cada edição. **We Go Out**, [s. I.], 1 fev. 2023. Disponível em: <https://wegoout.com.br/lollapalooza-brasil-historia/>. Acesso em: 17 jun. 2023

SILVEIRA, Andressa Raiane; TRESOLDI, Mara Eloisa; SOUZA, Priscilla Silva. A inclusão e a importância da utilização das terminologias adequadas. In: Mostra de Iniciação Científica do CESUCA, 13., 2019. **Anais [...]**. Cachoeirinha: CESUCA, 2020. p. 548-548, 2019. Disponível em: <https://ojs.cesuca.edu.br/index.php/mostrac/article/view/1776#:~:text=A%20terminologia%20correta%20%C3%A9%20muito,denotando%20preconceito%2C%20estigmas%20e%20estere%C3%B3tipos>. Acesso em: 17 jun. 2023.

SIPOLI, Marília. Governo Bolsonaro e o apogeu do capacitismo. **Carta Capital**, São Paulo, 24 set. 2021. Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/carta-capital/governo-bolsonaro-e-o-apogeu-do-capacitismo/>. Acesso em: 19 jun. 2023.

SOUZA, Ana Lúcia Moraes. **Gestão da diversidade e pessoas com deficiência: Investigação sobre a inserção da pessoa com deficiência em uma organização pública federal**. Monografia (Especialização em Gestão Judiciária) – Programa de Pós-graduação em Administração, Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/1522>. Acesso em: 27 maio 2022.

TIME FOR FUN. **Propósito e Valores**. [S. I.], T4F, c2023. Disponível em: <https://ri.t4f.com.br/a-companhia/proposito-e-valores/>. Acesso em: 21 jun. 2023.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **É capacitismo, e você deve saber**: um miniguia para atitudes que incluem pessoas com deficiência. Brasília: Secretaria de Comunicação Social do TST, 2023. Disponível em: <https://www.tst.jus.br/documents/10157/86400/Miniguia+Capacitismo+-vers%C3%A3o+janeiro+de+2023.pdf/6c7e191f-f431-691d-cf09-6dfbd4212c3b?t=1675274105898>. Acesso em: 19 jun. 2023.

UNITED NATIONS. **United Nations disability inclusion strategy**. United Nations, [2022]. Disponível em: <https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/>. Acesso em: 21 jun. 2023.

WACKERHA, Bruna Fioravanti. **O papel da Comunicação no processo de inclusão de pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho**. Monografia (Bacharelado em Relações Públicas) - Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Bauru, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/236380>. Acesso em: 19 jun. 2023.

YNGAUNIS, Sueli. A relação do adolescente portador de deficiência e/ou deformidade e os meios de comunicação. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação (Intercom), 24., 2001, Campo Grande. **Anais** [...]. Campo Grande: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2001. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/156108804978170769104733020289211775109.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2023.

YNGAUNIS, Sueli. **A singularidade do indivíduo surdo se evidencia por meio da comunicação**. Tese (Doutorado em Humanidades, Direitos e outras Legitimidades) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

## APÊNDICE A - PERGUNTAS PARA INFLUENCIADORAS PCD

Pré-evento:

1 - Quais foram as informações e comunicados que você recebeu sobre acessibilidade do festival Lollapalooza?

2 - Quais foram as suas expectativas com a ida ao festival? Você foi a lazer ou a trabalho?

Durante o evento:

3 - Como foi a experiência vivida no festival?

4 - Quais estratégias de acessibilidade implementadas pelo festival você pode observar/vivenciar?

5 - Quais barreiras você vivenciou com relação à questão de acessibilidade: arquitetônica?; de transporte?; comunicacional ou informacional?; atitudinal?; tecnológica?

Pós-evento:

6 - Existiram impactos decorrentes da forma de acessibilidade entregue no festival, com relação ao: seu objetivo de lazer indo ao festival?; trabalho?; pessoal?

7 - Existiu alguma tentativa de contato com você por parte de alguma equipe relacionada ao Lollapalooza, devido ao que ocorreu com você?

8 - Qual o seu parecer com relação à entrega de acessibilidade para suas necessidades?

9 - Porque acredita que o festival entregou o que entregou com relação à acessibilidade?

10 - Você acredita que vivenciou alguma situação de capacitismo/discriminação/preconceito em algum momento (considerando pré, durante e pós)?

## APÊNDICE B - PERGUNTAS PARA FUNCIONÁRIO LIGADO À EQUIPE DE COMUNICAÇÃO DO EVENTO

- 1 - Qual é o organograma da empresa?
- 2 - Existem profissionais de RP na equipe de comunicação?
- 3 - Quais as funções da equipe de comunicação no festival Lollapalooza?
- 4 - O Lollapalooza trabalha com contratação de influenciadores digitais para promover o evento?
- 5 - A equipe de comunicação é responsável pela comunicação interna da empresa?
- 6 - A equipe de comunicação é responsável por implementar ações dentro da temática da cultura organizacional? Se sim, que tipo de atividades a equipe desenvolve?
- 7 - Você identifica qual o conceito que a alta administração tem da área de comunicação?
- 8 - Na sua opinião, você entende que os membros da alta administração valorizam a comunicação? Me fala um exemplo?
- 9 - Qual a proximidade com os altos executivos/gestores/CEOs responsáveis pela organização do Lollapalooza?
- 10 - O que você acha sobre a visão dos altos executivos sobre o interesse em temas da diversidade
- 11 - Qual a abertura dos altos executivos para sugestões e direcionamentos da equipe de comunicação?
- 12 - A empresa vem, gradualmente, implementando medidas com relação à acessibilidade no festival. Qual o papel da equipe de comunicação nesse processo?
- 13 - Quais medidas de acessibilidade foram implementadas esse ano?
- 14 - Existiu algum contato com pessoas do público PCD para realizar as atividades de responsabilidade da equipe de comunicação?
- 15 - Qual foi o feedback do público PCD, nos últimos anos, com relação à acessibilidade?