

## Violência cultural e pessoas com deficiência na comunicação organizacional: uma análise de relatórios de empresas do Pacto Global da ONU

Cultural violence and people with disabilities in organizational communication: an analysis of company reports from the UN Global Compact

Violencia cultural y personas con discapacidad en la comunicación organizacional: un análisis de los informes empresariales del Pacto Mundial de la ONU

**Guilherme Ferreira de Oliveira** - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" | São Paulo | SP | Brasil. E-mail: [guilherme.f.oliveira@unesp.br](mailto:guilherme.f.oliveira@unesp.br) | Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1424-0254>

**Raquel Cabral** - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" | São Paulo | SP | Brasil. E-mail: [raquel.cabral@unesp.br](mailto:raquel.cabral@unesp.br) | Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0545-498X>

**Aline Lisboa** - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" | São Paulo | SP | Brasil. E-mail: [aline.lisboa@unesp.br](mailto:aline.lisboa@unesp.br) | Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3850-5461>

**Resumo:** A violência cultural presente na sociedade permeia as organizações a partir da comunicação. Este trabalho objetiva identificar a presença ou ausência de traços de cultura de violência no que tange à inclusão de pessoas com deficiência na comunicação e discurso organizacional em relatórios corporativos. Realiza-se: a) pesquisa bibliográfica sobre violência, comunicação e cultura organizacional e inclusão de pessoas com deficiência; b) pesquisa documental em relatórios de compromisso com Direitos Humanos de organizações filiadas ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas. Os resultados indicam não necessariamente traços de violência explícitos, mas possíveis de identificação a partir das escolhas das organizações nos relatórios e da possível construção de um discurso de autopromoção em divergência de um real interesse na inclusão.

**Palavras-chave:** violência cultural; comunicação organizacional; deficiência.

**Abstract:** The cultural violence present in society permeates organizations through communication. This work aims to identify the presence or absence of traces of a culture of violence regarding the inclusion of people with disabilities in communication and organizational discourse in corporate reports. The following is carried out: a) bibliographical research on violence, communication and organizational culture and inclusion of people with disabilities; b) documentary research on reports of commitment to Human Rights from organizations affiliated to the United Nations Global Compact. The results do not necessarily indicate explicit traces of violence, but possible identification based on the organizations' choices in the reports and the possible construction of a discourse of self-promotion in divergence from a real interest in inclusion.

**Keywords:** cultural violence; organizational communication; disability.

**Resumen:** La violencia cultural presente en la sociedad permea a las organizaciones a través de la comunicación. Este trabajo tiene como objetivo identificar la presencia o ausencia de rastros de una cultura de violencia en torno a la inclusión de personas con discapacidad en el discurso comunicativo y organizacional en los informes corporativos. Se realiza: a) investigación bibliográfica sobre violencia, comunicación y cultura organizacional e inclusión de personas con discapacidad; b) investigación documental sobre informes de compromiso con los Derechos Humanos de organizaciones afiliadas al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Los resultados no indican necesariamente rastros explícitos de violencia, sino una posible identificación basada en las elecciones de las organizaciones en los informes y la posible construcción de un discurso de autopromoción en divergencia con un interés real por la inclusión.

**Palabras claves:** violencia cultural; comunicación organizacional; discapacidad.

Recebido em: 21/10/2023 | Aprovado em: 06/11/2023 | Revisado em: 24/11/2023

DOI: <https://doi.org/10.22484/2177-5788.2023v49id5324>

Copyright © 2023. Conteúdo de acesso aberto, distribuído sob os termos da Licença Internacional –

 [Creative Commons – CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## 1 Introdução

Na contemporaneidade diversos estudos se desenvolvem em perspectivas mais emancipatórias, de busca por revelar opressões e injustiças sociais. Neste sentido, os Estudos para Paz (*Peace Studies*), como campo transdisciplinar (Ferreira, 2019), ontologicamente têm como objeto de análise a identificação das estruturas de violência (Ferreira, 2019) e a promoção de alternativas para sua desnaturalização e enfrentamento.

Nos Estudos para Paz encontram-se as discussões acerca da violência e suas dimensões (Galtung, 1969), a partir da compreensão de estruturas e culturas violentas que revelam práticas concretas. Galtung (2003, p. 10, tradução nossa) explica que, “em resumo, os estudos sobre a violência, parte indispensável das ciências da paz, podem ser um gabinete dos horrores, mas, igual a patologia, refletem uma realidade que deve ser conhecida e compreendida”.

As revelações de práticas violentas acontecem na intersecção entre os Estudos para a Paz e diversas áreas do conhecimento, como com o Direito, a Criminologia, as Ciências Biológicas *etc.* Entretanto, no que tange às Ciências da Comunicação, a consolidação das perspectivas de paz e violência se desenvolveram amplamente no Jornalismo para a Paz (Lynch; Mcgoldrick, 2007; Cabral; Salhani, 2017). Em relação à outras áreas da comunicação, como a Comunicação Organizacional, “é sabido que no Brasil os estudos que contemplam a relação entre os Estudos para a Paz, o processo de comunicação e as organizações como entidades produtoras de sentidos, serviços e produtos ainda são muito incipientes” (Ferrari; Cabral, 2018, p. 13), principalmente em estudos que combinem as três áreas.

Assim, na busca por uma intersecção entre a Comunicação Organizacional e os Estudos para Paz, “entendemos que a perspectiva organizacional também se aproxima desse debate, uma vez que as organizações podem ser vistas como microambientes que refletem e intensificam outros vários tipos de violências” (Ferrari; Cabral, 2018, p. 13).

Primeiramente, em relação à Comunicação Organizacional, pode-se compreendê-la como campo do conhecimento de origem interdisciplinar (Silva; Ruão; Gonçalves, 2020), o qual “investiga e estuda os fenômenos comunicacionais no contexto organizacional” (Oliveira, 2022), contexto este em que se constroem relações pelas e nas organizações, sejam elas públicas, privadas e não-governamentais (Oliveira, 2022; Mafra; Marques, 2015).

No contexto organizacional, indivíduos interagem, relacionam-se e mantêm vivas culturas distintas (de origem de suas subjetividades, de normas institucionais, de contexto social e geográfico), as quais podem transpor elementos de violência presentes na sociedade. Têm-se que, a partir de Marques e Oliveira (2022), a cena organizacional é uma continuidade dos demais âmbitos sociais dos indivíduos, em que as dinâmicas de relacionamentos internos são reflexos das transformações contemporâneas na sociedade.

A organização, a partir de sua comunicação e seus discursos, constrói sentidos e exerce um papel de influência no meio social (Carareto; Andrelo; Ruão, 2022), de forma que, via seus discursos midiáticos, “também assumem um papel significativo na sociedade para pautar assuntos e configurar padrões” (Cabral *et al.*, 2020, p. 183). Tais influências refletem também nos agentes organizacionais.

Nesse sentido, as organizações mostram o quanto são parte da vida social de todas as pessoas, especialmente ao se considerar que elas estão presentes em todas as etapas da vida. Como afirma Etzioni (1980 *apud* Kunsch, 2003, p. 19) “nascemos em organizações e quase todos nós somos educados por organizações, e quase todos nós passamos a vida a trabalhar para organizações”.

Assim, o cotidiano das pessoas com deficiência também é marcado pela presença/vivência e interação de/com organizações, considerando que estas são 17 milhões de pessoas (8,4% do total da população brasileira), segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2021). Esse contingente interage com organizações, mas no quesito empregabilidade a situação é mais complicada. Apenas 28,3% das pessoas com deficiência em idade de trabalhar (14 anos ou mais de idade) estão na força de trabalho, ante 66,3% daquelas sem deficiência (IBGE, 2021), mesmo com a existência da Lei de Cotas (Brasil, 1991) que estabelece que as empresas com mais de 100 funcionários devem preencher de 2% a 5% dos cargos com colaboradores reabilitados ou pessoas com deficiência.

Considera-se que os discursos organizacionais também expressam realidades (de significados circulantes) sobre a relação entre organizações e pessoas com deficiência. Destaca-se a construção de discursos a partir de propagandas e campanhas com personagens com deficiência, muito embora o protagonismo nem sempre é dado para pessoas com deficiência de fato, e sejam mais comuns práticas de autopromoção em contraposição à uma naturalização ou conscientização sobre direitos e inclusão (Mustafé; Coêlho, 2021).

No quesito de “representação” x “realidade”, Coêlho e Mustafé (2022, p. 119) afirmam que “a presença pontual de pessoas diversas não significa mudança sistemática da comunicação, tampouco da gestão organizacional, nem espaço para resistência”. Ou seja, breves representações em produtos midiáticos não significam necessariamente uma mudança de mentalidade e comportamento da gestão e dos tomadores de decisão. Pode ser apenas uma tentativa de alocação das organizações na dualidade, contradição e caos da ética e da cosmética (Veras; Porém, 2019).

Um caminho para a compreensão das práticas organizacionais e suas consonâncias e dissonâncias com os seus discursos em relação às pessoas com deficiência está na observação do caráter das propostas e iniciativas de inclusão no ambiente organizacional, uma vez que este “pode ser analisado pelo seu papel frente às estruturas concretas e, principalmente, simbólicas que culminam em relações de poder, conflitos e situações análogas às violências direta, estrutural e cultural” (Silva; Caglioni; Barbeta, 2021, p. 2).

Dessa forma, este trabalho objetiva identificar a presença ou ausência de traços de cultura de violência no que tange à inclusão de pessoas com deficiência na comunicação e discurso organizacional oficiais (declarados) em relatórios corporativos. Para tal, realiza-se a) pesquisa bibliográfica sobre as temáticas de violência organizacional, comunicação e cultura organizacional e inclusão de pessoas com deficiência nas organizações; b) pesquisa documental em relatórios anuais de compromisso com os Direitos Humanos de organizações filiadas à Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU). A iniciativa existe como um incentivo para organizações empresariais caminharem em prol da efetivação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), chamando por meio do Pacto, empresas para alinharem suas estratégias e ações aos princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção (PACTO GLOBAL, 2023).

Reconhece-se que o setor privado possui também um papel para as mudanças sociais e o avanço no alcance dos ODS. Carlo Pereira, CEO do Pacto Global da ONU no Brasil, afirma que “a parceria institucional se faz necessária, dado que nenhum dos três setores da sociedade possui toda a expertise necessária para a resolução dos problemas socioambientais que a agenda dos ODS aponta” (Cabral, 2022).

O trabalho está organizado da seguinte forma: inicialmente, apresentam-se as discussões teóricas acerca das temáticas principais; em seguida, os procedimentos metodológicos; depois, os resultados obtidos e descritivos dos achados nos relatórios; após, a discussão dos resultados em articulação com o referencial teórico; por fim, as considerações finais e as referências.

## 2 Organizações, comunicação e discursos organizacionais

A comunicação, enquanto dimensão inerente às organizações (Marques; Oliveira, 2015), permeia a vida dos agentes organizacionais a partir dos sentidos circulantes nos ambientes internos das organizações mas que não se limitam a eles, uma vez que as organizações são cada vez mais porosas (Mumby; Stohl, 1996). Silva, Ruão e Gonçalves (2020, p. 111) explicam que a problemática do relacionamento organização-sociedade “baseia-se na premissa de que as fronteiras entre as organizações e a sociedade são cada vez mais indefinidas e, dessa forma, também as pressões do ambiente externo se tornam indissociáveis daquelas que acontecem no interior das empresas” (Silva; Ruão; Gonçalves, 2020, p. 111).

A comunicação e suas estratégias são responsáveis pela troca simbólica entre sentidos e significados que circulam social e organizacionalmente, de forma que “percebe-se que essas estratégias constroem sentidos na sociedade, ao mesmo tempo que a sociedade, a partir de sua realidade cultural, insere novos sentidos para as organizações” (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023, p. 110). Tais processos acontecem a partir de discursos oficiais mas também de outras formações discursivas que todos os agentes constroem (Baldissera, 2014).

A partir do entendimento da Comunicação Organizacional em três dimensões (organização comunicada, organização comunicante e organização falada), tem-se que os sentidos que compõem o quadro da comunicação vão além das falas autorizadas (Baldissera, 2009)<sup>1</sup>. No entanto, o dito-institucional (discurso “oficial”) possui uma força, é carregado de significados e faz emergir relações de poder e de dominação (Oliveira; Amaral, 2021).

---

<sup>1</sup> A ideia de organização comunicada compreende a comunicação autorizada, auto-feita; a dimensão da organização comunicante é aquela que engloba os sentidos que circulam sobre a organização, como na mídia e nos diálogos; já na organização falada trata-se dos processos de comunicação informal indiretos; aqueles que se realizam fora do âmbito organizacional e que dizem respeito à organização.

Baldissera e Mafra (2021, p. 11) acreditam que seja “[...] evidente a potência dos discursos organizacionais de instituir concepções de mundo que, de alguma forma, sejam convergentes com princípios e desejos das próprias organizações”, de forma que evidência-se a força da intencionalidade nos discursos construídos. Os autores conceituam discursos organizacionais como “conformações simbólicas, marcadas por vestígios interacionais, orientadas para produzir efeitos de sentidos específicos em perspectiva de instituírem determinadas verdades” (p. 11).

Em consonância, percebe-se uma inter-relação com os pressupostos da mobilização discursiva das práticas de diálogo nas organizações, elencados por Oliveira e Amaral (2021). As autoras apontam que os discursos organizacionais: a) podem fazer emergir relações de poder; b) são espaços possíveis para a constituição do sujeito e o reconhecimento da alteridade; c) sempre terão um contradiscurso; d) não são desprovidos de estratégias; e) carregam sentidos construídos socialmente por eles mesmos, que se alteram constantemente (Oliveira; Amaral, 2021).

Baldissera e Mafra (2021), com os apontamentos sobre a intencionalidade e o poder dos discursos, estão em consonância com os pontos 1 e 4 apresentados por Oliveira e Amaral (2021). O poder pode ser entendido como um valor a ser atribuído a um ou mais sujeitos, que confere a capacidade de exercer influência sobre outros indivíduos (Louis; Fatien Diochon, 2018). É, portanto, um sentido construído - e imposto - socialmente, a partir da interação entre sujeitos, e que tem como objetivo moldar comportamentos, decisões e visões de mundo. Cabral *et al.* (2020, p. 190) explicam que “os discursos das organizações direcionam comportamentos, consolidam a cultura organizacional, além de viabilizarem o diálogo e a construção de valores coletivos que impactam possíveis transformações sociais”.

Assim, faz-se necessário refletir sobre aspectos da cultura, da construção de culturas organizacionais e a forma que violências presentes na sociedade perpassam fronteiras e se fazem presentes nos ambientes internos das organizações.

### **3 Cultura, violência cultural e organizações**

A conceituação de violência é uma tarefa transdisciplinar (Ferreira, 2019) e com um recente crescimento em estudos acadêmicos, com o desenvolvimento dos Estudos para a Paz. Um dos principais pesquisadores do campo é Johan Galtung, que concebe violência como “[...] afrontas evitáveis às necessidades humanas básicas, e globalmente contra a vida, que reduzem o nível real de satisfação das necessidades abaixo do que é potencialmente possível” (2003, p. 9, tradução nossa).

O autor explica que a negação de necessidades básicas constitui estruturas violentas da/na sociedade, a partir da construção de uma dualidade entre estruturas dominantes/dominadas, aquelas que conseguem e possibilitam maior acesso às necessidades/aquelas que possuem menos acessos (Galtung, 2003). Dessa forma, a desigualdade surge como consequência dessas dualidades e por relações de dominação de uma sob a outra. Fisas (1998 *apud* Carareto; Cabral; Andrelo, 2023, p. 103) afirma que

a guerra molda e foi moldada por práticas que significam poder e dominação, força e controle na sociedade, como: o patriarcado e o misticismo da masculinidade, os interesses das grandes potências e a manutenção de estruturas que perpetuam a injustiça e a falta de oportunidades e participação.

A partir de uma orientação histórica e cultural de definição de papéis de dominação, imposição e injustiça, os sujeitos se organizam de forma que acreditam ser o “ideal” em uma sociedade de dominação, ou seja, adotam atitudes, comportamentos e hábitos legitimadores dessas estruturas (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023), ditas como violentas. A violência pode ser classificada em três tipos: direta, estrutural e cultural (Galtung, 1969).

A violência direta pode ser compreendida como o ato em um momento, um acontecimento, visível e explícito (Galtung, 2003). Já a violência estrutural é um processo que acontece devido ao sistema em que ela se sustenta, como as máximas das instituições da sociedade que legitimam desigualdades sociais e privações de acesso às necessidades humanas básicas (Galtung, 2003). Por fim, a violência cultural se legitima e se propaga de forma muito sutil por meio de ideias, crenças e imaginários que naturalizam outras violências, mascaradas e sem uma percepção escancarada (Galtung, 2003). Esta última é constante e está imbricada na concepção de produtos culturais (assim como é resultante deles) (Galtung, 2003).

Galtung (2003) explica que a violência cultural é legitimadora da direta e da estrutural e “geralmente, pode-se identificar um fluxo causal da violência cultural a violência direta passando pela estrutural” (Galtung, 2003, p. 13, tradução nossa). Na verdade, elas são complementares e interdependentes e formam um triângulo da violência: direta-estrutural-cultural (Galtung, 2003) e a violência pode começar de qualquer ângulo. Uma prática violenta e direta é legitimada por uma estrutura violenta que por aspectos culturais a naturaliza.

Carareto, Cabral e Andrelo (2023, p. 103) comentam que “a violência possui diferentes características, níveis e consequências que influenciam os indivíduos, sendo uma prática cultural manifestada na sociedade em diversos contextos históricos e geográficos”, contextos estes que institucionalizaram as práticas culturais e legitimaram estruturas profundamente violentas e comportamentos individualistas (Fisas, 1998 *apud* Carareto; Cabral; Andrelo, 2023).

A violência cultural é aquela na qual nem a vítima nem o autor são perfeitamente visíveis, ou seja, é aquela que não pode ser registrada por meio de uma fotografia, filme ou reportagem; é a violência que se esconde por trás dos discursos sociais (dos discursos institucionais e produtos culturais) (Galtung, 2003), materializando-se na cultura, na ideologia, nas linguagens, nos meios de comunicação, na religião e na ciência (Galtung, 1969).

Assim, os discursos e a linguagem, como elementos do processo comunicacional, são formas de se “transmitir” a violência cultural. Carareto, Cabral e Andrelo (2023, p. 114) explicam que a comunicação, ao mesmo tempo que aproxima pessoas, culturas e possibilita o acesso à informação, “ela é capaz de disseminar ideias que estimulam preconceito, ódio e segregam os grupos sociais”. Em consonância, a linguagem e suas manifestações (oral, escrita, visual etc.), configura-se, de fato, “como o mecanismo mais sutil, porém é o que vai legitimar o sistema de controle social e o produtivo mediante os próprios discursos sociais e produtos da cultura” (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018, p. 253). Dessa forma, como apresentado anteriormente, os discursos organizacionais, com o poder que já lhes é atribuído, podem legitimar violências culturais (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023; Cabral *et al.*, 2020; Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018).

As práticas violentas em si acontecem de mais formas do que somente pelos discursos, mas aqui realiza-se um enfoque na dimensão discursiva (e comunicacional) delas nas organizações. Ao conjunto de violências nas organizações dá-se o nome de violência organizacional (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018). A violência organizacional é descrita como o conjunto das tipologias de violência direta, estrutural e cultural de Galtung,

que encontra nas organizações mecanismos para sua legitimação, especialmente mediante sua cultura organizacional, modelo de gestão, filosofia organizacional, legislações específicas que impactam a vida das organizações, bem como as estruturas físicas e ambientais que afetam a saúde do trabalhador (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018, p. 249).



Pode-se mencionar, a título de exemplo, e com base em Cabral, Gonçalves e Salhani (2018): a) Violência de gênero, a partir de diferenças salariais entre homens e mulheres, assédios morais e sexuais; b) LGBTQIA+fobia no mercado de trabalho, pela discriminação em entrevistas de trabalho e estruturas político-organizacionais que não os inclui; c) Preconceito étnico-racial no ambiente organizacional a partir do racismo institucional, da não representação negra, parda e indígena em postos de comando nas organizações e diferenças salariais; d) Preconceito Etário, ou seja, discriminação pela idade e de invalidez a partir do estereótipo de não-produtivo; e) Xenofobia e o preconceito linguístico em casos de subemprego para determinados imigrantes, em equipes multiculturais e em processos de internacionalização; f) Violência produzida pela precarização das condições de trabalho, como em jornadas intensivas e exploração de mão de obra, violências produzida pelas estruturas físicas de locais de trabalho (falta de higiene, ambientes fechados com pouca ventilação), doenças decorrentes do trabalho repetitivo: LER, perda de audição etc.; g) Trabalho análogo à escravidão e trabalho infantil; h) Discriminação contra pessoas com deficiência, a partir do não-cumprimento de leis afirmativas e mesmo quando do contrário, aspectos de violência estrutural (falta de acessibilidade, processos adaptados, tecnologias assistivas etc.) e de violência cultural (valores e políticas organizacionais que legitimam estigmas).

A violência organizacional está presente nas práticas e nos discursos formais e informais das organizações, naturalizando a opressão de forma complexa e estritamente ligada à comunicação organizacional (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018), uma vez que, “muitas vezes, as estratégias de comunicação são carregadas de símbolos e estereótipos, os quais, unidos ao ambiente sociocultural dos indivíduos na sociedade, perpetuam e reforçam os preconceitos e padrões existentes nas relações sociais” (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023, p. 109).

Tem-se, portanto, na cultura e na filosofia organizacional elementos chaves para a naturalização e legitimação da violência em diversos contextos e situações (Cabral *et al.*, 2020; Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018), naturalização essa manifestada em práticas culturais e comportamentais que fomentam o preconceito, a discriminação e o assédio (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018). E a comunicação é responsável pela transmissão de artefatos culturais a partir de processos interacionais em que os sujeitos colocam em tensão e fazem circular os sentidos de suas culturas (Baldissera, 2011). Baldissera (2011, p. 54) aponta para uma relação de interdependência entre comunicação e cultura, porque “assim como a cultura depende da comunicação, também a comunicação depende da cultura para se materializar em um grupo sociocultural, assumindo forma e sentidos específicos” (Baldissera, 2011, p. 54).

Buscamos aqui apresentar especificamente as questões de violência cultural contra pessoas com deficiência, mas, para tal, faz-se necessário contextualizar o panorama dessas pessoas em suas relações com as organizações e especialmente com a comunicação destas.

#### 4 A inclusão de pessoas com deficiência nas organizações

A inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, como já apresentado, tangencia diversas dimensões. No campo jurídico, tem-se a Lei de Cotas, que estabelece a contratação de pessoas com deficiência ou reabilitadas para organizações com mais de 100 funcionários (Brasil, 1991). Instituições e grupos sociais ativistas que representam essas pessoas reconhecem a importância desta lei como propulsora de mudanças sociais (Pereira; Passerino, 2018).

Entretanto, empresas têm alocado as pessoas com deficiência em funções específicas, pela descrença na liderança dessas pessoas (Tette; Carvalho-Freitas; Oliveira, 2014). Em estudos aplicados, percebe-se que o processo de inclusão em espaços organizacionais não é necessariamente um processo igualitário, mas sim de forma restrita ao cumprimento da cota, sem que sejam dadas aos trabalhadores com deficiência oportunidade de somar e de crescer (Pereira; Passerino, 2018).

Silva *et al.* (2020, p. 11) afirmam que “algumas organizações podem tratar a inserção da PCD [pessoa com deficiência] no mercado de trabalho pelo viés da integração e da gratificação, em uma perspectiva filantrópica e não de garantia de direitos”. Reconhecendo a contratação como um primeiro passo, faz-se necessário pensar nos seguintes. Pereira e Figueiró (2020, p. 60, tradução nossa) explicam que “embora os benefícios para a imagem da marca e compliance com o cumprimento das cotas sejam notáveis incentivos para que as organizações implementem projetos de inclusão, essa não deve ser sua principal motivação para a promoção dos mesmos”.

A inclusão, enquanto processo e paradigma da sociedade, surge como uma evolução dos sistemas de segregação e de integração (Sasaki, 2005). Nos anteriores, o que reinava era a tolerância à existência de pessoas com deficiência em certos espaços, mas sem muitos esforços para que de fato todos fossem inclusos. Sasaki (2005, p. 21) afirma que “nenhuma dessas formas de integração social satisfaz plenamente os direitos de todas as pessoas com deficiência, pois a integração pouco exige da sociedade em termos de modificação de atitudes, de espaços, de objetos e de práticas sociais”. Assim, conceitua-se a inclusão como

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

Em partes, pode-se dizer que o não respeito aos processos de inclusão se dá pela cristalização de estigmas e preconceitos na construção de significados sobre a pessoa com deficiência. Veronezi (2019) acredita que o preconceito e os estereótipos são frutos da desinformação dos agentes organizacionais acerca das pessoas com deficiência. De forma geral, os valores que permeiam o cotidiano dos indivíduos na sociedade estão presentes no ambiente interno das organizações, de maneira que “essas crenças estão enraizadas em nossa cultura e são diariamente reproduzidas, não só pela comunicação cotidiana da sociedade mas, também, pelos canais de comunicação” (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014, p. 4).

Ambos apontamentos de Veronezi (2019) e Silveira, Pereira e Barcelos (2014) resgatam a comunicação como parte desse processo de transmissão de sentidos e valores estigmatizados sobre a construção de uma “normalidade” de corpos e mentes. Veronezi (2019, p. 12) defende que “a comunicação é imprescindível para o amadurecimento das organizações acerca de uma temática que embora esteja presente no campo legislativo e nas discussões públicas, na prática, ainda segue relegada ao descaso, ao silenciamento, ao apartamento desses sujeitos de convívio social”. Percebe-se que a comunicação pode tanto transmitir e propagar valores estigmatizados como auxiliar no combate a eles.

Um dos caminhos para reverter o cenário de exclusão nas organizações está na consideração de que “a comunicação tem o papel de estimular, disseminando informações aos colaboradores sobre inclusão e responsabilidade social” (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014, p. 8), e de desconstrução de preceitos a partir da conscientização de todos. Ainda, a comunicação age também no sujeito, a partir do fluxo de sentidos que ele mesmo se apropria nas trocas e interações organizacionais. Pereira e Figueiró (2020, p. 60, tradução nossa) afirmam que:

é justamente essa comunicação [inclusiva] que vai garantir que o sujeito com deficiência tenha compreensão do seu papel dentro do processo produtivo e vai orientar o desenvolvimento dos valores da organização no cotidiano do profissional.

Entretanto, os valores da organização precisam ser condizentes com a sua postura, caso queira se lançar como “inclusiva”. A inclusão de pessoas com deficiência vai depender “[...] da participação ativa na vida da organização, e esta, por sua vez, depende da capacidade de promover a informação e de saber comunicar com os outros” (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014, p. 15).

Assim, busca-se compreender algumas iniciativas de inclusão praticadas por organizações privadas, com um olhar crítico, considerando que “mesmo em organizações com projetos e programas de inclusão já estruturados, muitos espaços e práticas ainda não são acessíveis para todos os trabalhadores” (Pereira; Figueiró, 2020, p. 59, tradução nossa).

## 5 Percurso metodológico

Este trabalho parte de uma abordagem qualitativa e descritiva. Realiza-se uma pesquisa bibliográfica sobre as temáticas de violência organizacional, comunicação e cultura organizacional e inclusão de pessoas com deficiência nas organizações. Ainda, realiza-se também uma pesquisa documental (Gil, 2008) em relatórios anuais de compromisso com os Direitos Humanos de organizações filiadas à Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU). Para selecionar as organizações que compõem o corpus de análise, são aplicados os seguintes filtros no site do Pacto Global, na aba “Participantes”: a) porte: companhias; b) status: ativas; c) país: Brasil; d) Iniciativa aderente: CFO Principles.

A CFO Coalition é “uma iniciativa do United Nations Global Compact (UNGC) para repensar o papel dos CFOs (Chief Financial Officers) no desenvolvimento de finanças corporativas sustentáveis a longo prazo, alinhadas aos ODS [...] com base nos Princípios do CFO” (PACTO GLOBAL, 2023). Dentre os princípios está o compromisso de Comunicação e elaboração de Relatório das iniciativas integradas aos ODS. Assim, esses relatórios possuem uma parte dedicada à exposição do compromisso com os Direitos Humanos.

A opção por grandes companhias deu-se porque reconhece-se que os ODS da ONU causam “um maior impacto em grandes empresas e menos nas pequenas, já que as primeiras são pressionadas pelo contexto ou mercado que apresenta novas e complexas demandas” (Herrera Echenique, 2022, p. 142, tradução nossa).

A pesquisa documental nos relatórios consiste na busca pelos termos “deficiência/disability”, “diversidade/diversity” e “inclusão/inclusion”, com o objetivo de encontrar iniciativas nas temáticas.

## 6 Resultados e discussão

A aplicação dos filtros e a busca no site do Pacto Global retornou em 5 resultados, sendo as empresas: a) Banco BTG Pactual; b) Braskem S.A.; c) Klabin S. A.; d) Suzano S/A; e) Natura Cosméticos S/A. Cada uma possui a obrigação de publicar um Annual Report (relatório anual) de desenvolvimento das atividades. Considerando que a busca foi realizada no começo do segundo semestre de 2023, os relatórios de 2022 ainda não foram publicados, uma vez que as organizações possuem um prazo de um ano para tal. Assim, foram selecionados os relatórios de 2021.

Entretanto, no relatório da Braskem S.A. não há menção alguma às pessoas com deficiência. Já o relatório da Klabin S.A. é uma versão em formato pdf da visualização de impressão da página inicial do portal de ESG (sigla para o compromisso com sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa nas empresas) da organização, sem uma centralização dos dados. Seria necessário investigar de outra forma metodologicamente as abas do website corporativo. Assim, são analisados descritivamente os relatórios das três organizações restantes. Após a descrição é feita uma reflexão geral sobre a ausência/presença de aspectos de violência cultural no discurso/comunicação dessas organizações.

O Banco BTG Pactual possui um relatório extenso e bem detalhado sobre suas iniciativas relacionadas aos ODS da ONU, entretanto, pouco se fala sobre a inclusão de pessoas com deficiência. A empresa aponta de forma geral suas iniciativas em Diversidade e Inclusão, mas sem especificações sobre esse grupo. Quando as pessoas com deficiência são mencionadas, utiliza-se o termo “deficiente”, o qual deveria estar em desuso há décadas, desde a promulgação da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Brasil, 2009) e da criação do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015).

Segundo Dolores Lopez (2008, p. 49, tradução nossa) existe um poder na escolha de palavras que possam aproximar os indivíduos ao invés de distanciá-los, “é um exercício de responsabilidade ética e moral, que pode fazer a diferença entre o entendimento e a solidariedade e a rejeição e a distância”, fato não ocorrido na escolha de um termo em desuso e considerado ofensivo (Sasaki, 2003).

A organização possui um Comitê de Diversidade desde janeiro de 2020 e conta com o grupo “BTG PCDs”. Na descrição do grupo, a empresa afirma que além de um trabalho de conscientização, o Banco também trabalha para que as pessoas “deficientes” tenham acessibilidade, autonomia, segurança e igualdade de condições

de trabalho, de forma que seja considerado o ambiente físico, a tecnologia, a comunicação e a integração social.

O Banco BTG Pactual, em 2021, firmou uma parceria com uma consultoria especializada que oferece cursos de capacitação para pessoas com Transtornos do Espectro Autista, sendo esta uma das únicas iniciativas concretas mencionadas. Por fim, a respeito de programas de contratação, o relatório descreve um programa focado na atração e desenvolvimento de pessoas com deficiência, em que os recrutadores são engajados em um recrutamento mais representativo deste grupo.

O relatório da Suzano S/A apresenta o termo “deficiência” logo na primeira parte, da Mensagem do CEO, junto a outras minorias políticas, na afirmação de que a empresa pretende continuar investindo esforços em diversidade e inclusão.

A empresa apresenta seus “Compromissos para renovar a vida”, com um pilar para “pessoas”. Nele, apresentam o ODS que pretende-se alcançar, qual o compromisso, como foi a performance em 2021, o status de desenvolvimento do compromisso e o que o seria feito em 2022.

No que tange às pessoas com deficiência, a Suzano, alinhada ao ODS 5 (Igualdade de Gênero) e ao tópico de “promoção de diversidade, equidade e inclusão”, possui o compromisso de “Assegurar 100% de acessibilidade para pessoas com deficiência até 2025”. A performance de 2021 foi de uma melhora na acessibilidade e na adaptação de espaços de 14.7%, alcançando um espaço 52.9% acessível. O status de progresso foi classificado como “dentro do esperado” e a empresa pretendia, para 2022, criar e monitorar outros planos de ação a partir das necessidades das áreas comuns das unidades. Percebe-se uma associação da questão da acessibilidade apenas a aspectos arquitetônicos e de espaços físicos, sem nenhuma menção a dimensão comunicacional, tão essencial quanto (Sasaki, 2009).

Outro compromisso da organização é “garantir um ambiente 100% inclusivo para pessoas com deficiência até 2025). A performance de 2021 foi de melhora de 93% pelas percepções coletadas em uma survey. A empresa afirma que esses resultados foram alcançados a partir da implementação estratégia de iniciativas de programas de treinamento, do lançamento de um processo de governança de garantia de substituição de pessoas com deficiência e a promoção de eventos para aumentar a conscientização, o engajamento e o potencial de corpos de todos os tipos. O progresso foi registrado como “abaixo da expectativa” e como propósito para 2022 gostariam de continuar investindo em literacia e conscientização e desenvolver a “atração de talentos”.

Outras iniciativas mencionadas são: promoção de uma palestra sobre carreira para pessoas com deficiência; aumento do uso de Libras em eventos (primeira e única menção direta à dimensão comunicacional); criação de uma Agenda de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) com treinamentos para executivos e trabalhadores, reuniões virtuais com influencers e experts etc.; desenvolvimento do programa “We Are Plural”, que visa assegurar que os trabalhadores sejam respeitados e expressem-se como quiserem. Por fim, a Suzano traz os dados de contratação: 3% dos ingressantes do programa de Trainee são pessoas com deficiência e o número de funcionários com deficiência aumentou para 2,4%, em contraste com os 2% de 2020 e 2019.

A Natura Cosméticos S/A (autointitulada Natura&CO no relatório) não apresentou especificamente nenhuma iniciativa voltada para a inclusão de pessoas com deficiência no relatório anual de 2021. A empresa descreve que objetivava para 2022 investir em políticas operacionais nas cadeias de suprimento e produção, aplicando-as para trabalhadores com base nos direitos humanos. Neste tópico reconhece a necessidade de se focar especificamente em apoiar “pessoas que estão em desvantagem”, sem menção direta à deficiência. Ainda comentam que pretendem trabalhar para alcançar 30% de “inclusão” de grupos sub-representados, aqui mencionando pessoas com deficiências físicas ou mentais.

Sobre a presença de pessoas com deficiência na força de trabalho, o relatório traz que 7,2% dos funcionários da Natura são pessoas com deficiência, e 5% da Avon. Essas são duas companhias parte do grupo Natura.

Por fim, o relatório menciona um Programa de contratação em “inclusão de neurodiversidade”, entretanto, essa é uma iniciativa fora do Brasil, em parceria com associações e entidades de pessoas com deficiência.

De forma geral, apenas alguns dos relatórios trazem iniciativas concretas voltadas para a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações. Ainda, a comunicação em si é mencionada apenas uma vez, superficialmente, pelo Banco BTG Pactual e uma vez pela Suzano S/A, ao apontarem a ampliação de intérpretes de Libras nos eventos.

Percebe-se que a comunicação ainda não é vista como uma dimensão importante e que deve ser considerada quando o assunto é a inclusão das pessoas com deficiência, pelo menos não explicitamente. Na questão da acessibilidade, a Suzano menciona as adaptações arquitetônicas e dos espaços, mas não da/na comunicação.

São mencionadas iniciativas de mudança, principalmente pela Suzano, bem detalhadas. Estas, por sua vez, são programas concretos, com avaliação de resultados e consulta com o público que são os trabalhadores com deficiência. Boa parte das iniciativas são programas voltados para a conscientização e ampliação do acesso à informação sobre Diversidade, Equidade e Inclusão. Sabe-se que “é focando na necessidade e urgência de implementação de processos de transformação sociocultural de uma cultura de violência [...] que é possível pensar na comunicação como um elemento estratégico para se identificar, denunciar e desconstruir a violência organizacional” (Cabral *et al.*, 2020, p. 185).

Quanto ao recrutamento e a inclusão formal de pessoas com deficiência nessas organizações, o Banco BTG Pactual menciona um programa, em que os recrutadores buscam maior representatividade. A questão que fica é: para quê? e o que é feito para a inclusão? A Natura também não menciona suas iniciativas, entretanto exibe ter grandes taxas de contratação (superiores a exigida por lei). Pode-se pensar que a inclusão no quadro de trabalhadores possa ser uma forma de caminhar na direção do que “se exige”, e não necessariamente do que “se pretende por valor” (Pereira; Figueiró, 2020). Cabral, Gonçalves e Salhani (2018, p. 260) comentam que

se, por um lado, a prolixidade de prêmios e indicadores que vão sendo implementados, tanto a nível nacional quanto internacional, é um claro sinal da importância que tem sido dada à gestão ética e socialmente responsável, por outro, vale a pena refletir se essas premiações não são apenas um uso para melhorar a imagem das organizações.

Os interesses das organizações estão alinhados aos dos grupos no topo da hierarquia, de forma que tendem a beneficiar somente uma pequena parte da população, embora sejam apresentados como interesses universais (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018). A apresentação dos dados sobre inclusão de pessoas com deficiência, salvo algumas exceções já mencionadas no relatório da Suzano, parece ser feita apenas como uma exposição em “vitrine” para o alcance de uma imagem positiva e afirmação de cumprimento legal (como no caso da Lei de Cotas), entretanto, às vezes se mascara



de uma busca de compromisso pelos interesses “universais” e garantia de direitos de inclusão de pessoas com deficiência (Pereira; Passerino, 2018).

## 7 Considerações Finais

Este trabalho objetivou identificar a presença ou ausência de traços de cultura de violência no que tange à inclusão de pessoas com deficiência na comunicação e discurso organizacional oficiais (declarados) em relatórios corporativos de três empresas compromissadas com a pauta de Direitos Humanos, filiadas à Rede Brasil do Pacto Global da ONU. Os resultados discutidos acima expõem não necessariamente traços de violência cultural explícitos, mas possíveis de identificação a partir das escolhas das organizações do que exibir nos relatórios. Primeiramente, uma organização foi excluída da análise por justamente nem mencionar a inclusão de pessoas com deficiência. Outras focaram mais na descrição e autopromoção do que nas possíveis melhorias para as pessoas com deficiência. Cabral, Gonçalves e Salhani (2018, p. 253) afirmam que “a cultura de violência tende a ser maniqueísta, exaltando o valor do “eu” e diminuindo o valor do “outro”.

Percebe-se que os traços de cultura de violência estão presentes de forma sutil como na superficialidade da especificação de ações em prol da inclusão das pessoas com deficiência em contraste com o amplo foco em ações para outras minorias políticas e grupos sub-representados nos programas de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I).

As organizações de todos setores da sociedade precisam conhecer e implementar novas perspectivas para a mudança da cultura de violência organizacional (Ferrari; Cabral, 2018), investindo na busca de alternativas capazes de transformar as relações a partir da desconstrução da violência cultural (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023). Um caminho para isso localiza-se no investimento de uma comunicação que se preocupe com a promoção do diálogo, construção de valores coletivos e transformação do contexto social (Cabral *et al.*, 2020).

A comunicação e a cultura estão imbricadas em uma relação de interdependência, de forma que uma age na outra perpetuando crenças e visões de mundo excludentes. Da mesma forma, a partir da comunicação as organizações podem ressignificar traços culturais que valorizem os indivíduos com deficiência, suas potencialidades e uma nova visão de inclusão social possa ser construída.

## Referências

- BALDISSERA, Rudimar. A complexidade dos processos comunicacionais e a interação nas organizações. *In*: MARCHIORI, Marlene (org.). **Cultura e interação**. São Caetano do Sul/SP: Difusão; Rio de Janeiro: Senac, 2014. p. 113 - 124.
- BALDISSERA, Rudimar. A comunicação no (re)tecer da cultura organizacional. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, São Paulo, n. 10, p. 52-62, 2011. Disponível em: <http://revista.pubalaic.org/index.php/alaic/article/view/16>. Acesso em: 20 dez. 2022.
- BALDISSERA, Rudimar. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, São Paulo, ano 6, n. 10-11, p. 115-120, 2009. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139013. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013>. Acesso em: 10 fev. 2023.
- BALDISSERA, Rudimar; MAFRA, Rennan Lanna Martins. Apresentação: Dossiê discurso organizacional: contextos, práticas e produção de sentidos. **Organicom**, São Paulo, v. 18, n. 36, p. 11-13, 2021. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2021.190397. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/190397>. Acesso em: 20 jun. 2023.
- BRASIL. Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009. **Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York**, em 30 de março de 2007. Brasília, DF, 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 22 mar. 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. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: 10 fev. 2023.
- BRASIL. Lei nº 13.146, de 06 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: 10 fev. 2023.
- CABRAL, Raquel. Reflexões convergentes sobre a Agenda 2030 da ONU a partir de diferentes setores da sociedade. **Organicom**, São Paulo, v. 19, n. 39, p. 114-129, 2022. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2022.202280. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/202280>. Acesso em: 25 maio 2023.
- CABRAL, Raquel; GONÇALVES, Gisela; SALHANI, Jorge. Violência organizacional: reflexões a partir da perspectiva dos estudos para a paz. **Organicom**, São Paulo, v. 15, n. 28, p. 247-264,

2018. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2018.150586. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/150586>. Acesso em: 10 dez. 2022.

CABRAL, Raquel; SALHANI, Jorge. Jornalismo para a paz: conceitos e reflexões. **E-Compós**, Brasília, v. 20, n. 3, 2017. DOI 10.30962/ec.1371. Disponível em: <https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/1371>. Acesso em: 14 jan. 2023.

CABRAL, Raquel; SILVA JÚNIOR, Carlos Humberto Ferreira; CALONEGO, Renata; QUINCOSES, Candice. Comunicação orientada para cultura de paz nas organizações: uma proposta de análise da comunicação organizacional digital de três empresas do Pacto Global no Brasil. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, Málaga (Espanha), n. 19, v. 10, p. 179-200, 2020. DOI 10.5783/revrrpp.v10i19.643. Disponível em: <https://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/643>. Acesso em: 17 jan. 2023.

CARARETO, Mariana; ANDRELO, Roseane; RUÃO, Teresa. How can organizational communication impact society? Reflections from the communication practice in Portuguese communication agencies. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, Málaga (Espanha), v. 12, n. 23, p. 163–184, 2022. DOI 10.5783/revrrpp.v12i23.754. Disponível em: <https://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/754>. Acesso em: 25 mar. 2023.

CARARETO; Mariana; CABRAL, Raquel; ANDRELO, Roseane. Comunicação organizacional e violência cultural: o impacto do discurso de líderes empresariais para a sociedade no contexto da pandemia. **Dispositiva**, Minas Gerais, v. 12, n. 21, p. 101-115, 2023. DOI 10.5752/P.2237-9967.2023v12n21p101-115. Disponível em: <https://periodicos.pucminas.br/index.php/dispositiva/article/view/29396>. Acesso em: 25 ago. 2023.

COÊLHO, Tamires Ferreira; MUSTAFÉ, Isabella Szabor Machado. Diversidade ou manutenção de estruturas de poder? Reflexões sobre a comunicação organizacional do MMFDH. **Organicom**, São Paulo, v. 19, n. 38, p. 106-122, 2022. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2022.195360. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/195360>. Acesso em: 18 mar. 2023.

DOLORES LÓPEZ, María. Tendiendo puentes o separándonos? El poder ideológico del lenguaje y su relevancia en el diálogo intercultural. In: CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE EL DIÁLOGO INTERCULTURAL, 1., 2008, Múrcia. **Anais** [...]. Múrcia: Universidad de Murcia, 2008. Disponível em: <http://integrartparticipa.es/medimg8>. Acesso em: 10 maio 2022.

FERRARI, Maria Aparecida; CABRAL, Raquel. Comunicação, estudos para a paz e violência organizacional: uma perspectiva crítica. **Organicom**, São Paulo, v. 15, n. 28, p. 12-18, 2018.

DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2018.150590. Disponível em:  
<https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/150590>. Acesso em 12 fev. 2023.

FERREIRA, Marcos Alan. As origens dos estudos para a paz e seus conceitos elementares: paz, violência, conflito e guerra. *In*: FERREIRA, Marcos Alan; MASCHIETTO, Roberta Holanda; KUHLMANN, Paulo Roberto Loyola (orgs.). **Estudos para a paz: conceitos e debates**. São Cristóvão, SE: Editora UFS, 2019, p. 47-83. Disponível em:  
[https://www.academia.edu/40957071/Estudos\\_para\\_a\\_Paz\\_conceitos\\_e\\_debates](https://www.academia.edu/40957071/Estudos_para_a_Paz_conceitos_e_debates). Acesso em: 25 maio 2023.

GALTUNG, Johan. Violence, peace, and peace research. **Journal of Peace Research**, Thousand Oaks, v. 6, n. 3, p. 167-191, 1969.

GALTUNG, Johan. **Violencia cultural**. Gernika-Lumo: Gernika Gogoratuz, 2003. *E-book*. Disponível em: <https://www.gernikagogoratuz.org/wp-content/uploads/2019/03/doc-14-violencia-cultural.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HERRERA ECHENIQUE, Raúl. Comunicação, Agenda 2030 da ONU e Organizações. **Organicom**, São Paulo, v. 19, n. 39, p. 131-144, 2022. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2022.198084. Disponível em:  
<https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/198084>. Acesso em: 20 ago. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa nacional de saúde 2019 - ciclos de vida: Brasil e grandes regiões**. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em:  
<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101846>. Acesso em 10 dez. 2022.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 5. ed. São Paulo: Summus, 2003.

LOUIS, Dimas; FATIEN DIOCHON, Pauline. The coaching space: a production of power relationships in organizational settings. **Organization**, v. 25, n. 6, p. 710-731, 2018.

LYNCH, Jake; MCGOLDRICK, Annabel. Peace Journalism. *In*: WEBEL, Charles; GALTUNG, Johan (org.). **Handbook of Peace and Conflict Studies**. Nova York: Routledge, 2007.

MAFRA, Rennan Lanna Martins.; MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. Diálogo e organizações: cenas de dissenso e públicos como acontecimento. *In*: MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes (org.). **Comunicação organizacional: dimensões epistemológicas e discursivas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2015. p. 185-193.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. Comunicação interna e práticas políticas de diálogo como fonte de desestabilização e redefinição de interações não organizáveis. **Organicom**, São Paulo, ano 19, n. 38, p. 11-16, 2022. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2022.197876. Disponível em:

<https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/197876>. Acesso em 10 jan. 2023.

MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. Configuração do campo da Comunicação Organizacional no Brasil: problematização, possibilidades e potencialidades. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 38., 2015, Rio de Janeiro.

**Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2015. Disponível em:

<https://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-2477-1.pdf>. Acesso em: 28 set. 2021.

MUMBY, Dennis; STOHL, Cynthia. Disciplining Organizational Communication Studies.

**Management Communication Quarterly**, Missouri, UEA, n. 10, v. 1, p. 50-72, 1996.

MUSTAFÉ, Isabella Szabor Machado; COELHO, Tamires Ferreira. "Eu respeito"? reflexões sobre acessibilidade afetiva e comunicativa na publicação do MMFDH. **Culturas Midiáticas**, João Pessoa, v. 15, p. 243-265, 2021. DOI 10.22478/ufpb.2763-9398.2021v15n.60532.

Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/cm/article/view/60532>. Acesso em: 15 jan. 2022.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. A Comunicação Organizacional no Brasil: virada epistemológica.

*In*: KUNSCH, Margarida Maria Krohling; LIMA, Fábila Pereira; SAMPAIO, Adriano de Oliveira (org.). **Comunicação organizacional e relações públicas: 15 anos da Abrapcorp**. Salvador: EDUFBA; São Paulo: ABRAPCORP, 2022. p. 37-48. Disponível em:

<https://repositorio.ufba.br/handle/ri/35309>. Acesso em: 28 jul. 2022.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; AMARAL, Lara Lucienne Dornas. Discurso organizacional:

presença de poder e sentidos na busca de legitimidade. **Organicom**, São Paulo, v. 18, n. 36, p. 28-39, 2021. DOI 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2021.186805. Disponível em:

<https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/186805>. Acesso em: 10 fev. 2023.

PACTO GLOBAL. Rede Brasil. Disponível em: <https://www.pactoglobal.org.br/>. Acesso em: 27 jul. 2023.

PEREIRA, Ana Cristina Cypriano; FIGUEIRÓ, Gabriel de Abreu. The communicational dimension for the inclusion of people with disabilities in organization. **Développement Humain, Handicap et Changement Social**, Québec, Canadá, v. 26, n. 1, p. 49-62, 2020.

PEREIRA, Ana Cristina Cypriano; PASSERINO, Líliliana Maria. Comunicação e cidadania no processo de inclusão de Pessoas com Deficiência nas Organizações. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS,

- 12., 2018, Goiânia. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2018. Disponível em: [http://portal.abrapcorp2.org.br/wp-content/uploads/2019/02/Anais\\_Abrapcorp\\_2018\\_GPs\\_ISBN.pdf](http://portal.abrapcorp2.org.br/wp-content/uploads/2019/02/Anais_Abrapcorp_2018_GPs_ISBN.pdf). Acesso em: 10 mar. 2022.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, ano XII, p. 10-16, mar./abr. 2009. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319). Acesso em 10 dez. 2022.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: o paradigma do século 21. **Inclusão - Revista da Educação Especial**, Brasília, ano 1, n. 1, p. 19-23, 2005.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação (reação)**, São Paulo, ano, v. 5, p. 6-9, 2003. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/TERMINOLOGIA\\_SOBRE\\_DEFICIENCIA\\_NA\\_ERA\\_D\\_A.pdf?1473203540](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/TERMINOLOGIA_SOBRE_DEFICIENCIA_NA_ERA_D_A.pdf?1473203540). Acesso em: 10 fev. 2023.
- SILVA, Ana Beatriz Grandini Casali da *et al.* Organizações que “Chamam pra dançar”: reflexões sobre comunicação nas organizações e a pessoa com deficiência. *In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICA DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS*, 14., 2020. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2020. Disponível em: [https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arg/LnBH19nVh9\\_TEMPLATE-COM-AUTORIA\\_GT5\\_2020\\_23\\_09.pdf](https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arg/LnBH19nVh9_TEMPLATE-COM-AUTORIA_GT5_2020_23_09.pdf). Acesso em: 26 jun. 2023.
- SILVA, Ana Beatriz Grandini Casali da; CAGLIONI, Cassiana Anunciata; BARBETA, Nayla Brisoti. Reflexões preliminares sobre relações de poder, conflito e violência nas organizações e as contribuições da comunicação para a cultura de paz. *In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS*, 15., 2021, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2021. Disponível em: <http://portal.abrapcorp2.org.br/wp-content/uploads/2021/07/sff-121.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2023.
- SILVA, Sônia; RUÃO, Teresa; GONÇALVES, Gisela. O estado de arte da Comunicação Organizacional: as tendências do século XXI. **Observatório (OBS\*) Journal**, v. 14, n. 4, p. 98-118, 2020. DOI 10.15847/obsOBS14420201652. Disponível em: <https://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/1652>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- SILVEIRA, Amanda; PEREIRA, Ana Cristina Cypriano; BARCELOS, Isadora. A comunicação organizacional e as pessoas com deficiência: questões de estigmas e preconceitos. *In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS*, 8., 2014, Londrina. **Anais** [...]. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2014. Disponível em: <https://editora.pucrs.br/download/anais/9788539705603.epub>. Acesso em: 09 mar. 2023.

TETTE, Raissa Pedrosa Gomes; CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda de; OLIVEIRA, Marcos Santos de. Relações entre significado do trabalho e percepção de suporte para pessoas com deficiência em organizações brasileiras. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 19, n. 3, p. 217-226, 2014. DOI 10.1590/S1413-294X2014000300007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/epsic/a/WTwY8WJ3k9Qc9Vkn5HBzgqr/>. Acesso em: 20 ago. 2023.

VERAS, Tainah Schuindt Ferrari; PORÉM, Maria Eugênia. Comunicação nas organizações: ética, cosmética, ou ambas? *In*: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 13., 2019, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2019. Disponível em: [https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/\(cod2\\_22598\)TainahVeras\\_MariaEugeniaPorem\\_GT1\\_Abrapcorp2019.pdf](https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/(cod2_22598)TainahVeras_MariaEugeniaPorem_GT1_Abrapcorp2019.pdf). Acesso em: 20 set. 2023.

VERONEZI, Daniela Priscila de Oliveira. A comunicação organizacional integrada como elemento essencial para a inclusão das pessoas com deficiência na cultura corporativa. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 42., 2019, Belém. **Anais** [...]. São Paulo: INTERCOM, 2019. Disponível em: <https://www.portalintercom.org.br/anais/nacional2019/resumos/R14-1394-1.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2022.

### **Contribuição dos(as) autores(as)**

Guilherme Ferreira de Oliveira – Elaboração do projeto e desenho do estudo. Responsável pelo referencial teórico. Coleta e análise de dados. Escrita final.

Raquel Cabral – Orientação do desenho do estudo. Indicações do referencial teórico. Análise de dados. Revisão textual.

Aline Lisboa – Apoio na análise de dados. Revisão final.