

EXPLORANDO NOVAS FRONTEIRAS: UM ESTUDO DE CASO EM EDUCAÇÃO CORPORATIVA E COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL NA COACH IT - CONSULTORIA EM TI

EXPLORANDO NUEVAS FRONTERAS: UN ESTUDIO DE CASO EN EDUCACIÓN CORPORATIVA Y COMUNICACIÓN ACCESIBLE EN COACH IT - CONSULTORIA EN TI

EXPLORING NEW FRONTIERS: A CASE STUDY IN CORPORATE EDUCATION AND ACCESSIBLE COMMUNICATION AT COACH IT - CONSULTING IN IT



Ariadne BOTECHIA¹
e-mail: ariadne.botechia@unesp.br



Felipe Oliveira CAVALIERI²
e-mail: felipe@tedmarketing.com.br



Suely MACIEL³
e-mail: suely.maciel@unesp.br

Como referenciar este artigo:

BOTECHIA, A.; CAVALIERI, F. O.; MACIEL, S. Explorando novas fronteiras: Um estudo de caso em educação corporativa e comunicação acessível na Coach It - Consultoria em TI. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 19, n. 00, e024019, 2024. e-ISSN: 1982-5587. DOI: <https://doi.org/10.21723/riaee.v19i00.19014>



| Submetido em: 17/08/2023
| Revisões requeridas em: 21/10/2023
| Aprovado em: 19/11/2023
| Publicado em: 08/02/2024

Editor: Prof. Dr. José Luís Bizelli
Editor Adjunto Executivo: Prof. Dr. José Anderson Santos Cruz

¹ Universidade Estadual Paulista (UNESP), Bauru – SP – Brasil. Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia.

² Universidade Estadual Paulista (UNESP), Bauru – SP – Brasil. Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia.

³ Universidade Estadual Paulista (UNESP), Bauru – SP – Brasil. Professora Assistente. Doutorado em Ciências da Comunicação (USP).

RESUMO: Este artigo analisa um estudo de caso realizado em 2022 na Coach It Consultoria em TI, em Sorocaba, abordando a implementação de práticas inovadoras de educação corporativa e estratégias de comunicação acessíveis. Exploramos as interconexões entre educação corporativa, comunicação acessível e as demandas específicas do setor de TI na revisão crítica da literatura. A metodologia do estudo de caso, seguida pelos resultados e análises, é apresentada. A conclusão destaca descobertas-chave, encerrando com reflexões sobre as contribuições para os campos da educação corporativa e comunicação acessível. Este estudo visa enriquecer a compreensão de como as empresas podem alinhar estratégias de aprendizagem corporativa à promoção da inclusão, contribuindo para ambientes organizacionais mais adaptativos e equitativos.

PALAVRAS-CHAVE: Educação corporativa. Comunicação acessível. Deficiência. Marketing e inclusão.

***RESUMEN:** Este artículo analiza un estudio de caso realizado en 2022 en Coach It IT Consulting, en Sorocaba, abordando la implementación de prácticas innovadoras de educación corporativa y estrategias de comunicación accesibles. Exploramos las interconexiones entre la educación corporativa, la comunicación accesible y las demandas específicas del sector de TI en la revisión crítica de la literatura. Se presenta la metodología del estudio de caso, seguida de los resultados y análisis. La conclusión destaca los principales hallazgos, cerrando con reflexiones sobre las contribuciones a los campos de la educación corporativa y la comunicación accesible. Este estudio tiene como objetivo enriquecer la comprensión de cómo las empresas pueden alinear las estrategias de aprendizaje corporativo con la promoción de la inclusión, contribuyendo a entornos organizacionales más adaptativos y equitativos.*

PALABRAS CLAVE: Educación corporativa. Comunicación accesible. Deficiencia. Marketing e inclusión.

***ABSTRACT:** This article analyzes a case study carried out in 2022 at Coach It - IT Consulting, in Sorocaba, addressing the implementation of innovative corporate education practices and accessible communication strategies. We explore the interconnections between corporate education, accessible communication, and the specific demands of the IT sector in the critical literature review. The methodology of the case study, followed by the results and analyses, is presented. The conclusion highlights key findings, closing with reflections on the contributions to the fields of corporate education and accessible communication. This study aims to enrich the understanding of how companies can align corporate learning strategies with the promotion of inclusion, contributing to more adaptive and equitable organizational environments.*

KEYWORDS: Corporate education. Accessible communication. Deficiency. Marketing and inclusion.

Introdução

A dinâmica contemporânea do ambiente corporativo está intrinsecamente ligada à constante evolução tecnológica e à necessidade premente de inclusão (Maximiano, 2006). Nesse contexto, a intersecção entre educação corporativa e comunicação acessível emerge como um campo de estudo essencial para promover ambientes de trabalho mais inclusivos e eficientes (Oliveira, 2004). Este artigo apresenta uma análise aprofundada de um estudo de caso (Goode; Hatt, 1979) realizado em 2022 na Coach It - Consultoria em TI, sediada na cidade de Sorocaba, interior paulista, que aborda a implementação de práticas inovadoras de educação corporativa aliadas a estratégias de comunicação acessível.

O principal objetivo deste estudo é analisar como a empresa Coach It integrou práticas inovadoras de educação corporativa, considerando as demandas específicas do setor de TI, com estratégias de comunicação acessível em seu departamento de marketing. Buscaremos compreender os impactos dessa integração no desenvolvimento profissional, na eficácia da comunicação interna e na promoção de uma cultura organizacional inclusiva.

Os objetivos desta pesquisa transcendem a mera análise superficial das práticas da Coach It. Orientados pela professora Suely Maciel, mergulhamos nas entranhas da empresa, realizando um trabalho de campo meticuloso e abrangente que redefine o entendimento sobre a intersecção entre educação corporativa e acessibilidade.

Em um esforço conjunto, direcionamos nosso foco para a revisão do planejamento estratégico da Coach It, com especial destaque para o capítulo e carta de plano de marketing. Este enfoque específico revelou nuances cruciais que anteriormente escapavam à atenção, especialmente no que concerne à ausência de acessibilidade nos canais de comunicação e mídias da empresa.

Ao identificarmos esse problema central, lançamos as bases para a concepção do “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade”. Esse guia não é apenas um documento teórico; é uma resposta prática e tangível à lacuna de acessibilidade dentro da Coach It. Assim, não apenas diagnosticamos o problema, mas também fornecemos uma solução tangível que se materializa como um recurso educacional.

É crucial salientar que o Guia de Boas Práticas de Acessibilidade não é uma peça estática de literatura, mas sim um material dinâmico que encontrou seu espaço nos treinamentos internos da empresa. Esse documento não apenas destaca as falhas, mas também capacita os colaboradores a se tornarem agentes ativos na construção de uma comunicação mais inclusiva.

Ao alinharmos os objetivos da pesquisa com essa abordagem prática e aplicada, não apenas exploramos as lacunas existentes, mas também delineamos um caminho claro para a melhoria. O estudo de caso não é apenas uma análise crítica; é uma narrativa de transformação e inovação, onde desempenhamos um papel fundamental ao não apenas observar a necessidade de mudança, mas também ao sermos agentes catalisadores dessa transformação.

Este artigo está estruturado da seguinte maneira: a seção subsequente oferece uma revisão crítica da literatura relevante, explorando as interconexões entre educação corporativa e comunicação acessível. Posteriormente, apresentamos a metodologia empregada no estudo de caso, seguida pelos resultados alcançados após a implantação do Guia de Boas Práticas de Acessibilidade nas mídias digitais da empresa. A conclusão destaca as descobertas-chave e suas implicações, encerrando com reflexões sobre as contribuições do estudo para o campo da educação corporativa e comunicação acessível.

Em última análise, este estudo de caso na Coach It - Consultoria em TI visa enriquecer a compreensão acadêmica sobre como as empresas podem alinhar estratégias de aprendizagem corporativa com a promoção da inclusão, contribuindo assim para a construção de ambientes organizacionais mais adaptativos e equitativos.

Contexto histórico da deficiência

A maneira como a sociedade percebe pessoas com deficiência tem evoluído ao longo da história, moldada pelos valores morais, éticos, religiosos e filosóficos adotados por diferentes culturas, em épocas distintas. O entendimento destas transformações culturais ao longo do tempo nos ajudou a compreender os motivos que levavam a direção e os colaboradores da Coach It a ignorarem os recursos disponíveis de acessibilidade web nas mídias da empresa.

Somente após esta pesquisa bibliográfica preliminar foi possível coletar informações históricas e compreender a evolução do conceito de deficiência, para, então, poder apontar os problemas de acessibilidade identificados na empresa. Sem esse entendimento, seria impossível sensibilizar a equipe e convencer a chefia a aprimorar seus métodos de trabalho e treinamento.

Conforme argumentado por Michel Foucault (2001, p. 69):

As diferenças corporais - sejam elas qualificadas como deficiência ou não - são expressões da diversidade humana. Entretanto, a existência de corpos com diferenças marcantes sempre despertou a curiosidade, o espanto ou a indiferença das pessoas em diferentes sociedades (...) aquele que constitui em sua existência mesma e em sua forma, não apenas uma violação das leis da sociedade, mas também uma violação das leis da natureza.

Esse estigma acompanha a humanidade desde suas civilizações mais antigas, como evidenciado por Silva (1986), ao mencionar os Chiricoa, povo que habitava a selva colombiana. Este grupo frequentemente se mudava, deixando para trás pessoas com deficiência, idosos e doentes na antiga moradia da tribo, devido às necessidades de sobrevivência.

Situações semelhantes ocorriam em outras civilizações, como no Egito Antigo, onde graves doenças, deficiências físicas e problemas mentais eram interpretados como manifestações de demônios, maus espíritos ou castigos por pecados de vidas passadas. A solução para essas adversidades dependia de intervenções divinas, sacerdotes ou práticas religiosas, como preces, exorcismos e cirurgias (Silva, 1986).

Em termos de presença na sociedade, pessoas com deficiência poderiam ser encontradas em diversas camadas sociais, desde faraós, nobres e artesãos até escravos, conforme evidenciado por artefatos egípcios que mostram que algumas pessoas com deficiência conseguiram ter vida social e formar famílias (Pereira; Saraiva, 2016).

Na Grécia Antiga, onde a força física e a beleza eram supervalorizadas, a marginalização era comum para aqueles que não atendiam aos ideais de força e beleza exigidos para os participantes de guerras. Indivíduos cujas características não se alinhavam com esses padrões eram frequentemente excluídos e, em muitos casos, eliminados, com exceção dos guerreiros feridos e mutilados, que eram protegidos pelo Estado (Schewinsky, 2004). Os gregos viam as pessoas com deficiência como inúteis para a sociedade, considerando-as seres subumanos.

Em Esparta e Atenas, crianças com deficiências físicas, sensoriais e mentais eram rotuladas como subumanas, o que justificava sua eliminação e abandono. Essas práticas eram coerentes com os ideais atléticos, de beleza e estruturas de classes que fundamentavam a organização socioeconômica dessas cidades-estados. Em Esparta, as crianças deficientes eram atiradas dos rochedos, enquanto em Atenas, eram rejeitadas e abandonadas em praças públicas ou nos campos (Rodrigues; Maranhe, 2012, p. 13).

No início do século XIX, a deficiência estava associada à inutilidade, dependência e incapacidade e, muitas vezes, resultava em abandono e exclusão. As decisões em relação a pessoas com deficiência eram fundamentadas em preceitos morais e éticos da época (Peranzoni; Freitas, 2012). No entanto, durante o século XIX, houve uma mudança fundamental, com a atenção especializada se expandindo além das instituições, para incluir estudos específicos sobre diferentes tipos de deficiência (Fonseca, 2015).

O século XX testemunhou uma série de mudanças de paradigma significativas, que culminaram em avanços para as pessoas com deficiência. Durante esse período, a sociedade organizou-se coletivamente para enfrentar os desafios e atender melhor às necessidades das

peças com deficiência. A conscientização dos direitos humanos e a ênfase na integração e participação ativa na sociedade se tornaram mais proeminentes. Após a Segunda Guerra Mundial, um foco renovado foi direcionado para o atendimento das pessoas com deficiência, em grande parte devido às diferentes formas de deficiência resultantes de ferimentos de guerra (Silva, 1986).

É no século XX, porém, que se vê a mais radical mudança de paradigma, que é o da consideração dos aspectos sociais na definição do quadro da deficiência. Tal compreensão levou ao modelo biopsicossocial que fundamenta a Convenção Internacional Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada pela Organização das Nações Unidas, em 2006, e que serve de parâmetro para toda a legislação posterior, editada pelos países signatários da convenção. No caso do Brasil, a Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015) é o principal dispositivo legal que sistematiza os direitos e deveres das pessoas com deficiência em uma única lei (Setubal; Fayan, 2019).

Entre os muitos reflexos contemporâneos da promulgação da LBI, podemos dividir seus principais impactos sociais da seguinte maneira:

Igualdade de oportunidades: A lei estabeleceu que as pessoas com deficiência têm o direito fundamental de igualdade de oportunidades, o que significa que elas não podem ser discriminadas com base em sua deficiência. Isso impacta todas as esferas da sociedade, desde o emprego até a educação e a acessibilidade.

Acessibilidade: A acessibilidade é um dos pontos-chave da LBI. Ela exige que prédios públicos, transporte, serviços de saúde, educação, comunicação e tecnologia etc. sejam acessíveis a todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência. Isso implica adaptações arquitetônicas, tecnológicas, metodológicas, atitudinais, programáticas e nos sistemas de informação e comunicação para garantir que ninguém seja excluído.

Direito à educação: A LBI reforçou o direito à educação inclusiva, ou seja, o direito das pessoas com deficiência de estudar em escolas regulares, sempre que possível, em vez de escolas especializadas. Isso promove uma maior integração e oportunidades educacionais para pessoas com deficiência.

Mudança de percepção: A LBI também teve um impacto na forma como a sociedade enxerga as pessoas com deficiência. Ela ajuda a combater estigmas e preconceitos, ao reforçar a ideia de que a deficiência não é uma limitação intrínseca, mas sim uma questão social. Portanto, promove uma mudança de percepção em relação às pessoas com deficiência.

Maior acesso ao emprego: A LBI busca impulsionar a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Empresas com 100 ou mais funcionários devem preencher uma porcentagem de seus cargos com pessoas com deficiência, garantindo uma maior inclusão no ambiente de trabalho.

Ações afirmativas: A legislação promove ações afirmativas para pessoas com deficiência, incentivando a participação ativa dessa população em diversos setores da sociedade. Isso abrange desde o acesso à cultura até a participação na política.

Direito à tomada de decisões: A LBI reforçou o direito das pessoas com deficiência de tomar decisões sobre suas próprias vidas, reconhecendo sua autonomia e capacidade. Isso é particularmente importante para pessoas com deficiência intelectual.

Responsabilização legal: A legislação introduziu penalidades para a discriminação com base na deficiência, garantindo que aqueles que violam os direitos das pessoas com deficiência sejam responsabilizados legalmente, com penas de multa e detenção.

Inovação tecnológica: A LBI incentivou o desenvolvimento de tecnologias assistivas e inovações que promovem a inclusão, tornando a vida diária mais acessível para pessoas com deficiência.

Consciência pública: A lei busca aumentar a conscientização pública sobre os direitos e desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência, incentivando a sociedade a ser mais inclusiva e solidária.

Esse novo paradigma provoca mudanças na compreensão de deficiência, na definição do que seriam barreiras, no estabelecimento do papel ‘solidário’ de toda a sociedade e principalmente das empresas privadas, no enfrentamento e superação das barreiras e na garantia do direito de todos a uma vida autônoma, livre e independente.

Explorando as bases científicas da educação corporativa: uma análise abrangente

A educação corporativa é um campo dinâmico que tem alicerces sólidos em uma teia intrincada de teorias e pesquisas. Desde suas origens, este campo tem sido moldado por pensadores visionários e acadêmicos que buscaram entender e aprimorar as práticas de aprendizado nas organizações. À medida que o século XXI avança, observamos uma transformação na abordagem da educação corporativa, com um foco crescente na acessibilidade.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD) estabelece princípios fundamentais, reconhecendo a igualdade de oportunidades, acessibilidade, respeito pela diversidade e plena participação na sociedade. Esses princípios influenciam diretamente a forma como as empresas encaram a educação corporativa. A acessibilidade torna-se não apenas uma obrigação ética, mas também uma estratégia vital para promover ambientes de trabalho inclusivos.

No contexto empresarial contemporâneo, as organizações reconhecem que a diversidade, incluindo a diversidade funcional, é um ativo. A CDPD, ao vincular os direitos das pessoas com deficiência à educação e ao emprego, catalisa uma mudança de paradigma na formação corporativa. Programas educacionais agora buscam incorporar práticas inclusivas, garantindo que todos os colaboradores, independentemente de suas habilidades, tenham acesso equitativo ao desenvolvimento profissional.

Entretanto, para um correto entendimento sobre educação corporativa, é preciso conhecer os pilares fundamentais dessa área, que residem na compreensão profunda da interconexão entre aprendizado e desempenho organizacional.

Donald Kirkpatrick, famoso por seu Modelo de Avaliação de Treinamento (2006), destaca a importância de avaliar não apenas as reações imediatas dos participantes, mas também os aprendizados, comportamentos e resultados. Seu trabalho seminal estabeleceu uma estrutura robusta para avaliar a eficácia dos programas de treinamento, uma contribuição crucial para a base conceitual da educação corporativa neste estudo de caso.

Além disso, Phillips (2005), com sua abordagem de avaliação de retorno sobre o investimento (ROI) em treinamento, trouxe uma dimensão financeira tangível e fundamental para a viabilização desta pesquisa sobre educação corporativa. Suas contribuições destacam não apenas a importância do aprendizado contínuo, mas também a necessidade de alinhar os investimentos em educação com os objetivos estratégicos das organizações.

Outro ponto essencial nas bases científicas da educação corporativa e que foi levada em conta neste trabalho é a teoria da aprendizagem organizacional proposta por Peter Senge (1990). Em sua obra “A Quinta Disciplina”, Senge destaca a importância da construção de organizações que aprendem, em que o aprendizado individual se entrelaça ao aprendizado coletivo, criando uma sinergia que impulsiona a inovação e a adaptação.

Em um panorama mais contemporâneo, a teoria da aprendizagem experiencial de Kolb (1984) define que “[...] o processo pelo qual o conhecimento é criado acontece por meio da transformação da experiência. O conhecimento resulta da combinação de se obter e transformar a experiência” (Kolb, 1984). Sua ideia de que a aprendizagem é um processo cíclico que envolve experiência, reflexão, conceitualização e experimentação ressoa fortemente na educação corporativa, na qual a aplicação prática do conhecimento é inerentemente valiosa.

Nos dias atuais, à medida que as empresas buscam se adaptar a um mundo mais inclusivo, a aplicação dos princípios da CDPD e da LBI na formação profissional torna-se imperativa. Essa abordagem não apenas cumpre obrigações éticas e legais, mas também contribui para ambientes de trabalho mais produtivos, inovadores e socialmente responsáveis.

Pretende-se com esse tópico apresentar, mesmo que superficialmente, alguns aspectos importantes neste vasto terreno das bases científicas da educação corporativa. Conforme mergulhamos nas complexidades desse campo, é imperativo compreender a riqueza teórica e prática que sustenta a evolução constante da educação nas organizações modernas. Este cenário multifacetado de teorias e pesquisas proporciona não apenas uma compreensão sólida, mas também lança luz sobre as possibilidades futuras, em que o aprendizado contínuo é uma bússola vital na jornada organizacional.

Contextualização do estudo de caso

No cenário altamente dinâmico da Tecnologia da Informação (Beal, 2004), a Coach It - Consultoria em TI, se destaca como uma empresa que reconhece a importância estratégica de manter seus profissionais atualizados e capacitados. Este estudo de caso surge da necessidade de compreender como as práticas de educação corporativa e a implementação de estratégias de comunicação acessível podem convergir para otimizar o desempenho organizacional e promover um ambiente de trabalho inclusivo.

A Coach It, com seus impressionantes 20 anos de atuação, figura como uma entidade robusta no cenário da tecnologia da informação (TI). Seu impacto é evidenciado pela expansão

internacional, contando com mais de 150 colaboradores distribuídos, estrategicamente, em sete escritórios ao redor do globo: três no Brasil, um na Espanha, um na Holanda, um no Canadá e um no México.

A empresa, ao longo de sua trajetória, consolidou-se como referência no setor, destacando-se não apenas pela amplitude de sua presença global, mas também pela excelência técnica e pelo compromisso com a inovação. Surpreendentemente, apesar dessa robustez e sucesso, a Coach It nunca havia empreendido esforços significativos na esfera da acessibilidade comunicacional em sua educação corporativa.

Esta lacuna torna-se ainda mais intrigante diante do panorama atual, no qual a inclusão e a diversidade são reconhecidas como fatores essenciais para o crescimento e sustentabilidade das organizações. A Coach It, embora tenha prosperado em um setor notório pela constante evolução, percebeu a necessidade de se adaptar não apenas tecnologicamente, mas também em termos de práticas internas, reconhecendo a importância estratégica de investir no desenvolvimento de novas habilidades de seus colaboradores.

É fundamental compreender que, apesar da expertise técnica acumulada ao longo de duas décadas, a Coach It Consultoria em TI reconheceu que a verdadeira inovação não se limita à excelência técnica. Ela está intrinsecamente ligada à capacidade de promover ambientes inclusivos e adaptáveis. A decisão de embarcar nesse estudo de caso reflete não apenas a maturidade da empresa, mas também o comprometimento em enfrentar novos desafios e evoluir em consonância com as demandas contemporâneas.

O desenvolvimento de estratégias de educação corporativa voltadas para a comunicação acessível representa, assim, um novo capítulo na história da Coach It. Este estudo busca, portanto, não apenas evidenciar o estado atual da empresa em relação a essa iniciativa, mas também oferecer insights valiosos sobre como empresas consolidadas podem incorporar práticas inclusivas de forma eficaz e transformadora.

Metodologia

A metodologia adotada para este estudo de caso envolveu uma abordagem qualitativa, com coleta de dados por meio de validadores⁴ automáticos de acessibilidade, análise documental, entrevistas semiestruturadas e observação participante.

Goode e Hatt (1979, p. 421-422) definem o estudo de caso como um método de olhar para a realidade social. “Não é uma técnica específica, é um meio de organizar dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado”.

Profissionais de diferentes níveis hierárquicos foram envolvidos, proporcionando uma visão abrangente das práticas de educação corporativa e comunicação acessível na Coach It.

A condução desta pesquisa foi pautada por uma metodologia robusta e multifacetada, projetada para sondar as profundezas da comunicação da empresa e, ao final, gerar um manual de boas práticas que se mostrasse não apenas teoricamente relevante, mas aplicável na prática. Dividida em quatro etapas distintas, a metodologia foi delineada para oferecer uma visão holística da acessibilidade na comunicação corporativa.

Etapa 1: Validação da Acessibilidade do site institucional

A primeira etapa consistiu na validação da acessibilidade do site institucional da Coach It. Ferramentas automáticas como Jigsaw⁵ e o monitor de acessibilidade do governo português chamado Access Monitor⁶ foram empregadas para uma avaliação técnica criteriosa, conforme é possível observar nas imagens abaixo:

⁴ Segundo o site Movimento Web para Todos, são ferramentas automáticas que fazem uma pesquisa no código de uma página e emitem relatórios que indicam as barreiras de acessibilidade para o desenvolvedor corrigi-las. Recomenda-se que tais validadores estejam baseados nos princípios do W3C (World Wide Web Consortium) contidos na versão 2.1 das WCAGs (Diretrizes para a Acessibilidade dos Conteúdos da Web).

⁵ Disponível em: <https://jigsaw.w3.org/css-validator/>. Acesso em: 10 dez. 2023.

⁶ Disponível em: <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>. Acesso em: 10 dez. 2023.

Figura 1 – Análise automática da página de abertura do site Institucional



Legenda: Os comentários do programa de validação Access Monitor apontaram que a navegação do site se dá por uma página única com a existência de banner sem texto alternativo, e se observa a ausência de subtítulos na programação de código CSS.

Fonte: Elaborado pelos autores

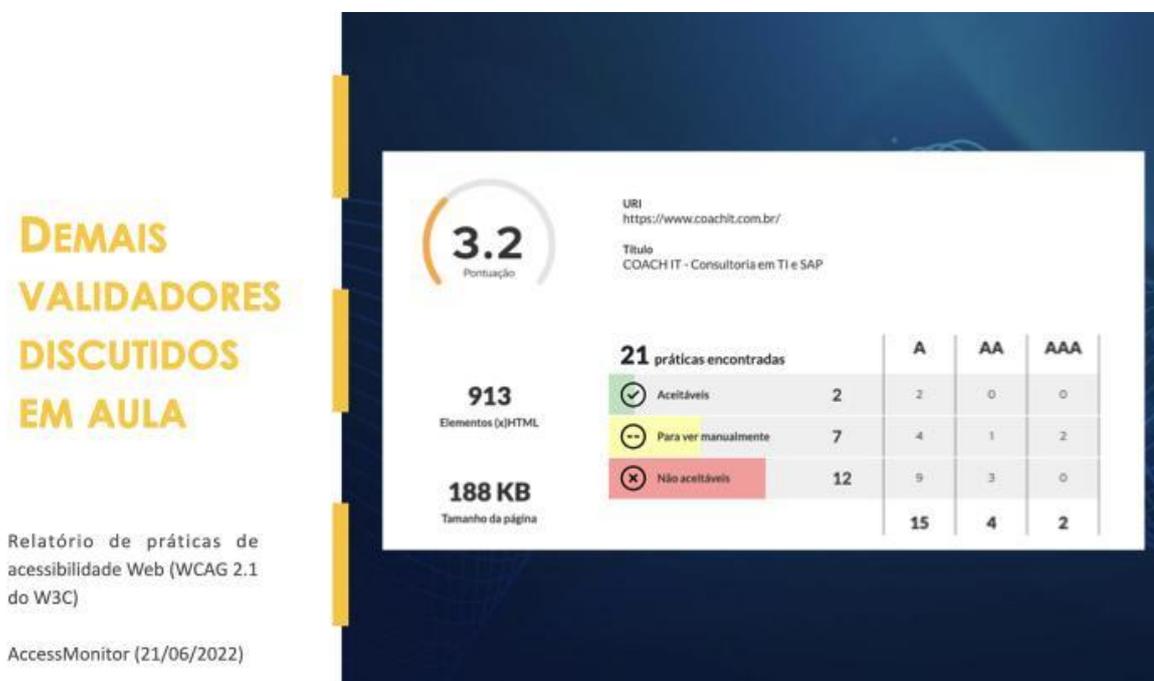
Figura 2 - Análise automática da página de abertura do site Institucional



Legendas: Ausência de ícone para intérprete do conteúdo do site para linguagem brasileira de sinais; nenhuma existência ou referência ao recurso de audiodescrição; Descrição de imagem através do atributo de texto alternativo inexistente.

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 3 – Análise dos recursos de acessibilidade pelo validador automático Access Monitor em 21/06/2022



Legendas: A pontuação dos recursos de acessibilidade do site foi 3.2 de um total de 10.0 pontos. Foram encontradas 21 práticas de acessibilidade em toda a programação do site, composto por 913 elementos em HTML. Entre essas práticas encontradas, somente 2 delas foram classificadas com padrão aceitável pelo software, outras 7 careciam de revisão manual e outras 12 práticas foram classificadas como inaceitáveis.

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 1 – Resumo da análise manual do site institucional da Coach It, realizada em 01/06/2022

Navegação por teclado	Ausente
Link de atalho	Ausente
Descrição das Imagens (Alt Text)	Ausente
Contraste de cores	Insuficiente
Idioma da página	Ausente
Tradução em Libras	Ausente
Página de acessibilidade	Ausente

Fonte: Elaborado pelos autores

Este ponto de partida técnico foi essencial para compreender as barreiras iniciais encontradas por usuários com diferentes necessidades. Através desses validadores automáticos,

foi possível identificar que recursos de acessibilidade comunicacional foram ignorados desde a concepção do projeto de desenvolvimento até a programação do site institucional da empresa.

Etapa 2: Análise qualitativa manual das redes sociais

A segunda etapa envolveu uma análise qualitativa manual das plataformas de redes sociais da Coach It, incluindo YouTube, LinkedIn, Facebook e Instagram. Essa análise minuciosa revelou sérios problemas de acessibilidade em conteúdos publicados, destacando lacunas significativas na representação e entrega de informações para as pessoas com deficiência.

Ilustração 4 – Análise manual dos recursos de acessibilidade do Youtube



Legendas: O recurso automático de *closed caption* (CC) ajudou bastante o canal da empresa, já que não houve nenhuma preocupação com a inclusão de legendas. Por ter filiais em outros países, surge outra necessidade latente: traduzir todo o conteúdo de vídeo para o português, inglês e espanhol, pois do contrário, estarão impedindo que o público dessas localidades tenha acesso à mensagem institucional. O conteúdo em formato clipe ou *slideshow* (imagem + trilha sonora) deve vir acompanhado de um texto auxiliar ou pelo menos um link direcionando para uma página do site da empresa, com todo esse conteúdo transcrito. O uso de uma janela com tradução em Libras também é aconselhado, pois muitas pessoas com deficiência auditiva não são alfabetizadas na língua portuguesa.

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 5 – Análise manual dos recursos de acessibilidade do LinkedIn



Legendas: O primeiro desafio na hora de produzir conteúdo acessível nas redes sociais é criar uma mensagem com pelo menos duas vias de recepção totalmente separadas (visão e audição). Isso significa que quem não pode enxergar precisa entender a mensagem completa, e quem não pode ouvir, também. Atualmente, todas as postagens da empresa são extremamente visuais e, portanto, precisam ser adaptadas às pessoas cegas ou com baixa visão. Aumentar o contraste das cores dos posts e o corpo da fonte do texto das artes ajudaria a alcançar esse público. Reduzir os períodos das orações (texto curto e o uso do discurso direto) também pode ajudar a facilitar a compreensão de pessoas com deficiência intelectual (TEA, TDH, Síndrome de Down e etc). Por fim, seria importante incluir mais produções de vídeo ou mídia exclusivamente sonora (com o correspondente textual no corpo do post), para variar um pouco do tradicional formato de post carrossel.

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 6 – Análise manual dos recursos de acessibilidade do Facebook



Legendas: Aparentemente, a empresa não possui estratégias diferentes de produção de conteúdo entre as três redes sociais, portanto, os apontamentos anteriores valem para todas. Entretanto, um aspecto importante do comportamento dos usuários tanto do Facebook quanto do Instagram é que, nessas redes, fotos e vídeos são os principais formatos de conteúdo consumidos. Diante disso, é necessário acessar os recursos avançados de publicação e incluir "Alt Text" ou "Texto Alternativo" em todos os posts. Somente assim tecnologias assistivas, como leitores de tela, serão capazes de audiodescrever a imagem publicada. **IMPORTANTE:** O desafio na hora de preencher este campo adicional é ser bem específico e ao mesmo tempo sintético para não entediar o ouvinte com detalhes desnecessários. A foto deve sempre informar e não apenas decorar o post.

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 7 – Análise manual dos recursos de acessibilidade do Instagram



Legendas: Ainda falando sobre audiodescrição de imagens, notamos algumas postagens com fotos do escritório da empresa, da equipe reunida, sala de café e etc. Nestes posts, o que comunica não são as fotos, mas conteúdo verbal transcrito no corpo do post. Mais uma vez, para quem enxerga e não possui nenhum tipo de deficiência intelectual a mensagem está clara. Porém, seguindo os princípios da acessibilidade e da Lei Brasileira de Inclusão (LBI), é fundamental acrescentar na descrição (ou audiodescrição no caso dos vídeos) esse “olhar fotográfico”. Exemplo de descrição do olhar fotográfico: Sala ampla e vazia, com vários computadores e postos de trabalho um de frente para o outro, com uma grande mesa de reuniões no centro. Essa descrição do quadro complementa a mensagem do texto que vem na sequência: “Um espaço compartilhado de trabalho faz toda a diferença quando queremos manter a equipe unida”.

Fonte: Elaborado pelos autores

Etapa 3: Entrevistas semiestruturadas com lideranças

Para compreender a abordagem da empresa em relação às pessoas com deficiências sensoriais, motoras ou cognitivas em suas campanhas de marketing, os pesquisadores avançaram para a terceira etapa. Entrevistas semiestruturadas foram conduzidas com supervisores e outras lideranças da Coach It.

Tabela 2 – Questionário sobre conhecimentos prévios sobre acessibilidade e deficiência

Número	Pergunta
1	Como você define o conceito de deficiência e qual é a importância de compreendê-lo no seu ambiente de trabalho?
2	Em sua visão, o que significa acessibilidade e como você acredita que ela pode ser integrada de forma eficaz em nosso contexto de trabalho?
3	Considerando a presença cada vez maior de pessoas com deficiência nas redes sociais, como sua equipe pode garantir uma comunicação acessível e inclusiva?
4	Você poderia compartilhar alguma experiência pessoal ou profissional significativa envolvendo interações com pessoas com deficiência?
5	Nos próximos cinco anos, quais os planos da empresa para promover uma cultura mais inclusiva e acessível, especialmente em relação a expansão da equipe e das operações?

Fonte: Elaborado pelos autores

Esse passo revelou percepções internas sobre as acessibilidade e lacunas existentes nas estratégias de marketing da empresa, conforme pode ser constatado em um e-mail enviado pelo CEO da empresa em Junho de 2022.

Identificando o problema da falta de acessibilidade em nossos canais de comunicação e mídias, podemos ajustar o nosso posicionamento de marca, frente aos nossos valores que permeiam a inclusão e acesso pleno aos nossos recursos de comunicação, seguindo as métricas determinadas por normas e outros afins (MARCELO CORREA MOREIRA, CEO COACH IT).

Etapa 4: Observação Participante no Cotidiano da Empresa

A última etapa foi marcada por uma imersão profunda no cotidiano da Coach It. Entre os meses de junho a novembro de 2022, os pesquisadores participaram ativamente do ambiente de trabalho, compartilhando experiências com os funcionários. Essa observação participante proporcionou uma compreensão holística de como a falta de informações e conhecimento sobre deficiências impactava a comunicação interna e externa da empresa.

Figura 8 – Treinamento sobre comunicação acessível, equipe Coach It - unidade Sorocaba



Fonte: Acervo dos autores

Figura 9 – Evento de educação corporativa sobre acessibilidade



Fonte: Acervo dos autores

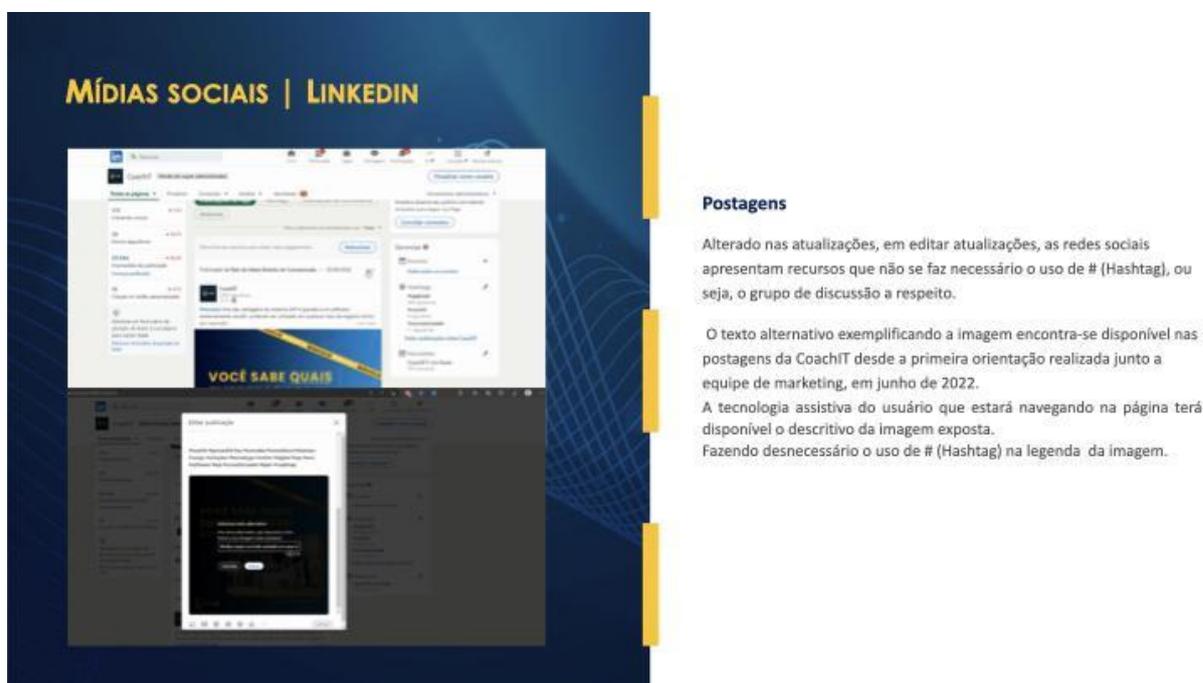
Melhorias em acessibilidade nas mídias digitais da Coach It após a incorporação do “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade”

A incorporação do "Guia de Boas Práticas de Acessibilidade" nos treinamentos internos do time de marketing desencadeou notáveis melhorias nas mídias digitais da empresa, incluindo site, Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube.

O site da Coach It passou por transformações notáveis. A navegação tornou-se mais intuitiva, atendendo às diretrizes de acessibilidade. Elementos visuais foram otimizados, e a estrutura do site foi repensada para garantir uma experiência mais inclusiva para todos os usuários, independentemente de suas capacidades.

Nas redes sociais, como Facebook, Instagram e LinkedIn, as postagens agora são acompanhadas por descrições detalhadas e alt-texts, tornando o conteúdo visual acessível para aqueles que utilizam leitores de tela. Vídeos postados no YouTube agora incorporam legendas automáticas e audiodescrição, permitindo que pessoas com deficiência auditiva ou visual desfrutem do conteúdo sem barreiras.

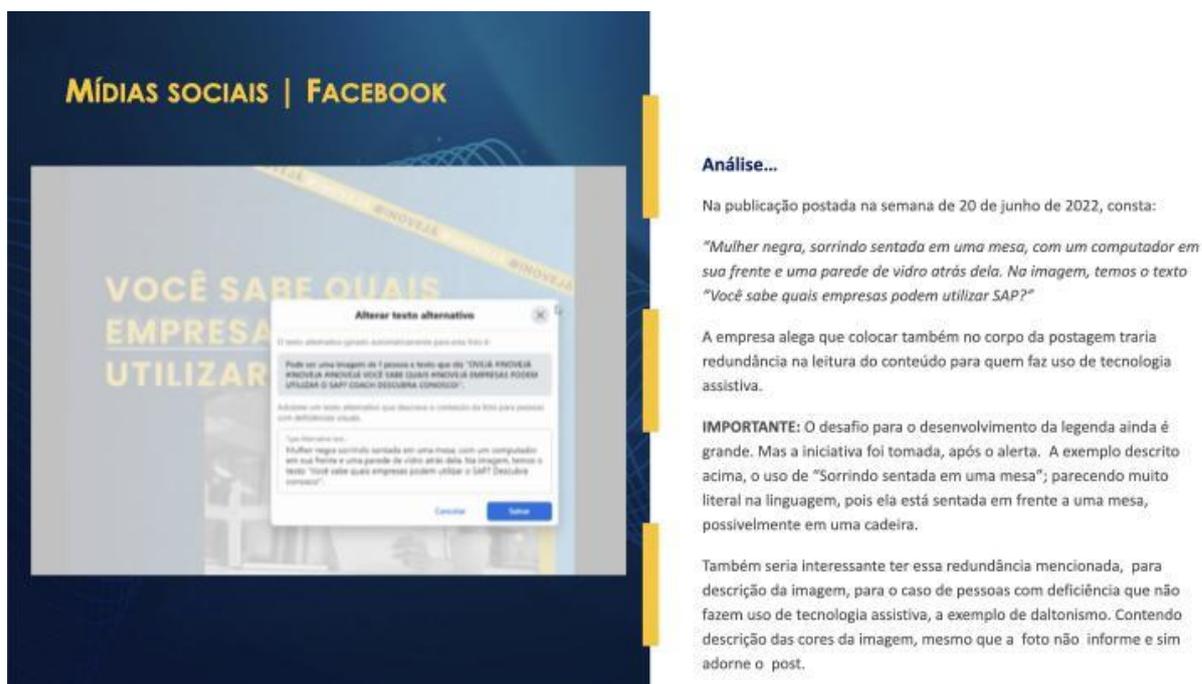
Figura 10 – Correções e adaptações razoáveis no LinkedIn



Legenda: Alterado nas atualizações, em editar atualizações, as redes sociais apresentam recursos em que não se faz necessário o uso de # (Hashtag), ou seja, o grupo de discussão a respeito. O texto alternativo exemplificando a imagem encontra-se disponível nas postagens da CoachIT desde a primeira orientação realizada junto à equipe de marketing, em junho de 2022. A tecnologia assistiva do usuário que estará navegando na página terá disponível o descritivo da imagem exposta.

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 11 – Correções e adaptações razoáveis no Facebook



Legenda: Na publicação postada na semana de 20 de junho de 2022 consta a descrição: “Mulher negra, sorrindo sentada em uma mesa, com um computador em sua frente e uma parede de vidro atrás dela”. Na imagem, temos o texto: “Você sabe quais empresas podem utilizar SAP?”. **IMPORTANTE:** O desafio para o desenvolvimento da legenda ainda é grande. Mas a iniciativa foi tomada após o alerta. A exemplo do descrito acima, o uso de “Sorrindo sentada em uma mesa”, parecendo muito literal na linguagem, pois ela está sentada em frente a uma mesa, possivelmente em uma cadeira. Também seria interessante ter essa redundância mencionada para descrição da imagem, para o caso de pessoas com deficiência que não fazem uso de tecnologia assistiva, a exemplo de daltonismo, contendo descrição das cores da imagem, mesmo que a foto não informe e sim adorne o post.

Fonte: Elaborado pelos autores

O treinamento interno do time de marketing destacou a importância de considerar a diversidade de públicos ao criar campanhas. O entendimento aprimorado sobre deficiências sensoriais, motoras e cognitivas influenciou diretamente a abordagem de marketing da Coach It, resultando em conteúdos mais inclusivos e impactantes.

Essas mudanças não apenas alinham a Coach It com padrões éticos e legais, mas também fortalecem a reputação da empresa como defensora da inclusão. Os clientes agora percebem a Coach It não apenas como líder em consultoria em TI, mas também como uma empresa comprometida com valores de equidade e acessibilidade.

Em síntese, a incorporação do “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade” nos treinamentos internos do time de marketing da Coach It demonstrou ser um catalisador eficaz para melhorias substanciais nas mídias digitais. Essas mudanças não apenas atendem às

demandas da era digital, mas também posicionam a Coach It como referência em práticas inclusivas em seu setor.

Conclusão

O presente estudo de caso explorou a interseção crucial entre comunicação acessível e educação corporativa, analisando de perto a experiência da Coach It, uma empresa de consultoria em TI com mais de duas décadas de atuação e uma extensa presença global. Inicialmente, ao contextualizar a empresa, destacou-se a sua robustez e sucesso, contando com mais de 150 funcionários distribuídos em diversos escritórios ao redor do mundo.

No âmbito da acessibilidade, revelou-se que, apesar da maturidade da Coach It, a empresa não havia anteriormente desenvolvido estratégias específicas de educação corporativa voltadas à inclusão e acessibilidade. Este cenário motivou uma pesquisa abrangente conduzida pelos pesquisadores Ariadne Botechia e Felipe Oliveira Cavalieri, orientados pela professora Dra. Suely Maciel.

Os objetivos da pesquisa foram delineados a partir de um trabalho de campo que envolveu a revisão do planejamento estratégico da empresa, com foco particular no capítulo e carta de plano de marketing. Detectou-se a falta de acessibilidade nos canais de comunicação e mídias da empresa, conduzindo à criação do “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade”. Este guia tornou-se um instrumento didático crucial utilizado nos treinamentos internos da empresa, visando sensibilizar os colaboradores para a importância da comunicação acessível.

A metodologia adotada foi rigorosa e envolveu várias etapas. Inicialmente, a validação da acessibilidade do site institucional foi realizada por meio de aplicações web especializadas. Em seguida, uma análise qualitativa manual dos conteúdos nas plataformas de mídia social revelou sérios problemas de acessibilidade. Entrevistas semiestruturadas foram conduzidas com supervisores e lideranças para compreender a consideração das pessoas com deficiências nas campanhas de marketing. Finalmente, uma observação participante foi realizada para melhor compreender como a falta de informações e conhecimento sobre deficiência impactava no material publicitário.

Este estudo de caso fornece uma contribuição significativa para o campo da educação corporativa ao destacar a importância da comunicação acessível e inclusiva. Ao abordar lacunas existentes na abordagem da Coach It e desenvolver estratégias concretas, o trabalho apresenta um modelo replicável para outras organizações que buscam promover a acessibilidade em seus

ambientes corporativos e mídias digitais. A conscientização, educação e ação prática emergem como pilares fundamentais para criar ambientes de trabalho verdadeiramente inclusivos, capacitando empresas a alcançar todo o seu potencial humano.

Ao atravessar cada etapa, os pesquisadores não apenas coletaram dados, mas construíram uma narrativa coesa que culminou na formulação do “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade da Coach It”. Este documento não é somente o resultado de uma pesquisa; é a materialização de uma jornada que revelou não apenas problemas, mas também soluções aplicáveis, contribuindo significativamente para o campo da educação e comunicação acessível em ambientes corporativos.

REFERÊNCIAS

BEAL, A. **Gestão estratégica de informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

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: Câmara dos Deputados, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 20 nov. 2022.

FONSECA, R. T. O trabalho protegido do portador de deficiência. **Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, São Bernardo do Campo, v. 7, 2015. Disponível em: <https://revistas.direitosbc.br/fdsbc/article/view/764>. Acesso em: 20 nov. 2022.

FOUCAULT, M. **Os anormais**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

GOODE, W. J.; HATT, P. **Métodos em Pesquisa Social**. São Paulo. Companhia Editora Nacional, 1979.

KIRKPATRICK, D.; KIRKPATRICK, J. **Evaluating Training Programs**. [S. l.]: Barrett-Koehler Publishers, Inc, 2006.

KOLB, D. A. **Experiential learning**: experience as the source of learning and development. Nova Jersey: Prentice Hall, 1984.

MAXIMIANO, A. C. A. **Administração para empreendedores**: fundamentos da criação e da gestão de novos negócios. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2006.

MOVIMENTO WEB PARA TODOS. **Descomplicando os validadores automáticos de acessibilidade digital**. Disponível em: <https://mwpt.com.br/descomplicando-os-validadores-automaticos-de-acessibilidade-digital/>. Acesso em: 01 jan. 2024.

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Thompson Pioneira, 2004.

PERANZONI, V. C.; FREITAS, S. N. A evolução do (pre)conceito de deficiência. **Revista Educação Especial**, [S. l.], p. 15–20, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/educacaoespecial/article/view/5253>. Acesso em: 30 ago. 2022.

PEREIRA, J. A. **Acessibilidade para pessoas com deficiência física e/ou sensorial à hotelaria: na perspectiva do consumo coletivo**. 2016. Dissertação (Mestrado em Consumo, cotidiano e desenvolvimento social) – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2016.

PHILLIPS, P. P.; PHILLIPS, J. J. **Return on Investment (ROI) Basics**. Alexandria, VA: ASTD Press, 2005.

RODRIGUES, O. M. P. R.; MARANHE, E. A. A história da inclusão social e educacional da pessoa com deficiência. In: CAPELLINI, V. L. M. F.; RODRIGUES, O. M. P. R. (org.). **Educação inclusiva: Fundamentos históricos, conceituais e legais**. Bauru, SP: UNESP - FC, 2012. v. 12. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/284714199_EDUCACAO_INCLUSIVA_FUNDAMENTOS_HISTORICOS_CONCEITUAIS_E_LEGAIS. Acesso em: 20 nov. 2022.

SCHEWINSKY, S. R. A barbárie do preconceito contra o deficiente: todos somos vítimas. **Acta Fisiátrica**, [S. l.], v. 11, n. 1, p. 7-11, 2004. DOI: 10.11606/issn.2317-0190.v11i1a102465. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/actafisiatrica/article/view/102465>. Acesso em: 11 dez. 2023.

SENGE, P. M. **A Quinta Disciplina: arte e prática da organização que aprende**. 11. ed. São Paulo: Ed. Nova Cultural, 1990.

SETUBAL, J. M.; FAYAN, R. A. C. (org.). **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Comentada**. Campinas, SP: Fundação FEAC, 2016.

SILVA, O. M. **A Epopéia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje**. São Paulo: CEDAS, 1986.

CRediT Author Statement

Reconhecimentos: Não aplicável.

Financiamento: Não aplicável.

Conflitos de interesse: Não há conflitos de interesse.

Aprovação ética: O trabalho não precisou passar por nenhum comitê de ética.

Disponibilidade de dados e material: Não, pois o trabalho ocorreu em um ambiente corporativo e tratou sobre a política de treinamentos internos da empresa.

Contribuições dos autores: **Ariadne Botechia** - Foi responsável por apresentar nosso projeto de pesquisa à empresa de COACH IT e intermediou todos os contatos com a direção. Participou ativamente de cada etapa do trabalho e esteve presente nos encontros realizados no escritório de Sorocaba. **Felipe Oliveira Cavalieri** - Foi responsável por redigir o trabalho e formatá-lo. Participou ativamente de cada etapa, desde a análise de acessibilidade até elaboração dos treinamentos e compilação de dados. **Suely Maciel** - Foi a orientadora do trabalho, participando ativamente com insights valiosos e indicando textos que se mostraram fundamentais para a compreensão dos temas: Acessibilidade, Educação e Ciência; foi ela quem conduziu o trabalho para que ele tivesse o rigor científico apropriado.

Processamento e editoração: Editora Ibero-Americana de Educação.
Revisão, formatação, normalização e tradução.

