

Luz, câmera, inclusão:

Design de Serviço como abordagem
para a inclusão de pessoas com
deficiência no serviço de cinema.

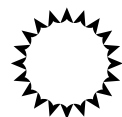
Tese de Doutorado

Diego Normandi Maciel Dutra

Orientadora: Profa. Dra. Cibele Haddad Taralli



UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ARQUITETURA E URBANISMO – FAUUSP
DOUTORADO EM DESIGN
SÃO PAULO, 2022



Luz, câmera, inclusão:

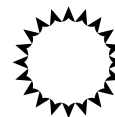
Design de Serviço como abordagem
para a inclusão de pessoas com
deficiência no serviço de cinema.

Diego Normandi Maciel Dutra

Orientadora: Profa. Dra. Cibele Haddad Taralli

EXEMPLAR REVISADO E ALTERADO EM RELAÇÃO À VERSÃO ORIGINAL, SOB
RESPONSABILIDADE DO AUTOR E ANUÊNCIA DA ORIENTADORA.

A versão original, em formato digital, ficará arquivada na Biblioteca da Faculdade.
São Paulo, 24 de outubro de 2022.



Este projeto contou com o
financiamento fundamental
da FAPESP.

São Paulo, 2022

*A gente não quer só
comida*

*A gente quer comida
Diversão e arte*

*A gente não quer só
comida*

*A gente quer saída
Para qualquer parte...*

Comida

Titãs

1987



EXEMPLAR REVISADO E
ALTERADO EM RELAÇÃO
À VERSÃO ORIGINAL, SOB
RESPONSABILIDADE DO
AUTOR E ANUÊNCIA
DA ORIENTADORA.

A versão original, em formato
digital, ficará arquivada na
Biblioteca da Faculdade.

São Paulo,
24 de outubro de 2022.

Catálogo na Publicação
Serviço Técnico de Biblioteca
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo

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

Normandi, Diego

Luz, câmera, inclusão: Design de Serviço como abordagem
para a inclusão de pessoas com deficiência no serviço de
cinema. / Diego Normandi; orientadora Cibele Haddad
Taralli. - São Paulo, 2022.

532 p.

Tese (Doutorado) - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo
da Universidade de São Paulo. Área de concentração: Design.

1. Design de Serviço. 2. Deficiência. 3. Inclusão. 4.
Cinema. I. Taralli, Cibele Haddad, orient. II. Título.

Elaborada eletronicamente através do formulário disponível em:
<<http://www.fau.usp.br/fichacatalografica/>>

DIEGO NORMANDI MACIEL DUTRA

Luz, câmera, inclusão: Design de Serviço como abordagem para a inclusão de pessoas com deficiência no serviço de cinema.

Aprovado em: ____ / ____ / _____

Banca Examinadora

Prof. Dr.:
Instituição:
Julgamento:
Assinatura:

Profa. Dra.:
Instituição:
Julgamento:
Assinatura:

Prof. Dr.:
Instituição:
Julgamento:
Assinatura:

Profa. Dra.:
Instituição:
Julgamento:
Assinatura:

Prof. Dr.:
Instituição:
Julgamento:
Assinatura:

Tese apresentada à Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo – FAUUSP, para obtenção do título de Doutor em Design.



Dedico aos seres que fazem deste planeta um lugar mais leve, bonito, romântico, divertido, saudável, solidário, justo, feliz, humano e inclusivo, à minha avó Mãe Santinha, ao meu padrasto Bigode, ao Professor Gilmar de Carvalho e ao amigo Francisco, que migraram para outra forma de existência durante o período de pesquisa.



Agradecimentos

A lista de agradecimentos que faço pelo desenvolvimento desta Tese é enorme! Foram muitas as pessoas que, direta ou indiretamente, participaram dessa construção, na condição de entrevistados, colaboradores, incentivadores, críticos, entre tantas possibilidades. Antecipadamente, então, peço desculpas pela “ausência” de alguém.

Primeiramente, agradeço à minha família, do Ceará e de Santa Catarina. Da Terra da Luz, à minha Dona Mãe e ao meu padrasto Barroso (o Bigode), que sempre me incentivaram aos estudos, oferecendo um porto seguro para momentos de ansiedade. À minha avó, Mãe Santinha, que me ensinou a segurar o lápis e a escrever as primeiras letras e números (sim, já fui muito bom em Matemática e Física). Às minhas irmãs Dona Nolma e Viávia, que são seres maravilhosos a quem eu sempre posso contar, e claro às três sobrinhas (Dark, Meliguinha e Mil), dois sobrinhos (Kauê e Gael) e dois super cunhados que elas me deram (Xelmu e Lindo Lindo). Das terras do sul, de onde escrevo esse textinho, agradeço à ex-esposa Karine, ao meu secretarinho Iki, que me leva pra passear todos os dias, aos meus pai e mãe catarinenses Marquinhos e Dona Laura, que devem ter tido alguma relação em vidas passadas comigo (só pode). À minha super cunhada Déa, que nos presenteou, em parceria com o cunhado Léo, com a inquieta Nilce – “é Alice, Tio Dedinho”, diz ela.

Agradeço muitíssimo demais à minha orientadora Professora Cibele, que está comigo desde o Mestrado, acreditando sempre no potencial de nossas pesquisas, incentivando, sugerindo, apresentando caminhos, aprimorando resultados. Obrigado por tudo, Professora! Aproveito para agradecer a todo o corpo docente e servidores da Pós-Graduação da FAUUSP, em especial ao querido Ronaldo, às professoras Denise e Sara, e aos professores Vicente Gil e Claudinho, com quem tive a oportunidade de dividir a sala de aula durante as atividades do Projeto de Aperfeiçoamento de Ensino, e claro às professoras Clíce e Rosana, bem como ao professor Leandro, que contribuíram com importantes sugestões durante a construção da Tese.

Todavia, não foi só na FAU que se edificou esse projeto, agradeço aos amigos e professores da FEA, POLI, FFLCH, ECA, FE, EACH e também das Universidades Estadual do Ceará e Federais desse Estado e de

Santa Catarina, que contribuíram com diversas etapas desta pesquisa, especialmente às professoras Vera Lúcia, Marta, Cláudia, Geny e Gisele, e os professores Salomão, os Eugênios (do Ceará e do Chile/SC), Roberto, Paulo e Diego. Incluo também pesquisadores, amigas e amigos que participaram de produções científicas, discussão de propostas, desenvolvimento e avaliação de protótipos ao longo dos últimos 5 anos, tais como Fábio, Karine, Livia, André, Ana, Cássia, Suzeli, Ramon, Franklin, Cris, Rebeca, Edgar, Pinagé, Gabriel, Pedro Lucas, as Denises (do Ceará e de Floripa), Ricardo, Klístenes, Maciel, Guido, Leunir e muito mais. De fora do país, agradeço a diversos outros pesquisadores que dialogaram comigo nessa jornada, em especial aos professores Manuel, Manhães, Aceves e Fisk, bem como às professoras Lara, Tereza e Lia.

1. "As opiniões, hipóteses e conclusões ou recomendações expressas neste material são de responsabilidade do(s) autor(es) e não necessariamente refletem a visão da FAPESP".

Ainda no campo científico, agradeço ao grupo de "Pesquisa DS BR", composto por pesquisadores da área de Design de Serviço, o qual conheci muito por acaso durante interação em evento virtual, mesmo ele tendo sido criado dentro da FAUUSP, que agrega, hoje, uma maior gama de instituições de ensino e pesquisa.

Devo agradecer, especialmente, aos amigos e amigas que fazem da vida uma experiência mais leve e agradável, aos Cabritistas, às turmas do Júlia, da Mascote, dos Sectários, à galera do futebol de SC, a juventude boa que me acolheu nos times de futebol de campo e futsal da FAU. Muito obrigado Jean, Rafael e Hélio pela receptividade, amizade e carinho construídos, desde 2017, quando estivemos juntos no CRUSP até hoje, e obrigado mais ainda ao queridíssimo Billow, amigo e irmão, por ter possibilitado esse encontro. Não posso esquecer dos *mestres da MPB* que sonorizaram o ambiente durante boa parte da escrita desta Tese, e, claro, à turma do *Hard Rock e do Metal*, que me fizeram relaxar em momentos mais tensos.

Agradeço a todas e todos participantes dos grupos de *Whatsapp* aos quais passei a integrar, no sentido de se aproximar e manter contatos mais informais com pessoas com deficiência e entusiastas da acessibilidade e inclusão, bem como a atores ligados a essas perspectivas no que diz respeito à participação dessas pessoas nas manifestações realizadas em equipamentos culturais pelo país.

Por fim, agradeço¹ à Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP) pelo apoio, bolsa e financiamento desta pesquisa, realizado por meio do protocolo 2017/13180-817.

Sumário de Capítulos

- Capítulo 1 Considerações introdutórias **25**
- Capítulo 2 Considerações metodológicas **61**
- Capítulo 3 Referencial teórico **103**
- Capítulo 4 Práticas e análises **257**
- Capítulo 5 Resultados e propostas **331**
- Capítulo 6 Considerações finais **445**

Bibliografia Geral **455**

Anexos **481**



Glossário Geral

Acessibilidade

Diz respeito às condições ferramentais de acesso a produtos, serviços, ambientes, tecnologias, quanto às habilidades motoras, sensoriais, mentais, cognitivas, culturais e intelectuais necessárias. Se compreende como uma perspectiva de desenvolvimento de ferramentas (das mais variadas modalidades) adequadas para a execução de tarefas cotidianas, levando em consideração as habilidades e os limites do corpo humano.

Atores

Pessoas físicas ou jurídicas, como empresas, governos, entidades públicas ou privadas relacionadas ao contexto investigado.

Atores humanos

O mesmo que stakeholders, ou seja, as pessoas físicas envolvidas direta ou indiretamente em um contexto investigado.

Audiodescrição

Faixa de áudio que busca traduzir conteúdo visual relevante em descrição de áudio, que acompanha a exibição do conteúdo audiovisual de referência.

Barreira

Tudo aquilo que impede o acesso de uma pessoa à interação com produtos, serviços, ambientes, etc.

Beacon

Tecnologia digital baseada na comunicação entre dispositivos inteligentes, capaz de fornecer referências de geolocalização, entre outras possibilidades.

Beneficiários

Diz respeito às pessoas atendidas por serviços.

Blueprint

Ferramenta visual que facilita a visualização cronológica de um serviço, em diferentes camadas de execução, desde ações realizadas por beneficiários e prestadores de serviço, até instrumentos de interação e de suporte, entre outros.

Blueprint Inclusivo

Blueprint ao qual se executa a passagem da trilha de acessibilidade, referente à identificação de barreiras e condições necessárias ao acesso e inclusão de pessoas com deficiência no serviço investigado.

Bluetooth

Tecnologia de comunicação sem fio, que promove a troca de dados entre sistemas digitais inteligentes.

Blockbuster

Se refere a obra audiovisual, via regra um longa-metragem, com alto investimento de produção, distribuição, publicidade e consumo.

Bot

Abreviatura do termo em inglês robot, que diz respeito a programa de computador que oferece respostas padronizadas a clientes em atendimento por sistemas digitais.

Braille

Codificação tátil, que representa letras, números, símbolos alfabéticos, entre outros, que promove a leitura e escrita de pessoas com severa deficiência visual, bem como tem utilização adequada em cenários com restrições visuais.

CAPTCHA

Trata-se de desafio cognitivo utilizado por dispositivos digitais, visando diferenciar o usuário do sistema entre máquina ou humano. O termo é um acrônimo para “*Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart*”, em inglês.

Ciclo de distribuição

Corresponde ao segundo conjunto de etapas referentes à distribuição de filmes, na tríade do serviço de cinema.

Ciclo de exibição

Corresponde ao terceiro conjunto de etapas referentes à exibição e consumo de filmes, na tríade do serviço de cinema.

Ciclo de realização

Corresponde ao primeiro conjunto de etapas referentes à realização de filmes, na tríade do serviço de cinema.

CineAssista

Tecnologia assistiva eletrônica baseada em smartphone, ao qual se conecta fone de ouvido, que permite acesso de conteúdo em audiodescrição, LIBRAS ou legendagem descritiva a pessoas com severa deficiência visual ou auditiva.

Closed Caption

Sistema digital capaz de transcrever, automaticamente, os diálogos presentes em conteúdo audiovisual.

Colar de Assistência

Sistema de assistência baseado em tecnologia sem fio, que permite ao usuário solicitar auxílio em ambiente controlado.

Deficiência

Diz respeito à condição imposta por barreiras entre usuário e produto, serviço, sistemas, etc.

Dor

Toda e qualquer situação ou condição que reflita em prejuízos a determinada pessoa ou conjunto de pessoas.

Ecosistema

Refere-se ao amplo contexto, em diferentes esferas (humana, institucional, instrumental, comunicacional etc.) que circunde alguma situação investigada.

Encenação Sonora

Diz respeito a representação sonora de um serviço, em diferentes níveis de exibição, que, com a participação de personagens relevantes e narrador, torna possível a compreensão da experiência do serviço investigado por parte de espectador com severa deficiência visual.

Entregas

Todo e qualquer resultado apresentado após etapas e fases de um projeto de design.

FAQ

Diz respeito à sigla da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*; em português, traduz-se como “Perguntas frequentes”. Nesses processos de comunicação, são apresentadas respostas coerentes a um conjunto de perguntas entendidas como recorrentes em algum tipo de serviço.

Gadgets

Gíria referente a dispositivos tecnológicos variados. Geralmente, artefatos pequenos para uso à escala da mão.

Google Lens

Aplicativo da Google que fornece informações acerca de imagens capturadas por smartphone conectado à rede de internet.

HandTalk

Aplicativo de origem brasileira orientado à interpretação de conteúdos vocalizados para a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS.

Inclusão

Refere-se ao resultado sistêmico resultante do oferecimento de condições ferramentais adequadas de acessibilidade.

IoT

Acrônimo da expressão, em inglês, *Internet of Things*, ou Internet das Coisas, em português. Se refere à capacidade de promover a conexão de internet por meio de dispositivos inteligentes, em interação com outros artefatos e interlocutores humanos.

ISO

Acrônimo da expressão, em inglês, *International Organization for Standardization*; em português, se pode traduzir como Organização Internacional para Padronização. Se refere a organismo internacional que agrega diretrizes de padronização/normalização de mais de 160 países.

Legendagem para surdos e ensurdecidos – LSE

Corresponde à tradução das falas em forma de texto escrito, referentes a produções audiovisuais, podendo ocorrer entre duas línguas orais, entre uma língua oral e outra de sinais ou dentro da mesma língua, orientadas a pessoas com deficiência auditiva ou a indivíduos inseridos em contexto com restrições de áudio.

Lesão

Refere-se à falta completa ou parcial de um ou mais membros, bem como órgãos ou funções do corpo em funcionamento debilitado.

LIBRAS

Acrônimo de Língua Brasileira de Sinais. Corresponde à língua utilizada para comunicação que se utiliza de sinais, gestos e expressões faciais no Brasil.

Linguagem simples

Técnica que corresponde a conjunto de práticas que facilitam a leitura e a compreensão de textos. Com ela, se busca transmitir informações complexas de maneira simples e objetiva.

Mídias do Conhecimento

Instrumentos interdisciplinares, cuja principal função é compartilhar e preservar o conhecimento produzido, tais como livros, documentos, vídeos, manuais, guias, formulários, web, dentre outros.

Modelo Social da Deficiência

Entendimento acerca da deficiência que estabelece que a deficiência não está no sujeito, mas sim em sua interação com o meio. Concepção que trata deficiência como algo contextual, capaz de ser superada ou minimizada a partir da eliminação de barreiras.

Movie Reading

Aplicativo orientado à transmissão de conteúdo com tradução audiovisual acessível, instalado no smartphone do próprio usuário, cujo uso é indicado para variados ambientes de cinema, desde o doméstico até as salas de projeção de cinema.

Plugin

Se trata de extensão de programa de computador capaz de oferecer funcionalidades adicionais e adaptáveis a diferentes sistemas digitais.

Preservação do Conhecimento

Diz respeito a técnicas que permitem armazenar e utilizar, no futuro, os conhecimentos acumulados previamente.

ProAccess

Tecnologia assistiva eletrônica baseada em sistema de tradução simultânea, ao qual se conecta fone de ouvido, que permite acesso de conteúdo em audiodescrição. Também dispõe de anexo referente a tela de LCD capaz de transmitir conteúdo em LIBRAS ou legendagem descritiva.

Protótipo

Resultado projetual que emula produtos, serviços e sistemas adequados à avaliação por equipe de desenvolvimento e potenciais usuários.

Provedores

Todos aqueles que oferecem serviços aos beneficiários.

QR-code

Se refere a um código de barras, ou barramétrico, bidimensional, que pode ser escaneado por dispositivos inteligentes digitais munidos de lente de câmera e sistema de leitura apropriado.

QR-code tátil

Diz respeito à sinalização tátil específica capaz de indicar a usuário com severa deficiência visual a presença de qr-code impresso.

Restrição

Se relaciona às dificuldades resultantes da relação inadequada entre as condições dos indivíduos e as barreiras relativas aos produtos, serviços e contextos.

Sistema Ondemand

Diz respeito a sistema de acesso de conteúdos audiovisuais por meio de sistemas hospedados na internet, à qual o espectador tem a liberdade para escolher o momento que lhe for mais conveniente para acessar o conteúdo.

Stakeholders

Diz respeito aos atores humanos relacionados, direta ou indiretamente, a algum contexto investigado.

Storyboard

Refere-se a ilustração, em forma de desenho em quadrinhos, que podem representar as relações entre usuários, sistemas, serviços, bem como suas interações com produtos e artefatos físicos ou virtuais.

Storyboard Simples

Se refere a adaptação de *storyboard*, a partir do uso de técnicas relacionadas à Linguagem Simples, bem como a participação de personagens que utilizam LIBRAS em sua comunicação.

Streaming

Se refere à transmissão de conteúdo multimídia audiovisual, ao vivo ou com atraso aceitável, via dados de internet.

Tradução audiovisual acessível

Diz respeito às diferentes modalidades de tradução audiovisual adequadas à compreensão comunicacional entre conteúdo audiovisual e espectador – legendagem para surdos e ensurdecidos (LSE), audiodescrição e tradução audiovisual em língua de sinais (TALS).

Transmissão do Conhecimento

Diz respeito a técnicas e instrumento que permitem transmitir e compartilhar os conhecimentos desenvolvidos e acumulados.

W3C

W3C se refere a sigla de “*World Wide Web Consortium*”. É uma organização composta por conjunto de entidades que estabelecem os parâmetros adequados à formatação, comunicação, e programação de páginas, aplicativos, navegadores e conteúdos diversos hospedados na Internet.

WCAG

Conjunto de diretrizes, definidas pela W3C, que determinam as práticas adequadas quanto à acessibilidade de páginas, aplicativos, navegadores e conteúdos diversos hospedados na internet. WCAG é sigla, em inglês, para “*Web Content Accessibility Guidelines*” – Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web.

Whatscine

Aplicativo orientado à transmissão de conteúdo com tradução audiovisual acessível, instalado no smartphone do próprio usuário, cujo uso é indicado para salas de cinema.

Resumo

Considera-se o cinema um importante instrumento de aprendizado, enriquecimento cultural, entretenimento e lazer. No Brasil, existem, segundo dados de 2019 da Agência Nacional de Cinema – Ancine, cerca de 3.507 salas de exibição. No entanto, boa parte da população brasileira – pessoas com deficiência sensorial – ainda se encontra excluída dos benefícios que a experiência do cinema e do audiovisual podem oferecer. O que os exclui é tanto a pouca oferta de serviços de entretenimento com acessibilidade adequada quanto de filmes com recursos acessíveis. Nos últimos anos, entretanto, a Agência tem mobilizado esforços visando promover o acesso daquele grupo às salas de exibição no Brasil, e conseqüentemente às outras formas de fruição audiovisual que preenchem o cotidiano, seja por meio de transmissões televisivas, conteúdos hospedados na internet, entre outros. Contudo, se percebe que as ações realizadas no que diz respeito aos espaços de projeção de cinemas têm se concentrado apenas no provimento de tecnologias acessíveis capazes de permitir acesso informacional aos conteúdos fílmicos, bem como os necessários esforços de Tradução Audiovisual Acessível dos filmes em exibição (seja Audiodescrição para pessoas cegas, e LIBRAS e legendagem para pessoas surdas e ensurdecidas), sem preocupar-se com as etapas que compõem o serviço como um todo. Dessa forma, se propõe explorar desafios e oportunidades que a perspectiva do Design Inclusivo ou Desenho Universal podem oferecer no intuito de promover o acesso de pessoas com deficiência sensorial ou motora em salas de cinema – entendido nos três ciclos que se sugere compreender o serviço: realização, distribuição e exibição. Também se traz à tona uma forma de tratar questões que envolvem acessibilidade e inclusão, apontando a primeira como uma perspectiva ferramental, e a outra como um resultado que se dá em consequência de um emaranhado sistêmico. Metodologicamente, se apoia na abordagem do Design de Serviço – ao qual também se trata como Design para Serviço – no sentido de investigar o papel dos métodos consolidados pelo Design na identificação e transposição de barreiras e restrições de acesso que o atual modelo de serviço de cinema brasileiro oferece ao público com deficiência. Por meio da participação “cocriativa” de pessoas com deficiência, e da utilização de método desenvolvido nesta Tese – nomeado Design para Equiparação Inclusiva em Serviços, se expõe conjunto de parâmetros, procedimentos, ferramentas e práticas de acessibilidade orientados a contemplar as necessidades de atuais e “novos” usuários em cinemas (pessoas com deficiência – sobretudo sensoriais), buscando transpor barreiras e restrições existentes. Como consequência, se acredita que tanto os parâmetros e as ferramentas apontadas como o método desenvolvido possam inspirar soluções acessíveis em modelos análogos de entretenimento, tais como: teatro, espetáculos musicais, esportivos e expositivos, bem como em outros contextos de serviço, como restaurantes, escolas, *shoppings* etc.

Palavras-chave

Design de Serviço, Cinema, Deficiência, Acessibilidade, Inclusão.

Abstract

Cinema is considered an important instrument for learning, cultural enrichment, entertainment and leisure. In Brazil, according to 2019 data from the National Cinema Agency – Ancine, there are about 3,507 movie theaters. However, a good part of the Brazilian population – people with sensory disabilities – is still excluded from the benefits that the cinema and audiovisual experience can offer. What excludes them is the limited supply of entertainment services with adequate accessibility, as well as the restricted offers of movies with accessible resources. In recent years, however, the Agency has mobilized efforts to promote that group's access to movie theaters in Brazil, and consequently to other forms of audiovisual enjoyment that fill daily life, through television broadcasts, content hosted on the internet, among others. However, it is clear that the actions taken with regard to cinema projection spaces have focused only on providing accessible technologies capable of allowing informational access to film content, as well as the necessary efforts of Accessible Audiovisual Translation of the films on display (either Audio description for blind people, and LIBRAS – Brazilian Sign Language, and Subtitling for the Deaf and the Hard-of-hearing – SDH), without worrying about the steps that make up the service as a whole. In this way, it is proposed to explore challenges and opportunities that the Inclusive Design or Universal Design perspective can offer in order to promote the access of people with sensory or motor disabilities in movie theaters - grouped in the three cycles that it is suggested to understand the service: realization, distribution and display. It also brings up a way of dealing with issues that involve accessibility and inclusion, pointing out the first as a tool perspective, and the other as a result of a systemic arranged. Methodologically, it is based on the Service Design approach - which is also referred to as Design for Service - in the sense of investigating the role of methods consolidated by Design in the identification and transposition of barriers and access restrictions that the current Brazilian cinema service model offers to people with disabilities. Through the “co-creative” participation of people with disabilities, and the use of a method developed in this Thesis - named Design for Inclusive Equalite in Services, a set of parameters, procedures, tools and accessibility practices oriented to contemplate the needs of current and “new” users in cinemas (people with disabilities – especially sensory), seeking to overcome existing barriers and restrictions. As a result, it is believed that both the parameters and tools mentioned and the method developed can inspire accessible solutions in analogous models of entertainment, such as: theater, sports and exhibitions, as well as in other service contexts, such as restaurants, schools, malls etc.

Keywords

Service Design, Cinema, Disability, Accessibility, Inclusion.

Resumen

Se considera el cine un importante instrumento de aprendizaje, enriquecimiento cultural, entretenimiento y ocio. En Brasil, existen, según datos del año 2019 de la *Agência Nacional de Cinema - Ancine*, cerca de 3507 salas de exhibición. Mientras, buena parte de la población brasileña - personas con deficiencia sensorial - aun se encuentran excluidas de los beneficios que la experiencia del cine y del audiovisual pueden ofrecer. Lo que los excluye es tanto la poca oferta de servicios de entretenimiento con accesibilidad adecuada como las películas con recursos accesibles. En los últimos años, la agencia ha movilizado esfuerzos buscando promover el acceso de aquel grupo a las salas de exhibición en Brasil, y consecuentemente a las otras formas de diversión audiovisual que llenan lo cotidiano, sea por medio de transmisiones televisivas, contenidos hospedados en internet, entre otros. Aún, se percibe que las acciones realizadas respecto a los espacios de proyección de cines se han concentrado solo en la provisión de tecnologías accesibles capaces de permitir el acceso informacional a los contenidos filmicos, así como los necesarios esfuerzos de traducción audiovisual accesible de las películas en exhibición (sea autodescripción para personas ciegas, y LIBRAS (Lengua Brasileña de Señas) y subtítulos descriptivos para personas sordas y ensordecidas), sin preocuparse de las etapas que componen el servicio como un todo. De esta forma, se propone explorar desafíos y oportunidades que la perspectiva del diseño inclusivo o diseño universal pueden ofrecer en el intento de promover el acceso de personas con deficiencia sensorial o motora en salas de cine - entendido en los tres ciclos que se sugiere comprender el servicio: realización, distribución y exhibición. También se trae a discusión una forma de tratar cuestiones que envuelven accesibilidad e inclusión, apuntando a la primera como un proceso mediado por herramientas, y la otra como un resultado consecuencia de un enmarañado sistémico. Metodológicamente, se apoya en el abordaje del Diseño de Servicio (*Service Design*) - el que se trata también como Diseño para Servicio (*Design for Services*) - en el sentido de investigar el papel de los métodos consolidados por el Diseño en la identificación y transposición de barreras y restricciones de acceso que el actual modelo de servicio del cine brasileño ofrece al público con deficiencia. Por medio de la participación "co-creativa" de personas con deficiencia, y de la utilización del método desarrollado en esta tesis - llamado Diseño para el Equiparamiento Inclusivo de Servicios, se expone un conjunto de parámetros, procedimientos, herramientas y prácticas de accesibilidad orientados a contemplar las necesidades de actuales y "nuevos" usuarios en cines (personas con deficiencia - sobre todo sensoriales), buscando transponer barreras y restricciones existentes. En consecuencia, se cree que tanto los parámetros y las herramientas apuntadas, como el método desarrollado, puedan inspirar soluciones accesibles en modelos análogos de entretenimiento, tales como: teatro, espectáculos musicales, deportivos y expositivos, así como en otros contextos de servicio como restaurantes, escuelas, *shoppings*, etc.

Palabras clave

Diseño de Servicio, Cine, Deficiencia, Accesibilidad, Inclusión.

Apresentação

Esta Tese é uma evolução da Dissertação realizada no Mestrado, no PPGAU da Faculdade de Arquitetura da USP – FAUUSP, na linha de pesquisa Design e Arquitetura, defendida em 2016 sob o título “Design para Acessibilidade: Inclusão de Pessoas com Deficiência Visual ao Serviço de Cinema”. Essa foi uma pesquisa com muitos aprendizados envolvidos, com temática inovadora no campo do Design, haja vista a quase inexistência de outros trabalhos, dessa área, com a perspectiva da inclusão em serviços. À época, tal como indica o título, nos concentramos no acesso de pessoas cegas em cinemas, o que até então era realizado sem quaisquer ferramentas de acessibilidade àquele público. No geral, eventos com acessibilidade eram oferecidos por meio de experiências exclusivas, ou seja, com formatos que privilegiavam apenas a fruição de pessoas com deficiência visual ou auditiva nas salas de projeção. Nesse sentido, o espectador sem deficiência que se interessasse em participar de algo do gênero, teria de estar preparado para interagir com os filmes em exibição por meio não só do conteúdo audiovisual original, mas da audiodescrição, legendagem e janela de LIBRAS integrada.

Na pesquisa de Mestrado, optamos por não propor soluções no sentido de consolidar a inclusão de pessoas cegas em salas de cinema, haja vista que esse tipo de trabalho, no geral, se caracteriza como algo mais exploratório e menos propositivo. Agora, no Doutorado, resolvemos não só trazer propostas que promovam a inclusão do público com severa deficiência visual no cinema, mas também agregamos à nossa investigação as necessidades de pessoas com deficiência auditiva ou motora no que tange à participação desses indivíduos naquele serviço; vislumbrando, inclusive, a inclusão em outras atividades da vida cotidiana desses sujeitos, especialmente em espaços de lazer, entretenimento e cultura.

Foi um trabalho longo de pesquisa, com muitas leituras, buscas, viagens, publicações, participação em eventos, entrevistas e conversas com muita gente interessada na inclusão de pessoas com deficiência. Durante maior parte do período, contamos com o financiamento da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo – FAPESP, o que foi fundamental para a conclusão deste trabalho, sobretudo durante os anos de 2020, 2021 e 2022, haja vista o contexto da pandemia de Covid-19, que afetou bruscamente o planejamento original de pesquisa, sobretudo devido às medidas de *lockdown*, isolamento e distanciamento social determinados por estados e municípios. Felizmente, contamos com a sensibilidade da FAPESP, USP e FAUUSP, que considerando o enfrentamento da pandemia, possibilitaram ampliação do prazo de bolsa de pesquisa e de depósito da Tese, respectivamente.

A partir de outubro de 2021, com a ampliação do número de vacinados e a consequente diminuição da quantidade de contaminados e óbitos, bem como da gradual reabertura dos espaços de cinema, foi possível realizar novas etapas de observação e entrevistas nesses locais. No entanto, em 2022, nova variante do vírus SARS-CoV-2 (a ômicron), causador da Covid-19, provocou nova onda acentuada de contágio, e consequente suspensão de atividades de pesquisa, haja vista as constantes recusas, por parte de entrevistados, à ida em sessões típicas em cinemas.

Contudo, seguimos, e o trabalho foi concluído. Ele representa um chamado à sociedade, e em especial, à comunidade científica do Design, bem como aos profissionais conectados à área, no sentido de conscientizá-los de que as pessoas com deficiência fazem parte de nossas vidas, e tem plena capacidade, vontade e necessidade de ampliarem sua participação social, seja no desenvolvimento de produtos e serviços, seja no consumo dos mesmos. Não cabe mais projetar tanta coisa para um único modelo de ser humano, pois o ser ideal não existe. A verdade é que somos diversos, e já passa da hora de incluir!

Fazemos um convite a embarcar na jornada rumo à inclusão.

Boa leitura!!!

Contextualização da Pesquisa	27
Relevância da Pesquisa	32
Justificativa	34
Questão fundamental, objetivos geral e específicos	40
Pressupostos de pesquisa e indagações	42
Definições e delimitação de pesquisa	45
do Método de Pesquisa	48
Estrutura da Tese	52
Lista de figuras, tabelas e quadros	53
Referências deste capítulo	54

Capítulo 1

Considerações introdutórias



1. Contextualização da Pesquisa


Ao longo dos tempos, e a depender do contexto cultural em diversas civilizações, as pessoas com deficiência – sejam adquiridas ou congênitas – foram tratadas socialmente das formas mais diversas (CAMBIAGHI, 2019; CLARKSON *et al.*, 2003; JOHN CLARKSON; COLEMAN, 2015; PULLIN, 2009; SILVA, 1987). No que se convencionou a chamar por Ocidente, houve épocas em que elas tiveram suas vidas ceifadas, ou foram escondidas do convívio social. Mais recentemente – sobretudo no período entre as guerras (Segunda Guerra Mundial e Guerra do Vietnã), a sociedade passou a oferecer melhores condições médicas de reabilitação, além de considerar a real necessidade de sua integração à sociedade (GUGEL, 2016); para isso, contribuíram tanto a necessidade de força de trabalho na indústria dos EUA, quanto a representatividade inspirada pelo presidente deste país, Franklin Roosevelt, que foi pessoa com deficiência – causada por poliomielite (SILVA, 1987). Segundo Otto Silva:

“foi sendo reforçada a impressão que havia de que a pessoa deficiente não precisa nem ser carga pública nem dependente; que a pessoa deficiente pode ser útil, contribuinte à economia geral de um país, participante na formação da riqueza nacional”.
(p.218)

Hoje, a sociedade se depara com a busca pela inclusão (DICHER, MARILU; TREVISAM, 2014). Conceitos como a própria Inclusão, Acessibilidade, Desenho Universal e Design Inclusivo interagem e somam esforços no sentido de incentivar a participação das pessoas com deficiência nos mais variados aspectos da vida social – trabalho, educação, lazer, política entre outros. O que se percebe, entretanto, é que ainda há várias barreiras que dificultam e/ou impedem a inclusão dessas pessoas no cotidiano.

Ao investigar fatores que contribuem com as inadequações que dificultam ou impedem o acesso de pessoas com deficiência nos mais diversos níveis de interação e convívio social, se depara com um conjunto de barreiras comunicacionais, arquitetônicas, tecnológicas,

nos transportes, atitudinais e urbanísticas (SETUBAL; FAYAN, 2016). Avalia-se, contudo, que a barreira de maior impacto é a atitudinal, uma vez que é capaz de reverberar em todas as demais. Barreiras urbanísticas, por exemplo, podem ser superadas adequadamente a partir de políticas públicas que promovam autonomia e independência de pessoas com deficiência em vias urbanas, tais como implantação de pisos táteis, instalação de rampas seguras e confortáveis, sinalização urbana acessível e em diferentes modalidades de interação etc. Todas essas soluções, entretanto, só serão implementadas caso gestores públicos e/ou privados de uma entidade (seja municipal, estadual ou federal) tomem atitudes que promovam a acessibilidade. Gestores, arquitetos, engenheiros, designers, jornalistas, publicitários, artistas, agentes jurídicos, legisladores ou políticos que não atentam para a necessidade de acesso e inclusão de pessoas com deficiência não irão projetar e/ou promover ambientes, produtos, sistemas, ferramentas, serviços e/ou atitudes que incluem. Dessa forma, a questão que emana é: **como superar barreiras atitudinais?**



A resposta é simples e complexa ao mesmo tempo. Simples porque, obviamente, as atitudes inclusivas surgem a partir da participação ativa da pessoa com deficiência, haja vista que promove a percepção desse público como importante ator no cotidiano social, com desejos, necessidades, vontades compatíveis aos das pessoas sem deficiência. Da mesma forma que é necessária a construção de portas para promover o acesso de pessoas ao interior de um ambiente qualquer, também é necessária a construção de uma rampa para facilitar o acesso de uma pessoa em cadeira de rodas ou com um carrinho de compras, que desejem superar um desnível no caminho. A participação do usuário na formulação de projetos que os beneficiem, portanto, se configura como processo pelo qual suas demandas podem ser identificadas e atendidas por meio das mais variadas soluções projetuais, indiferentemente das condições físicas, sensoriais e/ou cognitivas do sujeito. É importante que se considere, portanto, a diversidade humana como um todo, seja particularmente, seja em interação social. Neste sentido, a inclusão pode ser entendida como um processo que se retroalimenta constantemente. Quanto mais se promove a prática de atitudes acessíveis, mais se superam barreiras de acessibilidade. Acredita-se, assim, que um dos fatores que mais deve contribuir com a construção de uma sociedade inclusiva é a formação cidadã desde os primeiros anos de infância, tanto por meio da educação formal e não formal (meios de comunicação,

canais de entretenimento, cotidiano social etc.), bem como pela valorização da diversidade no seio familiar. É necessária constante discussão com crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos sobre a valorização da diversidade humana nos ambientes educacionais (escolas, universidades, centros culturais etc.) e informacionais (mídias, ambientes de lazer e entretenimento, contexto urbano), ao mesmo tempo em que se estimula a participação de pessoas com deficiência em tais espaços e atividades.

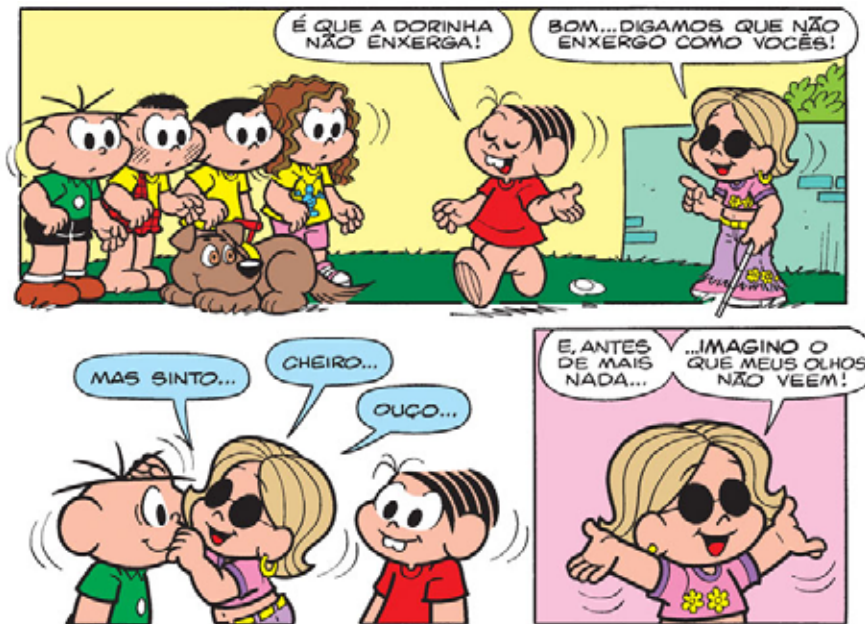


Figura 1/1. Apresentação da personagem Dorinha (Turma da Mônica)

A inserção de personagens e informações que valorizem a diversidade humana podem configurar na promoção de uma sociedade mais inclusiva. A Turma da Mônica, com seus personagens diversos, contribuem com a formação cidadã inclusiva no Brasil.

Fonte: deficienciavisual.pt

A complexidade que envolvem essas questões surge a partir de uma série de fatores, tais como: a dificuldade de enfrentar mudanças, às quais variados setores conservadores da sociedade apresentam; o modelo mental capacitista¹, que ainda predomina em grande parte da sociedade; o jogo político e/ou politiquesco², que interrompe avanços civilizatórios em nome de concepções pessoais; o modelo de mercado que visa o lucro e a redução de gastos antes mesmo de preocupar-se com os benefícios à sociedade; entre outros. Caso recente, ocorrido em agosto de 2021, no Brasil, ilustra importante questão: trata-se

1. Capacitismo diz respeito ao preconceito estrutural que se estabelece em relação a uma pessoa, tendo por base, geralmente, alguma deficiência percebida no indivíduo, desvalorizando o sujeito em relação à sociedade, e o subestimando. Ex.: construir um clube aquático sem acessibilidade para pessoas com deficiência motora por considerar que este público não teria interesse em desfrutar do ambiente.

2. Com o termo politiquesco, se pretende distinguir política de politicagem. Neste sentido, se propõe a compreensão de política o jogo de equilíbrio entre diferentes pensamentos e interesses referentes à sociedade, suas necessidades e as formas de atingir tais necessidades; por outro lado, a politicagem se dá no aspecto do jogo eleitoral e da vivência partidária, que, muitas vezes, se dá por interesses que não refletem os anseios de um povo.

<https://www.opovo.com.br/noticias/politica/2021/08/17/ministro-da-educacao-criancas-com-deficiencia-atrapalham-outros-estudantes.html> (CESÁRIO, 2021)



de quando entidades de apoio à pessoa com deficiência ficaram estarecidas ao acompanhar declaração infeliz do então Ministro da Educação, que afirmou que crianças com deficiência atrapalham os outros estudantes em sala de aula.

Neste sentido, se considera que vivemos em uma sociedade em que prevalece a *lógica da exclusão-dominante* (conforme se debate ao longo desta Tese). Ver-se-á que tal lógica, contudo, tem sido confrontada, e ações diversas vêm sendo executadas no sentido de promover acessibilidade e inclusão.

Entre as ações que ocorrem no Brasil, destaca-se, neste trabalho, as que dizem respeito às políticas de acesso a pessoas com deficiência em salas de cinema, promovida, sobretudo, por entidades públicas, por meio da formalização de leis e normas técnicas. Nos capítulos a seguir, será apresentada linha do tempo com marcos referentes à legislação brasileira no que diz respeito a medidas de acesso e inclusão das pessoas com deficiência, pontuando também as relações entre o que é estabelecido no país e o que é elaborado no contexto mundial, especialmente a partir de orientações definidas pela Organização das Nações Unidas.

Sobre o acesso de pessoas com deficiência em cinemas no Brasil, e por extensão a respeito do consumo de conteúdo audiovisual em outros canais de mídia – tais como TV (aberta ou fechada) ou canais de *streaming*, a Agência Nacional de Cinema - ANCINE tem tido papel relevante, com lançamento de instruções normativas, consultas públicas, análises de impacto, entre outros (ANCINE, [s.d.], 2014, 2016a, 2016b, 2018a, 2019; ANCINE; ANCINE; ANCINE, 2015; ANCINE; SETORIAL, 2014). Dessas, se considera a Normativa 116 de grande relevância no contexto do acesso aos produtos audiovisuais de origem nacional, haja vista que determina em seu primeiro artigo que:

Todos os projetos de produção audiovisual financiados com recursos públicos federais geridos pela ANCINE deverão contemplar nos seus orçamentos serviços de legendagem, legendagem descritiva, audiodescrição e LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais. (ANCINE, 2014, p. 1)

Mais especificamente orientado à fruição do espectador no espaço de cinema, há o documento de Análise de Impacto publicado pela ANCINE (ANCINE; ANCINE; ANCINE, 2015). O texto coloca, entre outros objetivos, a proposta de cálculo de investimentos e retornos referente à instalação e utilização de equipamentos de acessibilidade para pessoas cegas ou surdas em salas de cinema, bem como descreve diferentes tecnologias até então em estudo (o período diz respeito aos anos de 2014 e 2015).

Hoje, em utilização no Brasil, existem, pelo menos, duas tecnologias capazes de oferecer acesso audiovisual a pessoas com deficiência sensorial dentro da sala de cinema: **ProAccess** e **CineAssista**. Ambas foram desenvolvidas no país e avaliadas pela Ancine, após realização de encontro para apresentação dos sistemas à Câmara Técnica de Acessibilidade formada pela instituição (ANCINE, 2018b, 2018c).

Contudo, no que diz respeito à experiência de promover o acesso como um todo à pessoa com deficiência⁴, se percebe que ainda há grande lacuna no oferecimento de serviço que, de fato, seja capaz de inclui-los nos cinemas espalhados pelo país.

Mesmo os esforços recentes promovidos pela Ancine e pela LBI – Lei Brasileira da Inclusão (BRASIL, 2015) não foram suficientes para ofertar um serviço de fato inclusivo. Pontua-se, assim, que há a necessidade de *redesign* de todo o contexto do oferecimento do serviço de cinema, o compreendo por meio de visão sistêmica que considere equipamentos, procedimentos, tecnologias assistivas, comportamentos durante interação humano-humano, humano-dispositivos físicos e/ou humano-dispositivos digitais etc.; entendidos, por sua vez, durante os três ciclos aqui considerados na composição do serviço de cinema: realização, distribuição e exibição. Dessa forma, busca-se no Design de Serviço ou Design para Serviço (KIMBELL, 2011; MERONI; SANGIORGI, 2016; SANGIORGI *et al.*, 2015; WETTER-EDMAN, 2015) a abordagem capaz de promover, de fato, as mais adequadas condições de acessibilidade do público com deficiência no contexto de cinema.

4. Se refere às etapas de avaliação de programação de filmes em cartaz, acesso à publicidade de filmes, compra de ingressos, escolha de assentos, locomoção pela sala de exibição, acesso a informações de segurança, saída etc.

5. Em todas essas obras, o termo utilizado era Design de Serviço, e não Design para Serviços.

2. Relevância da Pesquisa

No campo do Design, acesso e inclusão de pessoas com deficiência são temas muito recorrentes, sobretudo nas áreas do Design Inclusivo, Design de Interação, Design Universal e Design Digital. Contudo, compreende-se que as características de acessibilidade e inclusão são abordadas apenas de modo ferramental e no sentido de apoiar o acesso por meio de dispositivos físicos e digitais, e não a partir de características sistêmicas, quais sejam baseadas em comportamentos, processos ou serviços.

Pouco se encontra acerca do Design orientado à inclusão de pessoas com deficiência no setor de serviços. No campo de Design de Serviço (ou Design para Serviço), por exemplo, se suponha que houvesse discussões ou projetos sobre o tema, tendo em vista tratar-se de campo que se autointitula holístico, centrado no humano e cocriativo. Todavia, pesquisas a respeito da inclusão de pessoas com deficiência por meio do Design de Serviço não são recorrentes nos universos acadêmico ou profissional do campo. Dados levantados a partir de pesquisas em importantes livros da área (ver capítulo 2), bem como de revisões sistemáticas de literatura fazem coro com tal avaliação (BUE; BEGNUM, 2018; BUSCIANTELLA RICCI; RIZO CORONA; GONZÁLEZ, 2020; NORMANDI; TARALLI, 2020, 2021; SANTANA, 2017).

Tais pesquisas foram realizadas com termos relacionados ao acesso e à inclusão de pessoas com deficiência em alguns dos livros mais importantes no campo do Design de Serviço (PENIN, 2018; POLAINE; LAVRANS; REASON, 2013; RISDON; QUATTLEBAUM, 2018; SATU MIETTINEN; KOIVISTO, 2009; STICKDORN *et al.*, 2018a, 2018b; STICKDORN; SCHNEIDER, 2011), no qual se percebeu que o tema não apresenta relevância em nenhuma das obras (NORMANDI; TARALLI, 2020, 2021). Da mesma forma, a partir de busca com termos semelhantes, realizada em bases de dados científicos – em língua inglesa e em português – também não foi possível encontrar quantidade significativa de conteúdo relacionando o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência e a abordagem do Design de Serviço⁵.

Se questiona, assim, **por quê o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência não ganham espaço no Design de Serviço ou Design para Serviço?** Uma vez que são campos autointitulados como holísticos,

centrados no usuário/no humano, e que buscam na coprodução/cocriação/codesign a proposição de valores por meio da participação dos *stakeholders* envolvidos, aquele público deveria compor as preocupações e considerações acerca de pesquisas, métodos, ferramentas e resultados. Como resposta a esse “descaso”, tem-se atribuído isso como um reflexo do que se define aqui – parafraseando termo de Vargo e Lusch (2004), como a *lógica da exclusão-dominante*, na qual os processos excludentes não parecem causar desconforto à sociedade; ao passo que práticas inclusivas inspiram até resistência por parte significativa da mesma população.

6. No sentido de que a proposição de inclusão apenas por meio de modelagem do espaço físico e tradução acessível do conteúdo fílmico não é suficiente.

No que diz respeito ao universo do cinema, a inclusão de pessoas com deficiência (sobretudo sensoriais) é bastante explorada pelos pesquisadores e profissionais da área de Tradução Acessível. É deste campo que surge, por exemplo, os parâmetros de tradução recomendados para exibição de cinema e audiovisual no Brasil (NAVES *et al.*, 2016). Contudo, o processo pelo qual se apoia o acesso dessas pessoas nos ambientes de projeção cinematográficas não é explorado pelos pesquisadores nem pelos profissionais de cinema⁶ (em seus diferentes ciclos de operação – realização, distribuição e exibição), o que configura uma área rica em oportunidades para explorar condições que promovam o acesso de pessoas ao universo cultural, educacional e de entretenimento que as obras audiovisuais podem oferecer, tanto no cinema como em atividades análogas diversas.

O Design, o Design de Serviço e o Design para Serviço, contextualizados em uma sociedade caracterizada pela lógica do serviço-dominante (LUSCH; VARGO, 2016; VARGO; LUSCH, 2004), têm papéis essenciais na proposição de soluções acessíveis e inclusivas. Concordando com a afirmação de Pullin (2009), no que tange à capacidade do Design em propiciar tanto a inclusão como a exclusão, se compreende que a perspectiva da inclusão por meio do Design precisa ganhar campo na pesquisa científica e na atuação profissional. Do mesmo modo, se parte do entendimento de que *práticas inclusivas não são dedicadas apenas a pessoas com deficiência, mas a todas as pessoas*. Como exemplo, a legenda em um filme que permite a compreensão do diálogo por uma pessoa surda e alfabetizada em português, também permite a compreensão por espectadores em ambiente barulhento ou completamente silencioso.

7. Esses números refletem método de coleta de dados que se baseia na Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) divulgada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), e são obtidos por meio de autoavaliação. De outro lado, mais atualmente, e seguindo a Nota Técnica 01/2018 do IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE, 2018), os números obtidos a partir dos critérios estabelecidos pelo Grupo de Washington – considerando pessoas com deficiência aquelas que respondem o censo afirmando ter “Muita dificuldade” ou “Não consegue de modo algum” em uma ou mais questões do tema apresentadas (dentre os itens referentes às deficiências) – são bem distintos, e apontam não 23,9% da população com deficiência, mas 6,7% dentre a população entrevistada.

8. A LBI – Lei Brasileira da Inclusão (BRASIL, 2015) tem como base a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e é referência no mundo sobre o tema da inclusão dessas pessoas. Uma das características mais importantes do documento é o fato de ele não considerar a deficiência como um atributo do cidadão, mas sim um problema que está no meio social. Dessa forma, cabe ao Estado e à sociedade a missão de extinguir a deficiência por meio da remoção das restrições e barreiras urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações, nas informações etc.

Assim, é necessário, com urgência, transpor a lógica da exclusão-dominante, e *fomentar a lógica da inclusão-dominante*. Ao alcançar esse objetivo, se poderá, inclusive, entender a ausência de conteúdos relacionados ao “Design Inclusivo” em livros, pesquisas e práticas profissionais, uma vez que a inclusão será tão integrada à malha social quanto é o oxigênio que se respira.

3. Justificativa

Segundo dados da OMS - Organização Mundial de Saúde 2011, presentes no Relatório Mundial sobre a Deficiência de 2011, existem mais de 1 bilhão de pessoas com algum grau de deficiência no planeta (PÚBLICA, 2019). No Brasil, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, se estima uma população de 45,6 milhões de pessoas com essa característica⁷.

É grande o número de pessoas que passam por variadas formas de exclusão, seja no acesso à informação, lazer, trabalho, cultura, cidadania etc. Apesar do quadro excludente, pessoas com deficiência são, em teoria, bem assistidas quanto à legislação brasileira e à oferta de tecnologias assistivas. Mesmo que se perceba facilmente as inúmeras barreiras que confrontam esse público diariamente, existe boa quantidade de leis ou normas técnicas⁸ que propõem direitos dedicados ao acesso e à inclusão dessas pessoas. No entanto, é possível supor que o poder público falha na fiscalização do atendimento à legislação. Já a iniciativa privada segue no caminho da negligência ou da ação mínima necessária (se preocupando apenas em reduzir penalizações financeiras e judiciais⁹), o que reflete diretamente no desconhecimento da sociedade em geral, que por muitas vezes age com descaso, seja pela falta de informação, seja por não temer punições, ou, simplesmente, pela falta de empatia por pessoas com deficiência.

No que diz respeito à construção de edificações e espaços de convívio no Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2020) estabelece uma série de parâmetros técnicos a serem observados no que concerne ao projeto, à construção, à instalação e à adaptação de edificações, mobiliário, ambientes e equipamentos urbanos quanto às condições de acessibilidade tanto do público com deficiência sensorial

quanto ao com baixa mobilidade. No entanto, o que se percebe é que tais normas ainda apresentam restrições no que diz respeito à interação dos ambientes com as pessoas com deficiência. Há de se considerar que as normas buscam estabelecer as condições mínimas para acessibilidade, ou seja, seriam o ponto inicial para se oferecer patamares básicos de acesso visando a participação do maior número possível de pessoas em um determinado contexto (sejam elas pessoas com deficiência ou não¹⁰).

Em 2015, foi sancionada a LBI – Lei Brasileira da Inclusão (BRASIL, 2015), que entrou em vigor em janeiro de 2016. Esse conjunto de textos busca assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e liberdades fundamentais pela pessoa com deficiência, visando sua inclusão social e cidadania. Ao ser plenamente atendida, a LBI se apresenta como instrumento com grande potencial inclusivo.

Acredita-se que a inclusão se dá em vários níveis, no qual um dos principais é o acesso ao conhecimento, uma vez que é recurso fundamental para a garantia de direitos, à legitimação do poder de voz e de mudança, bem como à proposição de melhores condições de acessibilidade, inclusão e de vida dos cidadãos. Desse modo, se faz necessário o investimento em ações inclusivas voltadas a instrumentos de comunicação, em destaque, neste projeto, o cinema, o qual é compreendido como importante meio de comunicação, informação, aprendizado, educação, cultura, entretenimento e lazer em nossa sociedade. Admite-se, portanto, que o fomento a políticas de inclusão e de acesso no mercado cinematográfico pode estimular a ampliação de medidas inclusivas em outros setores da sociedade, contribuindo, assim, com a minimização das barreiras no acesso ao pleno convívio social daqueles com deficiência sensorial e/ou de mobilidade.

O discurso da acessibilidade faz parte de um movimento que há muito vem ganhando voz e forma, e que deve encontrar, hoje, condições ímpares para tornar-se mais que um conjunto de textos bem-intencionados e transformar-se em práticas reais e cotidianas. A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de cinema, considerando os três ciclos que se sugere compor o serviço – realização, distribuição e exibição, em todas as etapas que envolvem essa experiência, e a partir de processos que projetem e desenvolvam o serviço considerando todos os *stakeholders* é proposta com potencial social inovador e necessário.

9. Como no caso de estabelecimentos que oferecem vagas exclusivas em estacionamentos, mas não fiscalizam o uso correto do serviço, uma vez que a legislação não o obriga e, conseqüentemente, não o pune em caso de inadequação.

10. É preciso esclarecer que as normas da ABNT não são voltadas especificamente para pessoas com deficiência, mas para a população como um todo. Uma rampa que facilita o acesso a uma calçada, por exemplo, promove o uso deste recurso por uma pessoa com cadeira de rodas, ao mesmo tempo em que oferece conforto a um usuário com carrinho de compras, malas ou carregando um carrinho com um bebê. É inadequado, portanto, tratar a NBR9050 como um conjunto de recomendações orientadas especificamente ao público com deficiência.

11. O nome atribuído a esse tipo de sala/sessão/serviço pode variar a depender do cinema que a oferece. Exemplos que vão nesse sentido são: *gold, master, plus, premium, prime* etc.

12. Que parece ser excludente também nas condições socioeconômicas, uma vez que tais serviços são ofertados por preços substancialmente maiores. Tal tipo caracteriza-se, aliás, como um processo que vai na contramão da ideia de inclusão, haja vista que busca excluir a maioria das pessoas, enquanto valoriza uma minoria que conta com maiores condições de aquisição financeira. Exemplos assim são facilmente encontrados em serviços de bancos, setores de estádios de futebol, auditórios de teatros, espetáculos musicais, aeroportos e aviões etc.

Compreende-se que diferentes *stakeholders* envolvidos no processo agem conforme interesses particulares. Realizadores, investidores, distribuidores, exibidores, espectadores de cinema e o Estado atuam e/ou interagem em etapas específicas, considerando a indústria cultural representada pelo cinema e, às vezes, com posições conflitantes. O desafio é buscar e desenvolver métodos capazes de estabelecer o diálogo entre os diferentes grupos, de forma que se minimizem conflitos, buscando encontrar alternativas de serviços vantajosos para as partes, tendo, contudo, esforços relevantes no direito à acessibilidade e na inclusão de pessoas com deficiência.

Observa-se que já há movimento em relação ao aprimoramento dos serviços oferecidos pelas salas de cinema. O foco deste processo são as chamadas “salas Vips”¹¹, acepção mais ligada a ações de Marketing, uma vez que têm se baseado no oferecimento de condições mais sofisticadas e exclusivas de serviços, a partir da identificação de preferências de consumo, tais como oferta de telas de projeção maiores, aprimoramento de caixas de som e impacto sonoro, instalação de assentos mais confortáveis e reclináveis, e até implantação de serviço com garçons, carta de vinhos e pratos refinados, o que configura vantagens e atrativos apenas para aqueles que já frequentam habitualmente o cinema, ou seja, pessoas sem deficiência sensorial, uma vez que ao atender normatizações já estabelecidas pela ABNT, tanto usuários sem deficiência quanto os que apresentam algum nível de deficiência motora, contam, minimamente, com condições de acesso aos espaços de exibição. Pessoas com severa deficiência sensorial – pessoas surdas ou cegas, contudo, não estão inseridas no público-alvo desse mercado em ascensão¹² (ver figuras 2/1 e 3/1).

Para além de tal caracterização excludente de serviços no cinema, a sociedade poderia ser mais beneficiada caso optasse pela valorização de parâmetros baseados na acessibilidade e inclusão, seja de pessoas com deficiência ou de cidadãos que ainda não participam desse circuito comercial. Uma possibilidade que se avalia coerente – tendo em vista a necessidade de destaque que os ambientes de projeção almejam dentre os concorrentes – seria a proposição de **certificação de serviços, ambientes e equipamentos**. A adesão e utilização de serviços e produtos certificados, por instituições públicas ou privadas de regulação do mercado, poderia atribuir aos espaços de cinema características superiores frente à concorrência, o que teria potencial



Figura 2/1. Poltronas e estrutura arquitetônica em sala VIP

Nota-se o símbolo do sujeito em cadeira de rodas, que sugere o espaço reservado para uso exclusivo de pessoas com deficiência. Pelo contexto, aparenta que a pessoa em cadeira de rodas não utilizará a poltrona confortável, mas sim sua própria cadeira, que deve ficar estacionada no espaço em questão.

Fonte: campinascafe.com.br



Figura 3/1. Garçom atende cliente em sala VIP

Fonte: gazedopovo.com.br

13. Tal como se pode observar a partir das conclusões oriundas da pesquisa sobre marcas de certificação, apresentadas no capítulo 4.

14. THX é um selo desenvolvido pelo cineasta George Lucas, que confere aos exibidores que o utilizam um alto grau de qualidade sonora. *Dolby Atmos* tem o mesmo propósito, mas foi desenvolvida por outra empresa, e sua utilização é mais recente.

15. Design de Serviço e Design para Serviços (*Service Design* e *Design for Services*, respectivamente) não são tratados da mesma forma na literatura do campo de Design. Contudo, nesta Tese está se valorizando mais suas aproximações do que as circunstâncias que os diferem. Nos capítulos a seguir, será retomada essa discussão. No momento, cabe ponderar que se está entendendo os termos como sinônimos, mas tomando a ideia de Design para Serviços como abordagem mais próxima ao que se observa nesta pesquisa, haja vista que se parte da noção de que os conhecimentos do Design devem ser aplicados para planejamento e projeto de serviços diversos.

na atração do público, uma vez que este viesse a identificar naquele provedor valores que superariam a mera fruição audiovisual¹³. Da mesma forma, a classificação de salas quanto à oferta de serviços acessíveis poderia ser decisiva rumo à implantação de serviços inclusivos, já que, hipoteticamente, tais espaços saberiam valorizar a importância de ostentar selo que certificasse a excelência de seus serviços. Atualmente, por exemplo, grandes salas de exibição fazem questão de divulgar certificações que legitimam a qualidade de seus sistemas de som, tais como as marcas *THX* e *Dolby Atmos*¹⁴.

O Design de Serviço, ou Design para Serviço¹⁵ pode vir a ser responsável pelo impulso que direcionaria o serviço atual de cinema – entendido aqui como excludente – rumo a uma perspectiva inclusiva. Para tanto, o Design de Serviço deveria assumir, de fato, as concepções às quais os autores do campo lhes atribuem, quais sejam:

- 1 Centrado no ser humano
- 2 Colaborativo
- 3 Iterativo
- 4 Sequencial
- 5 Real
- 6 Holístico (PENIN, 2018; STICKDORN *et al.*, 2018b; STICKDORN; SCHNEIDER, 2011).

Destaca-se os itens “centrado no humano, colaborativo e real” porque tem íntima ligação com a ideia de acesso e inclusão tratada neste trabalho. Os seres humanos são sujeitos diversos, comportamental e fisicamente, independente de gênero, classe social, estrutura ou condições sensoriais e motoras. Assim, não faz sentido que o Design de Serviço considere suas ações no universo real, a partir de ações centradas no humano, promovidas por processos colaborativos, e não traga ao palco a **diversidade humana** com alguma deficiência, que, como se está abordando, tem estreita relação com as barreiras e restrições impostas pelo meio e pela sociedade. Assim, se faz uma crítica ao próprio Design de Serviço, ao mesmo tempo que o considera uma abordagem com significativo potencial inclusivo. Revisões de literatura (ver capítulo 2) realizadas indicam que pesquisas, métodos e estudos de caso no campo do Design de Serviço têm, no geral, desconsiderado a inclusão de pessoas com deficiência (sobretudo sensoriais) em seu escopo de pesquisa e desenvolvimento (B; ACEVES-

GONZALEZ, 2022; BUE; BEGNUM, 2018; NORMANDI; TARALLI, 2020, 2021; SANTANA, 2017).

Acredita-se que, por meio da ótica que o Design de Serviço propõe, é possível encontrar procedimentos, técnicas, ferramentas e a abordagem necessárias para configurar serviços inclusivos adequados às necessidades das pessoas com deficiência, bem como oferecer a todos os *stakeholders* envolvidos a capacidade de aprimorar os benefícios sociais, econômicos e culturais que o cinema pode oferecer à sociedade. Tem-se como base a ideia presente na Lei Brasileira da Inclusão (BRASIL, 2015), de que a deficiência está no meio, não no cidadão. Tal proposta, por sua vez, se origina das discussões inerentes ao surgimento da UPIAS - *The Union of the Physically Impaired Against Segregation*, que trouxe a definição de lesão como uma condição do sujeito, ao passo que a deficiência é apresentada como uma espécie de restrição ou desvantagem oferecida a alguém lesionado (FRANÇA, 2013).

A proposição de guia de parâmetros orientados à promoção da acessibilidade nas diversas etapas que envolvem o serviço cinematográfico e a consequente remoção das barreiras que geram a deficiência deste serviço deverá expandir os horizontes da acessibilidade no cinema e demais práticas de convívio social. Da mesma forma, a proposta metodológica de qualificar serviços considerados excludentes hoje, por meio de processo de equiparação de serviços para inclusão, pode ser oportuna na transformação do modelo mental no campo dos serviços, migrando de uma lógica da exclusão-dominante para uma em que o propósito seja a inclusão. No Design, Design de Serviço (ou Design para Serviços) e na abordagem do Design Centrado no Humano, é possível encontrar respostas e caminhos rumo a uma sociedade plural, diversa e inclusiva.

4. Questão fundamental e objetivos geral e específicos

Apresentados contexto e justificativa de pesquisa, se apresenta a

Questão Fundamental:

Em que medida e que caminhos o Design de Serviço e/ou o Design para Serviço podem e devem seguir a fim de fomentar serviços inclusivos, tendo por base a participação cocriativa de pessoas com deficiência, seja na avaliação de barreiras e restrições, seja na proposição de soluções e parâmetros capazes de equiparar, em condições de acesso, a experiência desse público com as condições de pessoas consideradas sem deficiência, a partir de estudo de caso relacionado ao serviço de cinema, levando-se em conta que este se constrói a partir de 3 ciclos interdependentes: realização, distribuição e exibição?

Compreendendo que a questão fundamental apresenta amplitude extensa, e seguindo recomendações metodológicas, optou-se por subdividi-la em três **subproblemas específicos** (FLICK, 2009; PAUL D. LEEDY; ORMROD, 2015):

- 1 Que processos/métodos/ferramentas/concepções relacionadas ao Design de Serviço podem ser utilizados para explorar a inclusão de pessoas com deficiência sensorial e/ou dificuldades de mobilidade nos três ciclos (realização, distribuição, exibição) que compõem o serviço de cinema?
- 2 Quais barreiras/restrições, oportunidades e soluções podem ser identificadas ao buscar equiparar as condições de acesso do expectador com e sem deficiência no contexto de fruição do serviço de cinema?

3 Que contribuições o Design de Serviço ou Design para Serviço podem oferecer no sentido de promover, por meio de processos cocriativos, o acesso de pessoas com deficiência no serviço de cinema e atividades análogas?

A partir dessas questões, portanto, a pesquisa procura discutir temas relacionados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência; e à luz do que é debatido no campo do Design de Serviço e Design para Serviço, explorar ferramentas para buscar e propor soluções de acesso capazes de transpor ou minimizar barreiras e restrições de acesso daquelas pessoas, mirando o desenho de um serviço que seja equiparável tanto para pessoas sem deficiência quanto para pessoas com deficiência.

Dessa forma, apontamos como **Objetivo Geral**:

Investigar e propor potenciais contribuições dos campos do Design, Design de Serviço/Design para Serviço no sentido de promover serviços inclusivos, a partir da participação da pessoa com deficiência tanto na avaliação de barreiras e restrições cotidianas, quanto na articulação de soluções adequadas ao acesso e inclusão desse público no serviço de cinema, bem como em atividades análogas.

Assim, se depara com seguintes **objetivos específicos**:

- 1** Levantar, analisar e sugerir ferramentas e recursos acessíveis e inclusivos relacionados à abordagem do Design de Serviço;
- 2** Pesquisar estratégias e ações do campo do Design de Serviço orientados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência;
- 3** Coletar e sistematizar necessidades dos

diferentes *stakeholders* envolvidos no mercado de cinema no Brasil;

4 Identificar parâmetros que interfiram nos níveis de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em relação a ambientes e serviços inseridos no contexto do mercado cinematográfico;

5 Desenvolver método projetual adequado à proposição e/ou equiparação de serviços acessíveis e inclusivos para cinema e atividades análogas.

5. Pressupostos de pesquisa e indagações

O **pressuposto inicial** que norteia esta pesquisa é de que há a necessidade social civilizatória de inclusão de pessoas com deficiência, em diversas perspectivas, que vão desde o princípio do respeito à vida humana em sua diversidade, passando pela concepção de que o progresso se dá a medida em que as relações sociais se ampliam, chegando até a realidade de consumo, que se apoia na participação econômica entre atores que consomem e atores que ofertam.

Um **segundo pressuposto** surge a partir da verificação de que a vida cotidiana ainda impõe uma série de obstáculos que limitam ou impedem o acesso de pessoas com deficiência, tais como: ruas com níveis irregulares, que dificultam a locomoção de pessoas com baixa mobilidade; inacessibilidade a informações visuais relevantes, nos mais diversos contextos; dificuldade de comunicação entre pessoas surdas e ouvintes, que pode causar a sensação de ser um estrangeiro em seu próprio país (por parte dos surdos); falta de acesso à participação política e usufruto dos direitos do cidadão; descaso com necessidades básicas de acessibilidade, que impedem o convívio; entre outros.

Um **terceiro pressuposto**, que surge como consequência dos citados anteriormente, diz respeito ao crescimento de discussões e ações legislativas – que se refletem em entidades como a ANCINE – às quais se estabelecem que atividades de lazer, cultura e entretenimento

precisam estar acessíveis a todas as pessoas, independente de suas condições físicas e sensoriais. Logo, se pressupõe que pessoas com deficiência, evidentemente, também identificam valor em atividades como o cinema, teatro, espetáculos musicais e esportivos, entre outros.

Por fim, um **quarto pressuposto** norteador da pesquisa é de que o Design de Serviço e/ou Design para Serviço se configura como abordagem adequada à promoção de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência¹⁶, uma vez que têm como características a contextualização de um mundo real, por meio de processos cocriativos centrados no humano e a partir de visão holística dos problemas enfrentados. Assim, se acredita que é possível confrontar as barreiras e as restrições que a vida cotidiana impõe às pessoas com deficiência.

Dessa forma, se inicia a pesquisa com as seguintes **indagações**:

- 1 Quais as diferentes etapas de serviços que envolvem a realização do mercado de cinema no Brasil?
- 2 Quais os diferentes métodos de exploração de problemas e proposição de soluções utilizados pelos designers de serviço?
- 3 Como adaptar métodos referentes ao Design de Serviço, a fim de viabilizar a participação de pessoas com deficiência no processo de identificação de barreiras e cocriação de soluções para sua acessibilidade e inclusão?
- 4 Quais soluções e parâmetros precisam ser considerados e implementados, nos três ciclos que envolvem o serviço de cinema, a fim de que se promova o acesso de pessoas com deficiência?
- 5 Que tem sido realizado no Brasil e no mundo para acerca do acesso de pessoas com deficiência no cinema e em outros espaços de fruição cultural e de aprendizado?
- 6 Haveria limites entre as propostas de acessibilidade e inclusão?

16. Mesmo que, como apresentado no Capítulo 2, as principais referências profissionais e acadêmicas do campo do Design de Serviço ainda não deem relevância à discussão sobre as temáticas de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

7 Design Inclusivo e Desenho Universal podem ser interpretados como perspectivas sinônimas?

8 Tendo em vista o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência, qual caminho seria mais viável a seguir: a busca por serviços que sejam universais ou a equiparação de serviços por meio de adaptações tecnológicas, comportamentais, atitudinais, interativas, etc.?

9 Que barreiras e restrições podem confrontar pessoas com deficiência sensorial e/ou de mobilidade no acesso ao serviço de cinema?

10 Quais tecnologias assistivas, processos, comportamentos e atitudes são utilizadas cotidianamente e/ou são mais adequadas no sentido de promover acesso e inclusão, segundo a experiência das próprias pessoas com deficiência?

11 Que recursos podem ser oferecidos a usuários com deficiência sensorial e/ou de mobilidade a fim de que se viabilize o acesso pleno deste público ao serviço de cinema?

12 Que métodos relacionados ao Design de Serviço/ Design para Serviços podem ser utilizados para explorar a inclusão de pessoas com deficiência sensorial e/ou dificuldades de mobilidade no serviço de cinema?

6. Definições e delimitação de pesquisa

Na redação desta Tese, se utiliza frequentemente os termos Design de Serviço e Design para Serviços, bem como Desenho Universal, Acessibilidade e Inclusão. Assim, é necessária uma breve introdução sobre os significados aqui explorados.

Primeiramente, explora-se definições acerca da temática “acessibilidade e inclusão”. A Lei Brasileira da Inclusão – LBI (BRASIL, 2015; SETUBAL; FAYAN, 2016) define “acessibilidade” como:

(...) possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (SETUBAL; FAYAN, 2016, p. 10).

A mesma Lei traz definição para Desenho Universal:

concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva (SETUBAL; FAYAN, 2016, p. 11).

Considera-se relevantes tais definições. Aqui, no entanto, os conceitos são caracterizados de modo particular. A respeito da ideia de Desenho Universal (MACE, 1985; MACE; HARDIE; PLACE, 1991), tem-se entendido o princípio como uma meta que deve nortear o desenvolvimento de projetos. Avalia-se, assim, que a concepção de Desenho Universal tende a uma perspectiva utópica, haja vista a ampla diversidade humana (física, comportamental, psicológica, cultural, social, econômica), que parece não ser padronizável a ponto de se considerar algum resultado (produto, serviço, comportamento, sistema etc.) como universal. Julga-se, assim, que o ato projetar algo, tendo em vista a universalidade, pode refletir em resultados inalcançáveis. A ideia de algo para todos, aliás, é muito bem discutida por Pullin (2009), quando disserta a

respeito de diferentes concepções do Design que se debruçam sobre a ideia do Design Inclusivo.

Tem-se, todavia, tratado o tema a partir de duas concepções antagônicas: **processos excludentes** e **processos acessíveis** (figura 4/1). Os primeiros seriam aqueles vivenciados com mais frequência e cotidianamente, os quais oferecem barreiras e restrições de acesso e interação às pessoas com deficiência. Já os processos acessíveis são aqueles que ofertam condições de acesso a pessoas com deficiência ou a indivíduos que necessitem de algum auxílio na execução de atividades específicas. Tais processos, por sua vez, se dividem em exclusivos e inclusivos. Os primeiros são aqueles projetados apenas para situações de uso por pessoas com deficiência; enquanto os processos inclusivos englobam os que são adequados – sem ou com adaptações – para todos os que necessitem utilizar o recurso (produto, serviço, interface etc.).

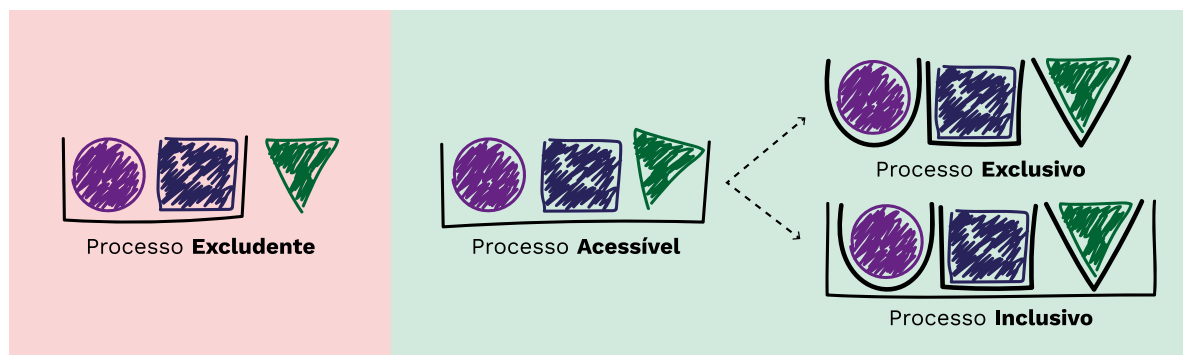


Figura 4/1. Processo excludente X Processo acessível

Fonte: Autor.

Uma plataforma elevatória em um ônibus, por exemplo, é recomendada para uso de pessoa em cadeira de rodas, mas pode ser acessada, também, por usuário que transporta muitas sacolas. Dessa forma, no caso de um motorista de ônibus impossibilitar o uso do mecanismo por pessoa que carrega muito peso, ele (o motorista) estaria agindo de forma a transformar o recurso em um processo **acessível exclusivo**; ao passo que o motorista que permite (ou mesmo sugere) a utilização do elevador pelo usuário que carrega muito peso, estaria promovendo a configuração de um processo inclusivo. Portanto, se propõe nova concepção acerca da percepção em relação à acessibilidade e inclusão.

No que diz respeito às ideias de inclusão e acessibilidade, se sugere nova abordagem. Baseados nos estudos que se tem feito a respeito

de sistemas, se propõe que os processos de inclusão devam ser encarados, propostos e legitimados a partir da **visão sistêmica do contexto**, enquanto as práticas acessíveis podem ser encaradas pontualmente e a partir de **soluções ferramentais**, sejam por meio da interação entre humanos e equipamentos (físicos ou digitais), seja pela interação entre humanos e ambientes, e entre humanos e humanos. Desta forma, propostas acessíveis devem ser postas em interação com o usuário para que a inclusão seja promovida, mesmo que com a necessidade de adaptações. A proposta dialoga com a ideia de que a visão sistêmica considera que as soluções projetuais não conseguem alcançar a qualificação ideal, podendo ser qualificadas como adequadas ou não ao contexto/situação, o que faz coro com as discussões acerca do conceito de *wicked problems*, explorado por Rittel e Webber (1973) e Buchanan (1992).

Por fim, sugere-se que a ideia de Desenho Universal (MACE, 1985; MACE; HARDIE; PLACE, 1991), mesmo considerada utópica, deve ser buscada sempre; não como meta primordial ao projetar produtos, sistemas, serviços, interfaces, entre outros, mas como um ideal a ser buscado. Uma vez que o Desenho Universal pede que todos os resultados entregues sejam acessíveis a todos, e preferencialmente, sem a necessidade de adaptações, avalia-se, portanto, que seja uma aspiração de difícil alcance (figura 1/5), mas que deve ser buscada constantemente. Analogia interessante, foi sugerida por um dos entrevistados na pesquisa, Bruno Mahfuz – fundador do Guia de Rodas. Segundo ele, a busca pelo Desenho Universal se assemelharia a uma caminhada rumo ao horizonte. Neste sentido, é uma meta que sempre estará à frente, e à medida que se caminha nessa direção, vai se alcançando os pontos que compõem a jornada. No entanto, sempre haverá mais horizonte à frente, e, portanto, a caminhada prossegue.

Sobre os conceitos envolvendo Design de Serviço e Design para Serviço, se percebe que as discussões em torno do primeiro termo têm ampliado significativamente o escopo de atuação profissional e de pesquisa do campo, de forma que se considera, hoje, que é cada vez mais complexo definir exatamente do que trata, e como se tratam os problemas enfrentados a partir dos conhecimentos em Design de Serviço. Tal concepção é levantada por Mark Stickdorn, em seu “Isto é Design de Serviço na Prática” (2018a). Também se julga que o Design de Serviço tem se confundido com a grande área do Design, à medida em que autores e profissionais daquele campo não fazem mais distinções

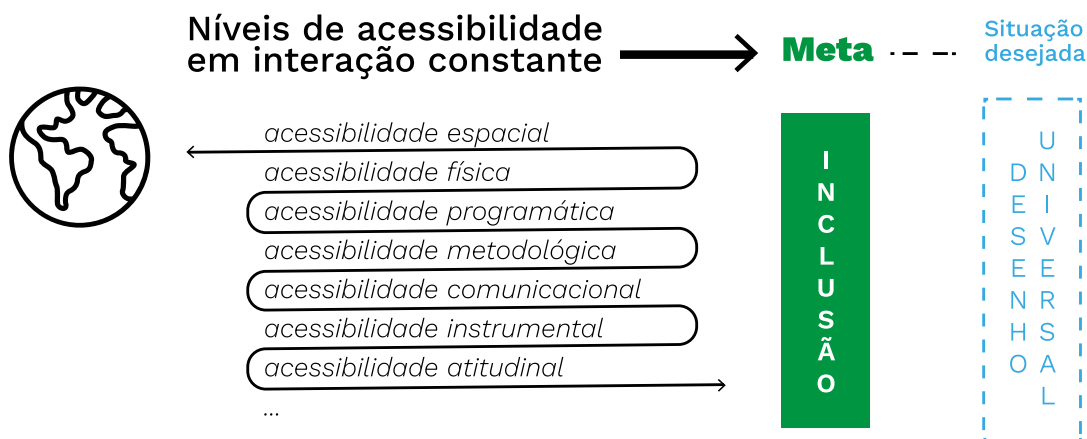


Figura 5/1. Acessibilidade, Inclusão, Desenho Universal

A interação entre os diferentes níveis de acessibilidade pavimentam o caminho para a inclusão. Já o Desenho Universal se encontra em um nível de abstração desejado, mas não pragmaticamente alcançável.

Fonte: Autor.

claras entre o que seriam competências do designer e/ou do designer de serviço.

Por outro lado, ainda que pondere, aqui, o ponto de vista do entendimento sistêmico em relação à inclusão, é pertinente afirmar que se percebe na abordagem do Design para Serviço (KIMBELL, 2011; MERONI; SANGIORGI, 2016) uma visão mais pragmática, pois permite especificar os pontos de contato que se deseja enfrentar na relação com o problema em questão, e assim se valer dos conhecimentos consolidados – ou em evolução – no Design para o desenvolvimento ou aprimoramento de serviços. Neste sentido, a abordagem para serviços parece oferecer melhores condições de compreensão. Ainda assim, tendo em vista que o repertório de atuação do Design de Serviço e do Design para Serviço têm mais aproximações do que contradições, refere-se ambos como abordagens equivalentes.

7. do Método de Pesquisa

O detalhamento dos Métodos de pesquisa utilizados pode ser encontrado no capítulo a seguir (capítulo 2) desta Tese. Neste tópico, todavia, são apresentadas as linhas gerais que conduziram a realização do trabalho.

Haja vista a perspectiva cocriativa¹⁷ que se busca nessa pesquisa, se pode categorizá-la dentro da abordagem qualitativa e fenomenológica, uma vez que se apoia em avaliações coletadas a partir dos próprios *stakeholders*, baseados, por sua vez, em experiências reais.

No que concerne aos dados secundários, as técnicas de levantamento envolveram revisão sistêmica de literatura, busca de referencial tecnológico, comportamental e metodológico em sites especializados nas temáticas da Acessibilidade, Design e Design de Serviço. A respeito da coleta de dados primários, foram realizadas observações participantes e não participantes, questionários e enquetes presenciais e *online*, entrevistas estruturadas e semi-estruturadas, desenho de jornadas, esquemas e *blueprints*, pensamento em voz alta (*think-aloud*), prototipagem, entre outras.

Foram selecionados, e participaram das atividades de pesquisa, os sujeitos mais diversos, caracterizados como *stakeholders* envolvidos no serviço de cinema, seja na concepção atual – de cinema excludente, seja na perspectiva do cinema acessível que se encontra em fase de implementação no país¹⁸. Entre pessoas masculinas e femininas, com diferentes idades e variado repertório sociocultural e econômico, residentes em diversos estados do Brasil. No geral, não houve restrições quanto à participação. Diretores de cinema, tradutores para acessibilidade, pessoas com deficiência, representantes de instituições de apoio à pessoa com deficiência, professores, pesquisadores e desenvolvedores de recursos acessíveis (físicos ou digitais) participaram da pesquisa, por meio de variados métodos selecionados.

Utilizou-se de recursos como tomada de notas, fotografias, gravação de áudio e captação de vídeos, bem como desenho de esquemas arquitetônicos, de interação, criação de jornadas e *blueprints* de serviço, *brainstorms*, discussão de propostas e prototipagem de soluções aventadas durante os processos de pesquisa.

Os diferentes dados obtidos foram catalogados e analisados por meio das formas mais variadas, a depender da natureza da informação. Fotografias, vídeos e áudios, por exemplo, foram utilizados, no geral, como instrumento de registro e memória, ou seja, verificados quando da necessidade de retomar alguma informação fornecida durante os processos de interação com o pesquisador. No geral, as informações

17. Diz respeito ao envolvimento de diferentes atores no desenvolvimento de projetos, sobretudo daqueles que se beneficiarão diretamente com os resultados almejados.

18. A legislação brasileira vislumbrava o completo oferecimento de sistemas acessíveis para cegos e surdos até o início de 2020. Contudo, uma série de alegações e pedidos de atores relacionados ao setor cinematográfico conseguiu ampliar o prazo para 2021, e, mais recentemente, expandiu-se para janeiro de 2023 (SENADO, 2021).

foram inseridas em mapas visuais ou tabelas.

A tabela a seguir relaciona indagações de pesquisa com suas fontes de coleta, bem como métodos de pesquisa e análises de dados:

SUBPROBLEMAS DE PESQUISA	1 Que processos, métodos, ferramentas, concepções relacionadas ao Design de Serviço podem ser utilizadas para explorar a inclusão de pessoas com deficiência sensorial e/ou dificuldades de mobilidade nos três ciclos (realização, distribuição, exibição) que compõem o serviço de cinema?	2 Quais barreiras e restrições, oportunidades e soluções podem ser identificadas ao buscar equiparar as condições de acesso do espectador com e sem deficiência no contexto de fruição do serviço de cinema?	3 Que contribuições o Design de Serviço ou Design para Serviço podem oferecer no sentido de promover, por meio de processos cocriativos, o acesso de pessoas com deficiência no serviço de cinema e atividades análogas?
DADOS NECESSÁRIOS (A'S)	Métodos, ferramentas, concepções de pesquisa em Design de Serviço. Etapas, <i>stakeholders</i> , procedimentos que compõem o serviço de cinema como um todo.	Etapas que compõem o serviço de cinema. Identificação de instrumentos, ferramentas e ações de interação do espectador com as diversas etapas do serviço. Levantamento das possíveis barreiras e restrições de acesso na experiência de cinema em relação ao espectador com deficiência.	Concepções que formulam os conceitos e práticas do Design de Serviço e Design para Serviço. Concepções do Design de Serviço que dialogam com as perspectivas aventadas pelos ideais de Acessibilidade e Inclusão de pessoas com deficiência. Serviços com traços interativos comuns aos identificados no serviço de cinema.
FONTES DE DADOS (B'S)	Livros, artigos, teses, dissertações, manuais de métodos, guias. <i>Stakeholders</i> envolvidos nos ciclos que compõem o serviço de cinema (realizadores, distribuidores, exibidores, espectadores, tradutores etc.).	<i>Stakeholders</i> envolvidos. Pessoas com e sem deficiência em interação com as etapas que compõem o serviço de cinema.	<i>Stakeholders</i> envolvidos. Serviços de cinema e análogos. Livros, artigos, teses, dissertações, manuais de métodos, guias.
TÉCNICAS DE LEVANTAMENTOS DE DADOS (C'S)	Revisão de Literatura Busca em sites especializados. Entrevistas; Observação; Interações com <i>stakeholders</i> ; Tomada de Notas; Fotografias; Gravação de áudio e vídeos.	Entrevistas; Observação; Interações com <i>stakeholders</i> ; Tomada de Notas; Fotografias; Gravação de áudio e vídeos.	Revisão de Literatura; Busca em sites especializados; Observação; Interações com <i>stakeholders</i> ; Tomada de Notas; Fotografias; Gravação de áudio e vídeos.

<p>TRATAMENTO DE DADOS (D'S)</p>	<p>Tabulação de dados e verificação de respostas semelhantes e contraditórias.</p> <p>Criação de mapas visuais, mapas de jornadas e <i>blueprints</i> de serviços.</p> <p>Triangulação de dados.</p>	<p>Tabulação de dados e verificação de respostas semelhantes e contraditórias.</p> <p>Criação de mapas visuais, mapas de jornadas e <i>blueprints</i> de serviços.</p> <p>Triangulação de dados.</p>	<p>Tabulação de dados e identificação de procedimentos de pesquisa e execução de ações.</p>
<p>INDAGAÇÕES DE PESQUISA</p>	<p>Quais as diferentes etapas de serviços que envolvem a realização do mercado de cinema no Brasil?</p> <p>Quais os diferentes métodos de exploração de problemas e proposição de soluções utilizados pelos designers de serviço?</p> <p>Como adaptar métodos referentes ao Design de Serviço para participação de pessoas com deficiência no processo de identificação de barreiras e cocriação de soluções?</p> <p>Quais soluções e parâmetros precisam ser implementados nos três ciclos que envolvem o serviço de cinema a fim de promover o acesso de pessoas com deficiência?</p> <p>Que tem sido realizado no Brasil e no mundo para que seja promovido o acesso de pessoas com deficiência no cinema e em outros espaços de fruição cultural e de aprendizado?</p>	<p>Haveria limites entre as ideias de acessibilidade e inclusão?</p> <p>Design Inclusivo e Desenho Universal podem ser interpretados como perspectivas sinônimas?</p> <p>Qual princípio seria mais eficiente tendo em vista o acesso e inclusão de pessoas com deficiência: a definição de serviços universais ou equiparação de serviços por meio de adaptações tecnológicas, comportamentais, atitudinais e interativas?</p> <p>Que barreiras e restrições podem confrontar pessoas com deficiência sensorial e/ou de mobilidade no acesso ao serviço de cinema?</p> <p>Quais tecnologias assistivas, processos, comportamentos e atitudes são utilizados cotidianamente ou são mais adequadas, segundo a experiência das próprias pessoas com deficiência?</p> <p>Que recursos podem ser oferecidos a usuários com deficiência sensorial e/ou de mobilidade a fim de que se viabilize o acesso pleno deste público ao serviço de cinema?</p>	<p>Que métodos relacionados ao Design de Serviço/Design para Serviços podem ser utilizados para explorar a inclusão de pessoas com deficiência sensorial e/ou dificuldades de mobilidade ao serviço de cinema?</p> <p>Como adaptar/equiparar métodos exploratórios e/ou propositivos do campo do Design a fim de torná-los acessíveis à participação de pessoas com deficiência (sobretudo sensoriais)?</p>

Tabela 1/1. Subproblemas, dados (A's), fontes (B's), levantamentos (C's), tratamentos (D's) e indagações de pesquisa

8. Estrutura da Tese

A Tese está dividida em 6 capítulos, subdivididos em tópicos diversos. Inicia-se com este capítulo (Capítulo 1), encarregado de apresentar linhas gerais sobre tema, objetivos, justificativa, indagações, métodos de coleta, organização, levantamento e análise de dados, dentre outros.

No segundo capítulo, é apresentado, detalhadamente, o método de pesquisa utilizado para coleta, organização e análise de dados primários e secundários. Nele, se evidencia o conjunto de ferramentas de pesquisa científica e projetual (que teve como base primordial os métodos e procedimentos inerentes ao campo do Design de Serviço), bem como se debate sobre a Revisão Sistemática de Literatura – RSL realizada.

No terceiro capítulo, que se divide em três grandes seções, se debruça sobre a revisão de literatura abordada. Diz respeito à discussão a partir dos dados secundários obtidos e selecionados. Nele, se tratam de temas como Cinema e sua história, Cinema e sua relação com a Sociedade do Conhecimento, ANCINE e políticas públicas de fomento à cultura audiovisual, Design Universal, Acessibilidade e Inclusão, Legislação Brasileira e suas relações com textos internacionais, Serviços, Design Sistemico, Design de Serviço e Design para Serviço. Se faz a interlocução entre autores, e são expostas conclusões de pesquisa.

Nos quarto e quinto capítulos, se apresentam análises, propostas e resultados. O capítulo 4 foca na discussão e apresentação de práticas e análises inspiradas pela coleta de dados. Nele, se ilustra o método proposto como resultado da pesquisa: **Design para Equiparação Inclusiva em Serviços**. No capítulo 5, por sua vez, se apresentam os resultados de pesquisa, tais como o **Guia de Parâmetros** desenvolvido, entre protótipos e ferramentas de promoção à cocriação de serviços por pessoas com deficiência sensoriais.

Por fim, no capítulo 6, se faz o encerramento da pesquisa, apontando considerações que refletem sobre os procedimentos metodológicos executados, os resultados alcançados, bem como se analisa criticamente os pontos que se considera terem permanecidos “soltos ou conturbados”. Também são apontadas sugestões para continuidade deste trabalho, que podem ser seguidos tanto pelos mesmos pesquisadores, como por outros que desejarem dar continuidade à trajetória da inclusão no universo dos serviços e do Design.

9. Lista de figuras, tabelas e quadros

Figura 1/1. Apresentação da personagem Dorinha (Turma da Mônica).

A inserção de personagens e informações que valorizem a diversidade humana podem configurar na promoção de uma sociedade mais inclusiva. A Turma da Mônica, com seus personagens diversos, contribuem com a formação cidadã inclusiva no Brasil.

Descrição da imagem: Mônica apresenta Dorinha à turma, e diz que a nova amiga não enxerga. Dorinha corrige, e diz “não enxergo como vocês! Mas sinto, cheiro, ouço... e antes de mais nada: imagino o que os meus olhos não veem”. Dorinha usa óculos preto, camiseta rosa estampada com flores amarelas, calça roxa e tênis da cor da camiseta.

Fonte: deficienciavisual.pt

Figura 2/1. Poltronas e estrutura arquitetônica em sala VIP.

Nota-se o símbolo do sujeito em cadeira de rodas, que sugere o espaço reservado para uso exclusivo de pessoas com deficiência. Pelo contexto, aparenta que a pessoa em cadeira de rodas não utilizará a poltrona confortável, mas sim sua própria cadeira, que deve ficar estacionada no espaço em questão.

Descrição da imagem: Ambiente com iluminação discreta, onde as cores marrom e creme predominam. Grandes poltronas, aparentemente bem confortáveis, em couro marrom. O tapete tem desenhos ovalados. Ao lado das poltronas, bancadas que suportam um pequeno abajur com iluminação individual e um cardápio vertical. Não há pessoas na cena.

Fonte: campinascafe.com.br

Figura 3/1. Garçom atende cliente em sala VIP.

Descrição da imagem: em sala semelhante à descrita na figura anterior, um homem, sentado confortavelmente na poltrona, vestindo bermudão e tênis, manuseia cardápio impresso enquanto interage com um garçom, que veste uniforme da empresa de cinema.

Fonte: gazetadopovo.com.br

Figura 4/1. Processo excludente X Processo acessível.

Descrição da imagem: no desenho à esquerda, está o processo excludente. Nele, uma forma abriga um círculo e um quadrado, mas deixa o triângulo invertido fora. No desenho ao centro se encontra o processo acessível. Nele, círculo, quadrado e triângulo invertido estão dentro de uma forma ampliada, no entanto, a forma não parece tão

adequada ao formato do triângulo. O processo acessível aponta para dois outros processos à direita. Acima, está o exclusivo, na qual há três formas encaixam perfeitamente, mas de forma unitária e separada, na geometria do círculo, do quadrado e do triângulo invertido. Abaixo, está um processo inclusivo, onde as formas citadas no processo exclusivo estão presentes, mas agregadas em uma forma maior, que abraça todo o conjunto.

Fonte: Autor.

Figura 5/1. Acessibilidade, Inclusão, Desenho Universal.

A interação entre os diferentes níveis de acessibilidade pavimenta o caminho para a inclusão. Já o Desenho Universal se encontra em um nível de abstração desejado, mas não pragmaticamente alcançável.

Descrição da imagem: À esquerda, o desenho do planeta se conecta, por meio de uma seta com várias curvas, a uma caixa onde está escrito “Inclusão”, especificada como Meta. No caminho percorrido pela seta, estão diversos níveis de acessibilidade em interação (espacial, física, programática, metodológica, comunicacional, instrumental, atitudinal, ...). Por fim, dentro de uma caixa pontilhada, em cor mais clara, está o Desenho Universal, identificado como Situação Desejada.

Fonte: Autor

Tabela 1/1. Subproblemas, dados (A's), fontes (B's), levantamentos (C's), tratamentos (D's) e indagações de pesquisa.

Fonte: Autor.

10. Referências deste capítulo

ABNT. NBR9050:2020 **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ANCINE. **Relatório de Consulta Pública sobre a Notícia Regulatória sobre a Comunicação Audiovisual sob Demanda e Recomendações da ANCINE para uma regulação da Comunicação Audiovisual sob Demanda**. [S. l.], p. 1–57, [s.d.].

ANCINE. **Instrução Normativa n . o 116 , de 18 de dezembro de 2014**. Dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos de acessibilidade a serem observados por projetos audiovisuais financiados com recursos

públicos federais geridos pela ANCINE ; altera as Instruções. 2014. Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/legislacao/instrucoes-normativas-consolidadas/instru-o-normativa-n-116-de-18-de-dezembro-de-2014>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 128**, de 13 de setembro de 2016, 2016. a. DOI: 10.1007/BF00969696.

ANCINE. **Relatório de Consolidação de Consulta Pública, 2016**. b.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 145, de 8 de outubro de 2018**. [S. l.], p. 2018–2021, 2018. a.

ANCINE. **Representantes de distribuidores , exibidores , do governo e da ANCINE , se reúnem em Câmara Técnica de Acessibilidade no Rio de Janeiro**. 2018b. Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/sala-imprensa/noticias/representantes-de-distribuidores-exibidores-do-governo-e-da-ancine-se-re-nem>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **Ata de Reunião - Riote e Dolby. 2018c**. Disponível em: <https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/atribuicoes-ancine/regulacao/cameras-tecnicas/atas-ct-de-acessibilidade.pdf>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **Vídeo sob Demanda | RNP. [S. l.], 2019**. Disponível em: <https://www.rnp.br/servicos/servicos-avancados/video-sob-demanda>. ANCINE, Secretaria Executiva Da; ANCINE, Superintendência de Análise de Mercado Da; ANCINE, Superintendência de Desenvolvimento Econômico Da. ANÁLISE DE IMPACTO No. 1/2014/SECBrasíliaAncine, 2015. Disponível em: <https://www.ancine.gov.br/sites/default/files/consultas-publicas/AIR-Acessibilidade-Versao-Ostensiva.pdf>.

ANCINE, Normativa; SETORIAL, Fundo. **Consulta Pública da proposta de Instrução Normativa que dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos de acessibilidade visual e auditiva a serem observados nos segmentos de distribuição e exibição cinematográfica** . Em acordo ao estabelecido na Resolu. [S. l.], p. 1–3, 2014.

B, Daniele Busciantella-ricci; ACEVES-GONZALEZ, Carlos. **Framing Design for Inclusion Strategies for Service Design**. [S. l.], v. 1, p. 1–9, 2022.

BRASIL. **LEI No 13.146**, DE 6 DE JULHO DE 2015. . 2015.

BUCHANAN, Richard. **Wicked Problems Thinking in Design**. Design Issues, The MIT Press, [S. l.], v. Volume 8, n. 2nd issue, p. Page 5-21, 1992. DOI: 10.2307/1511637.

BUE, Oda Lintho; BEGNUM, Miriam Eileen Nes. **Towards inclusive service design in the digital society: Current practices and future recommendations**. Proceedings of NordDesign: Design in the Era of Digitalization, NordDesign 2018, [S. l.], n. November, 2018.

BUSCIANTELLA RICCI, Daniele; RIZO CORONA, Libertad; GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **Exploring Boundaries and Synergies Between Inclusive Design and Service Design**. Advances in Intelligent Systems and Computing, [S. l.], v. 1202 AISC, p. 55–61, 2020. DOI: 10.1007/978-3-030-51194-4_8.

CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal: métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.

CESÁRIO, Luciano. **Ministro da Educação: crianças com deficiência “atrapalham” outros estudantes**. 2021.

CLARKSON, John; COLEMAN, Roger; KEATES, Simeon; LEBBON, Cherie. **Inclusive Design**. London: Springer London, 2003. DOI: 10.1007/978-1-4471-0001-0. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-0001-0>.

DICHER, MARILU; TREVISAM, Elisaide. **A jornada histórica da pessoa com deficiência: inclusão como exercício do direito à dignidade da pessoa humana**. In: 2014, João Pessoa. Anais [...]. João Pessoa: CONGRESSO NACIONAL DO CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO, 2014, 2014. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=572f88dee7e2502b>.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3a ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRANÇA, Tiago Henrique. **Modelo Social da Deficiência: uma ferramenta sociológica para a emancipação social**. The Social Model of Disability: a sociological tool for social emancipation. [S. l.], p. 59–73, 2013.

GUGEL, Maria Aparecida. **Pessoas com deficiência e o Direito ao Concurso Público: reserva de cargos e empregos públicos, administração pública direta e indireta**. 3a Edição ed. Goiânia: Editora da Universidade Católica de Goiás, 2016.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Nota técnica 01/2018: Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE**, [S. l.], p. 8, 2018. Disponível em: ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf.

JOHN CLARKSON, P.; COLEMAN, Roger. **History of inclusive design in the UK**. Applied Ergonomics, [S. l.], v. 46, n. PB, p. 235–247, 2015. DOI: 10.1016/j.apergo.2013.03.002. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.apergo.2013.03.002>.

KIMBELL, Lucy. **Designing for Service as One Way of Designing Services**. [S. l.], 2011.

LUSCH, Ronnr F.; VARGO, Stephen L. **The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate and Directions**. [S. l.], n. January, p. 43–56, 2016.

MACE, Ron. **Universal Design, Barrier Free Environments for Everyone**. Los Angeles: Designers West, 1985.

MACE, Ronald; HARDIE, Graeme J.; PLACE, Jaine P. **Accessible environments: Toward Universal Design**. [s.l.] : Center for Accessible Housing, North Carolina State University, 1991.

MERONI, Anna; SANGIORGI, Daniela. **Design for Services**. [s.l: s.n.]. DOI: 10.4324/9781315576657.

NAVES, Sylvia Bahiense; MAUCH, Carla; ALVES, Soraya Ferreira; ARAÚJO, Vera Lúcia Santiago. **Guia para Produções Audiovisuais Acessíveis**. [s.l.]: Ministério da Cultura - Secretaria do Audiovisual, 2016. Disponível em: https://noticias.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Guia_para_Producoes_audiovisuais_Acessiveis__projeto_grafico_.pdf.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Designers do Brasil, vamos incluir! Um chamado à inclusão de pessoas com deficiência por meio de pesquisas e práticas em Design de Serviço.** In: MARINHO, Claudia Teixeira; BARROS, Camila; RIBEIRO, Bruno (org.). DESIGN REFLEXIVO : DOS SABERES DE PROJETO. Fortaleza: Editora Nadifúndio, 2020. p. 243–263.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Inclusion first: a call to the inclusion of disabled people by Service Design.** In: PAN, Younghwan; BERTÃO, Renato Antonio (org.). Experience Design: Korea & Latin America Research Exchange. Seoul: Human and Design Press (Korea), 2021. p. 183–190. DOI: <https://doi.org/10.979.11973273/46>.

PAUL D.. LEEDY; ORMROD, Jeanne Ellis. **Practical Research: planning and design.** 11th. ed. Harlow: Pearson Education, 2015.

PENIN, Lara. **Designing the invisible.** New York: Bloomsbury, 2018.

POLAINE, Andy; LAVRANS, L.; REASON, B. **From Insight to Implementation Service Design.** New York: Rosenfeld Media, 2013.

PÚBLICA, Fundação Escola Nacional de Administração. **Acessibilidade em espaços de uso público no Brasil** 2Brasília, DFEnap – Escola Nacional de Administração Pública, , 2019.

PULLIN, Graham. **Design meets disability.** London, England: The MIT Press, 2009.

RISDON, Chris; QUATTLEBAUM, Patrick. **Orchestrating Experiences: Collaborative Design for Complexity.** New York: Rosenfeld Media, 2018.

RITTEL, W.; WEBBER, M. **Dilemmas in a General Theory of Planning.** Policy Sciences, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 155–169, 1973.

SANGIORGI, Daniela; PRENDIVILLE, Alison; JUNG, Jeyon; YU, Eun. **Design for Service Innovation & Development Final Report.** [S. l.], p. 67, 2015. Disponível em: http://148.88.47.13/html/imagination/sites/default/files/outcome_downloads/desid_report_2015_web.pdf.

SANTANA, Fábio Evangelista. **EM BUSCA DE UM PROCESSO DE**

DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS INCLUSIVOS PARA A MAIORIA DA POPULAÇÃO. 2017. Universidade Federal de Santa Catarina, [S. l.], 2017.

SATU MIETTINEN; KOIVISTO, Mikko. **Designing services with innovative methods.** Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2009.

SENADO, Agência. **Promulgada lei que adia prazo para acessibilidade obrigatória nos cinemas.** 2021. Disponível em: [https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/06/04/promulgada-lei-que-adia-prazo-para-acessibilidade-obrigatoria-nos-cinemas#:~:text=Foi publicada no Diário Oficial,capacidade de lotação da edificação](https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/06/04/promulgada-lei-que-adia-prazo-para-acessibilidade-obrigatoria-nos-cinemas#:~:text=Foi publicada no Diário Oficial,capacidade de lotação da edificação. Acesso em: 9 nov. 2021). Acesso em: 9 nov. 2021.

SETUBAL, Joyce Marquezim; FAYAN, Regiane Alves Costa. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Comentada.** Campinas: Fundação FEAC, 2016.

SILVA, Otto Marques Da. **A epopéia ignorada: A Pessoa Deficiente na História do Mundo de Ontem e de Hoje.** [s.l.] : CEDAS, 1987.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is service design doing - Applying service design thinking in the real world.** Sebastopol: O'Reilly, 2018. a.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is Service Design Doing - Methods.** Sebastopol, CA: O'Reilly, 2018. b. v. 50

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **This is service design thinking.** Amsterdam: BIS Publishers, 2011.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Evolving to a New Dominant Logic for Marketing.** Journal of Marketing, [S. l.], v. 68, n. 1, p. 1–17, 2004. DOI: 10.1509/jmkg.68.1.1.24036.

WETTER-EDMAN, Katarina. **Design for Service: A framework for articulating designers.** [s.l.: s.n.].

Considerações iniciais: natureza fenomenológica e lógica dedutiva	64
Coleta de dados	67
Coleta de Dados Secundários	68
RSL apresentadas por outros autores no campo	81
Revisão não sistemática em livros de Design de Serviço: mais uma lacuna	84
Coleta de Dados Primários (o projeto na prática)	86
Lista de figuras, tabelas e quadros	95
Referências deste capítulo	96

Capítulo 2

Considerações metodológicas



Nesta Tese, busca-se trabalhar com métodos de Design alinhados aos campos do **Design de Serviço (ou Design para Serviço)** e **Design de Interação** para exploração do problema, coleta de dados primários e secundários, proposição de soluções, avaliação de protótipos e validação de propostas. A pesquisa baseia-se, sobretudo, em processos empáticos, ou seja, que buscam soluções a partir da interação com os usuários a quem se deseja incluir no serviço de cinema – pessoas com deficiência. Dessa forma, se apoia em métodos exploratórios e propositivos focados na participação desses *stakeholders* sempre que possível.

1. No que diz respeito às etapas de implementação, também se considera a participação de pessoas com deficiência. No entanto, não se atribui a esta etapa a necessidade indispensável de tal possibilidade.

Tendo em vista a proposição da configuração do serviço de cinema a partir de três ciclos – realização, distribuição e exibição – foi necessária a investigação segundo diversos pontos de vista – do usuário que já interage como sistema, de atores envolvidos na tríade cíclica e nos novos espectadores a quem se deseja incluir, na tentativa de buscar conexões do serviço que provocam barreiras e restrições de acesso às pessoas com deficiência, bem como, posteriormente, na proposição de soluções capazes de atenuar ou transpor tais obstáculos no serviço. Como resultado desse processo, foi proposto um método específico chamado “Design para Equiparação Inclusiva de Serviços”, o qual está detalhado no capítulo 5 desta Tese.

No que diz respeito à coleta de dados secundários, apoiou-se em métodos como **Revisão Sistemática de Literatura – RSL**, a partir de livros e repositórios de bases científicas, bem como investigação em revistas, páginas hospedadas na internet e entrevistas semi-estruturadas com *stakeholders* diversos.

Um dos desafios encontrados desde o início da pesquisa – algo já identificado no trabalho desenvolvido no Mestrado (NORMANDI, 2016), foi a seleção de ferramentas que promovessem o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência nas diversas etapas compreendidas, desde a exploração do problema até a entrega e validação de soluções¹. Dentre as ferramentas de trabalho estabelecidas e consolidadas pelas áreas do Design, percebeu-se que pessoas com deficiência sensorial, sobretudo cegas, não tinham suas características de interação consideradas, o que ocasionava barreiras no acesso às informações e aos processos de exploração e desenvolvimento de projetos. Tal percepção é constatada nos variados materiais metodológicos, dentre livros e repositórios *online*, aos quais a pesquisa se apoiou, os

quais estão: LIVEWORK, [s.d.]; MAGER, 2009; PENIN, 2018; POLAINE; LAVRANS; REASON, 2013; RISDON; QUATTLEBAUM, 2018; ROGERS, YVONNE; SHARP, HELEN; PREECE, 2013; STICKDORN *et al.*, 2018a, 2018b; STICKDORN; SCHNEIDER, 2011; TASSI, 2009.

Dessa forma, se vale de adaptações metodológicas orientadas à inclusão do público com deficiência nessa pesquisa. Da mesma forma, à medida em que o trabalho evoluiu, se percebeu que foi desenvolvido um método de projeto que se considera adequado à adaptação/equiparação/tradução de serviços capazes de fomentar o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência, ao que chamou-se de “Design para Equiparação Inclusiva de Serviços”, conforme apontado anteriormente. Se avalia, também, que o método pode ser utilizado no sentido de se desenvolver novos serviços, mas ele surge para tentar equiparar serviços que se julgavam excludentes no que tange a acessibilidade para pessoas com deficiência.

1. Considerações iniciais: natureza fenomenológica e lógica dedutiva

Não se propõe realizar estudo objetivamente **fenomenológico**, mas se considera que há algo neste sentido quanto a essa abordagem na pesquisa. Uma vez que os estudos dessa natureza tomam as percepções dos sentidos do ser como um conjunto de dados a explorar e analisar (GOTO, 2014), se avalia que alguns dos métodos de pesquisa utilizados neste trabalho – assim como também nos campos do Design, Design de Serviço e Design para Serviço, encontram na fenomenologia importante embasamento metodológico. Técnicas como think aloud, observação participante, entrevistas contextuais, consideravelmente apoiadas em princípios de empatia, são alguns dos exemplos pelos quais aquela abordagem se faz presente aqui. Compreende-se que o ideal que virou lema do movimento de inclusão das pessoas com deficiência, proposto pela ONU, Nada sobre Nós sem Nós – tem aproximação com abordagens **fenomenológicas e interpretativistas** (CRESWELL, 2014). Ou seja, não faria sentido tratar de assuntos relacionados ao acesso e à inclusão de pessoas com deficiência sem explorar as suas próprias experiências nos contextos investigados.

Da mesma forma, a natureza fenomenológica, nesta pesquisa, se faz

presente na consideração que se propõe acerca do que se está chamando por “**lógica da exclusão-dominante**”. Assim, se identifica que a exclusão é o fenômeno que permeia a consciência dos sujeitos, que os faz não questionarem, por exemplo, a razão das práticas excludentes, uma vez que identificam nelas a ordem natural das ações². Logo, um processo de alteração dessa consciência excludente rumo à uma lógica inclusiva (ou **lógica da inclusão-dominante**³) passaria por uma **reflexão fenomenológica**. Assim, práticas excludentes são frutos da consciência excludente que perpassa as práticas sociais, tanto quanto a lógica da exclusão se perpetua à medida em que a realidade excludente é apresentada como caminho natural a seguir. Escadas e elevadores existem em nosso cotidiano porque há o conhecimento de que nós, humanos, não temos a capacidade de voar. No entanto, caso os seres humanos voassem, escadas e elevadores continuariam a ser importantes – a partir de uma lógica inclusiva, uma vez que haveriam humanos impossibilitados, por quaisquer motivos, de voar temporal ou perenemente.

Por outro lado, o método de pesquisa não se ancora apenas na vertente fenomenológica, haja vista que se fizeram necessários outros métodos científicos, que são menos relacionados a sentidos e à consciência das pessoas, e mais próximos a ferramentas, processos, custos entre outras questões – que, por sua vez, se identificam mais com **pesquisas quantitativas**.

Em diversas etapas desta pesquisa, foram realizados, também, **processos dedutivos**. Nesse sentido, ao observar o serviço de cinema no ciclo de exibição, por exemplo, e avaliar as condições de interação de pessoas com deficiência em etapas específicas, o método dedutivo permitiu apontar barreiras e restrições que são, atualmente⁴, oferecidas àquele público. Barreiras que, inclusive, não foram identificadas em alguns processos de pesquisa, tais como entrevistas com pessoas com deficiência. A respeito disso, se questiona sobre os motivos pelos quais alguns dos entrevistados não indicarem ou qualificarem tais processos como excludentes. Um exemplo recorrente diz respeito ao acesso às informações nos ingressos. No geral, os entrevistados cegos não apontaram tal fato como uma barreira no serviço, e só consideraram isso como uma restrição de informação quando foram questionados sobre como eles poderiam se certificar de que o ingresso comprado estava de acordo com o pedido realizado no momento da compra. Ora, erros de impressão em ingressos ocorrem com alguma frequência, mas tratam-se de algo que um cliente vidente tem acesso à identificação e

2. Um exemplo que se identifica neste sentido é quando alguns dos entrevistados cegos **não consideraram ingressos impressos** como barreiras na experiência do cinema, mesmo sendo evidente que as informações constantes nesses materiais são inacessíveis a esse público, haja vista a necessidade de visão como habilidade para interação.

3. Quando se refere à inclusão como dominante, considera-se que a inclusão tem limites, haja vista que **o sujeito a ser incluído também precisa querer ser incluído**. A inclusão não é um processo imperativo, mas uma possibilidade de vir a ser. Assim, a ideia de “dominante” se dá por entender que a inclusão, nesse caso, é o princípio que regeria a consciência e os comportamentos dos sujeitos.

4. Até dezembro de 2021

possibilidade de imediata correção do equívoco. **Mas e o cliente cego, como ele poderia identificar tal incoerência?** Parte dos entrevistados cegos pareciam aceitar essa barreira de acesso como algo natural. Aponta-se, assim, a lógica da exclusão-dominante como fator decisivo para esse contexto de aceitação.

A lógica dedutiva que se utilizou ao longo da pesquisa, na busca de qualificar, previamente, as etapas integrantes ao serviço de cinema em relação às suas condições de acesso, basearam-se no esquema a seguir:

Lógica dedutiva:

Premissa 1

Cegos não tem acesso a informações meramente visuais (**premissa geral**).

Premissa 2

Ingressos impressos de cinema contém apenas informações visuais (**premissa específica**).



Dedução lógica

Cegos não tem acesso às informações nos ingressos impressos de cinema.

Tal modelo lógico foi utilizado em diversas etapas que envolvem os três ciclos de cinema, levando em conta diferentes condições de acesso dos indivíduos participantes e dos recursos interativos oferecidos ao longo das jornadas.

Já no que diz respeito à proposição de soluções para transposição de barreiras, se apoiou em processos hipotético-dedutivos, nos quais se participou de sessões de *brainstorms* com pessoas com deficiência, às quais solicitamos e sugerimos propostas a serem avaliadas e contrapostas pelos entrevistados. Tal processo, proposto por Karl Popper (2004), tem semelhança ao processo pelo qual se desenvolve a partir da abordagem do Design e do Design de Serviço, haja vista que se baseiam em proposições de soluções oriundas de etapas exploratórias, que, são, em seguida, reavaliadas constantemente durante toda a evolução de pesquisa (ou de projeto, no caso do Design).

O método indutivo, por outro lado, não está sendo considerado nessa

Tese. Aqui, não se está fazendo pesquisa com grande quantidade de stakeholders, tampouco se está buscando apontar as dores⁵ e/ou necessidades de entrevistados em específico, como se fossem exemplos que se apliquem à generalização dos sujeitos. A reflexão presente neste trabalho tem mais relação com a identificação de questões que podem, ou não, serem apresentadas no contexto geral, a partir da interação dos sujeitos com deficiência e as variadas etapas que compõem a experiência no cinema.

5. Diz respeito aos problemas que afetam negativamente a experiência dos stakeholders.

2. Coleta de dados

Vargo *et al.* (VARGO; LUSCH, 2016; VARGO; MAGLIO; AKAKA, 2008) afirmam que conhecer o contexto ao qual o serviço ocorre é fundamental para a percepção e determinação de valor. De tal modo, a coleta de dados foi baseada no levantamento de informações das mais diversas, a fim de agregar dispositivos físicos e digitais, processos e comportamentos, relações, interações, entre outros. Portanto, tendo em vista que esta pesquisa se dá a partir da observação de diversos atores e contextos, optou-se por uma diversificada rede de procedimentos de coleta de dados primários e secundários.

Há de se julgar que são inúmeras as possibilidades de interação, exploração e conclusões a respeito do contexto relacionado à experiência de cinema nos três ciclos investigados. Portanto, se considera que ainda que haja a necessidade de ampla investigação, se pondera a respeito da impossibilidade de abraçar todo o universo de análise. Conforme é apresentado no capítulo 3, acerca dos referenciais teóricos, este trabalho baseou-se em fontes bibliográficas de três grandes áreas: [1] Cinema e Audiovisual, [2] Design de Serviço (ou Design para Serviços), e [3] Acessibilidade e Inclusão, às quais se buscou, sem sucesso, conteúdos referentes à intersecção entre elas simultaneamente. Por outro lado, há produção relevante nos campos isoladamente ou nos encontros entre dois deles, tal como se percebeu nas relações entre Cinema e Acessibilidade. No caso do Design de Serviço e Acessibilidade, pouco material foi identificado.

No que tange à coleta de dados secundários, utilizou-se o método de **Revisão Sistemática de Literatura – RSL**, a partir das bases científicas *Web of Science* e *Scopus*, além de pesquisa em importantes livros

6. Campos como Design, Cinema, Acessibilidade, Tecnologias e Tecnologias Assistivas, Legislação Brasileira, Tradução Acessível, Acessibilidade Digital, entre outros.

no campo do Design de Serviço. Ressalte-se que a respeito desses procedimentos, buscou-se conteúdos que relacionassem o Design de Serviço e Acessibilidade e Inclusão de pessoas com deficiência. Apoiou-se também em materiais jornalísticos, livros e publicações científicas que tratassem de temas relacionados à acessibilidade de pessoas com deficiência, ao Desenho Universal e/ou Design Inclusivo, às legislações e normas brasileiras orientadas ao acesso de pessoas com deficiência e a ferramentas físicas e digitais capazes de promover o acesso desse público às mais variadas interações cotidianas. Nesse caso, as buscas se deram a partir de conteúdos que relacionassem tais temas em um mesmo material, ou isoladamente. Os resultados dessas coletas estão apresentados no capítulo a seguir.

3. Coleta de Dados Secundários

3. 1. Revisão Sistemática de Literatura (RSL)

Ao longo da pesquisa que a Tese relata, foram desenvolvidos e publicados diversos trabalhos. A cada um deles, se percebeu que a temática (ou melhor, a interação entre os temas que compõem a discussão) não parece despertar interesse na pesquisa acadêmica brasileira ou em outros centros mundo afora. Refere-se aqui aos cruzamentos entre Design de Serviço, Acessibilidade e/ou Inclusão de Pessoas com Deficiência e a experiência que envolve realização, distribuição e fruição de filmes em cinemas. Considerando o caráter transdisciplinar⁶ desta pesquisa, se observa o necessário estabelecimento de relações entre tecnologia e tecnologias assistivas, comportamento humano, gestão de negócios, legislações, normas e diretrizes para acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, entre outros, como conteúdos indispensáveis na avaliação do contexto aos quais os serviços de cinema são oferecidos e experienciados. Contudo, para essa Revisão Sistemática de Literatura – RSL, se condensou a busca e reflexão a partir do cruzamento de temas específicos, expondo a necessidade de revelar a lacuna sobre as temáticas de acessibilidade e inclusão observada no campo do Design de Serviço.

3. 1. 1. O método de execução da RSL

Para a realização da revisão sistemática, o processo baseou-se em três modelos, embora não se tenha seguido à risca qualquer um dos métodos em específico. Assim, preferiu-se seguir passos que mesclam as referências tomadas. Os modelos que foram considerados são: [1] os de Julie Bruce e Jill Mollison (2004); [2] Mario González e José Toledo (2012); e [3] de David Tranfield, David Denyer e Palminder Smart (2003). Dessa forma, a partir da adaptação realizada, as etapas utilizadas aqui foram as seguintes:

Passo 1

Definição dos critérios de busca, tais como seleção dos bancos de base de dados bibliográficos.

Passo 2

Definição dos critérios de filtragem de conteúdo.

Passo 3

Leitura dos resumos e avaliação da adequação às temáticas.

Passo 4

Leitura completa dos artigos que se mostraram adequados ao contexto da pesquisa.

Selecionou-se os sistemas **Scielo**, **Google Acadêmico** e **Periódicos Capes**, na perspectiva de encontrar material em língua portuguesa (brasileira), e **Scopus** e **Web of Science**, considerando pesquisas em centros espalhados mundo afora, em língua inglesa. Optou-se pela utilização de estratégias de busca com uso de recursos booleanos particulares (como são apontados no item “resultados”). Definiu-se termos específicos para buscas, previamente planejado para pesquisas de termos em português e em inglês; no entanto, haja vista a quase inexistência de material localizado pelos sistemas indicados, foi decidido concentrar-se apenas em termos de língua inglesa. A respeito da seleção de conteúdo, decidiu-se não considerar áreas que não tem relação com o escopo da Tese (Ex.: Medicina).

7. No Brasil, a comunicação por meio de sinais para interação entre surdos, ensurdecidos e pessoas sem deficiência auditiva recebe o nome de LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais. Tal língua é, muitas vezes, apontada como segunda língua oficial do Brasil. Entretanto, essa informação não condiz com a legislação nacional. Na verdade, a LIBRAS é recomendada como língua que pode ser utilizada em contextos oficiais (ex.: em concursos), mas ainda não é entendida como língua oficial. Cogita-se que o estabelecimento dessa oficialidade poderia resultar, por exemplo, em um maior número de falantes de LIBRAS, uma vez que as escolas teriam compromissos legais quanto ao ensino em sala de aula.

8. Resultando em diversas tecnologias assistivas, que são aquelas que tem como objetivo possibilitar acesso dos mais variados às pessoas com deficiência, de modo que possam interagir, adequadamente, com ambientes físicos e digitais que constituem seu cotidiano. Além do Design, os campos da Educação, da Informática Educativa, da Educação à Distância e as várias esferas da Tecnologia também tem produção de destaque no que se refere a dispositivos de acessibilidade digital para pessoas com deficiência sensorial, motora, cognitiva ou múltiplas deficiências.

3. 1. 2. Resultados obtidos a partir da RSL

Concluiu-se que o termo “design” é recorrente no universo acadêmico, uma vez que, na língua inglesa, tem presença marcante como uma das partes que compõem resumos (ou resumos expandidos); bem como no corpo de texto, sobretudo nas etapas relacionadas à metodologia de pesquisa. De tal modo, na filtragem de conteúdo, optou-se pela exclusão de artigos encontrados em áreas desconectadas dos campos mais significativos dessa pesquisa (Design, Cinema, Design de Serviço, Acessibilidade, Inclusão, Engenharias, Comunicação, Marketing, Negócios, Gestão etc.). Ainda assim, a leitura rápida dos resumos contribuiu para novas filtragens acerca dos textos que continham o termo “design”.

Identificou-se diversos trabalhos que tratam da relação entre cinema e acessibilidade. Em geral, relacionados a mecanismos de tradução da linguagem audiovisual para conteúdos apenas sonoros – orientados à pessoa com deficiência visual, ou para as linguagens de sinais⁷ ou escrita, via legendagem descritiva – ambas projetadas para pessoas surdas e ensurdecidas. Neste sentido, o campo da Tradução Audiovisual Acessível – inserida na grande área das Letras – domina a produção científica.

Já na interação entre Design de Serviço e Acessibilidade e/ou Inclusão, percebemos que não há quantidade significativa de trabalhos. No Brasil, inclusive, o campo de pesquisa em Design de Serviço (em português) ainda não dispõe de muita produção científica, se encontrando no que se pode qualificar como fase embrionária, apesar de haver importantes pesquisadores brasileiros citados em respeitáveis referências internacionais, sobretudo na produção italiana. Por outro lado, a temática que envolve o acesso de pessoas com deficiência é bem abrangente na pesquisa brasileira dentro do campo do Design, especialmente na proposição de produtos físicos e digitais⁸, embalagens e vestuário.

Nesta seção, baseando-se em método orientado à Revisão Sistemática de Literatura (RSL) proposto por González e Toledo (2012), apresenta-se dados referentes ao que foi encontrado em relação à produção científica nas áreas citadas no Brasil e em outros centros internacionais. Os termos buscados foram os seguintes:

1 Design de Serviço e Acessibilidade/Inclusão (“Service Design” AND “accessibility” OR “Inclusion”).

2 Design de Serviço e Cinema (“Service Design” AND “Cinema”).

3 Acessibilidade/Inclusão e Cinema (“Accessibility” OR “Inclusion” AND “Cinema”).

4 Design de Serviço, Acessibilidade/Inclusão e Cinema (“Service Design” AND “Accessibility” OR “Inclusion” AND “Cinema”).

5 Design de Serviço, Acessivo ou Inclusivo (“Service Design” AND accessible OR inclusive)

Busca pelo termo “Design de Serviço”

a. No Periódicos Capes (somente periódicos revisados por pares)

Por tratar de poucos resultados, fez-se a leitura de todos os resumos que foram localizados, bem como foi identificada a presença do termo buscado no corpo de texto. Os achados foram:

1 **TÍTULO** *O design centrado no humano na atual pesquisa brasileira - uma análise através das perspectivas de Klaus Krippendorff e da IDEO.*

ANO 2013 (o mais antigo no campo do Design, o que sugere a produção recente nos repositórios nacionais).

CONSIDERAÇÕES APÓS LEITURA O termo Design de Serviço consta nas palavras-chaves, mas o artigo não aborda necessariamente o tema, apenas o cita transversalmente.

2 **TÍTULO** *Três modelos integrativos de gestão de serviços: um*

9. A busca foi feita com o termo entre aspas, haja vista que essa técnica informa ao sistema a necessidade de que o termo buscado seja exatamente o que está escrito. Assim, a busca não considera *design e/* ou *service* separadamente. A título de curiosidade, a busca por *service design* sem aspas gera resultado de mais de 248 mil obras. Assim, em todas as buscas realizadas nas bases de dados que apoiam essa pesquisa, o termo “*service design*” sempre é buscado entre aspas.

comparativo sob critérios metateóricos.

ANO 2016 (do campo do Marketing e Administração)

CONSIDERAÇÕES APÓS LEITURA O artigo toca em algumas questões do universo do Design de Serviço, mas como forma de apresentar rapidamente o tema, sem aprofundá-lo ou trazer à tona questões mais relevantes ou aprofundadas na área.

3 O mais recente achado é de 2017, do campo da Estratégia, e não tem necessidade de ser apresentado, pois apenas cita, no corpo do texto, o Design de Serviço, inserido em uma lista de termos referentes à qualidade de um serviço.

b. Na base Scielo

Ao buscar por “Design de Serviço” – com aspas, o sistema entrega apenas 1 resultado (de 2020), que é irrelevante nesta revisão sistemática de literatura, já que não se trata de produção acadêmica, mas de divulgação de estágio.

Tendo em vista a pouca quantidade de material encontrado em língua portuguesa, bem como a observação de que mesmo o que foi localizado dispõe de palavras-chave, título e resumo em Inglês, decidiu-se realizar nova busca, a partir de termos apenas em língua inglesa.

c. Na base Web of Science

Pesquisa 1

TERMOS “Service Design” AND Accessibility OR Inclusion

Na plataforma *Web of Science*, a partir da busca “service design”⁹, foram encontradas 2.668 obras, divididas nas mais variadas áreas, desde Artes até Psiquiatria. As áreas com maior número de trabalhos são apresentadas na figura 1/2. No geral, predominam artigos publicados

em periódicos científicos e anais de eventos.

10. 303 obras.

A partir da mesma coleta, foi feita avaliação em relação à evolução da produção científica, ano a ano, a respeito do Design de Serviço. Percebeu-se que o tema vem ganhando corpo desde o final dos anos

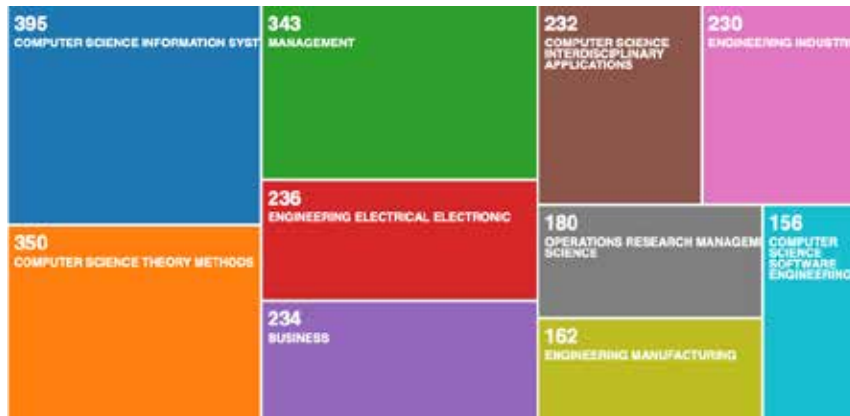


Figura 1/2. Resultados coletados a partir do termo “Service Design”, em busca no *Web of Science*.
Fonte: *Web of Science*.

90, especialmente a partir de 2015, quando o número de obras quase dobra. 2019 é o ano que reflete o pico de trabalhos¹⁰ indexados pela plataforma. Já em 2020, há uma queda surpreendente do gráfico ascendente. Há de se supor que reflita o contexto da pandemia de Covid-19, que vem assolando a humanidade e pode ter impactado nas pesquisas (figura 2/2).

Sobre a língua predominante na pesquisa em Design de Serviço, percebe-se a imensa proporção de trabalhos em inglês; ao passo que na relação entre países que publicam sobre o tema, se nota equilíbrio na quantidade de produção, especialmente considerando que o inglês não é a língua materna em países de destaque, tais como China, Itália,

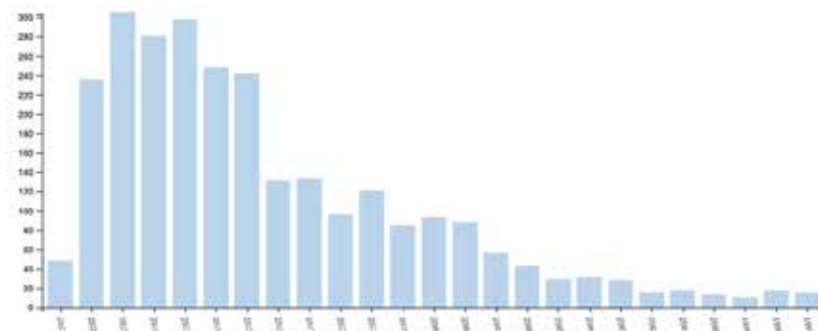


Figura 2/2. Evolução, ao longo dos anos, de produções indexadas na base *Web of Science* sobre *Service Design*.
Fonte: *Web of Science*.

11. AND diz respeito a uma busca que contemple todos os campos de busca ligados por essa regra booleana. Nesse caso, a busca elimina qualquer obra que não contenha todos os termos pesquisados. Já a técnica booleana OR considera como resultado viável qualquer trabalho que contenha pelo menos um dos termos conectados pela expressão.

Taiwan, Alemanha, Coréia do Sul e Japão (figura 3/2).

d. Filtragem (Web of Science)

A partir da pesquisa temática, realizou-se intersecção entre os termos “acessibilidade” e “inclusão”. Para tanto, foi adicionado um novo campo de busca em tópicos (título, sumário e palavras-chave) na plataforma *Web of Science*, por meio da interação das técnicas booleanas AND e OR¹¹. Nesse sentido, tem-se “service design” AND “accessibility” OR “inclusion”, já que se considera ambos os termos (acessibilidade e inclusão) como semelhantes na busca – apesar de estar os tratando

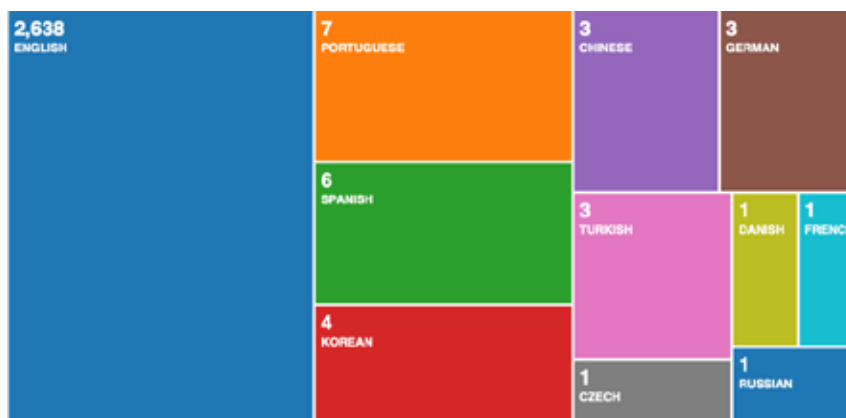


Figura 3/2. Publicações sobre Service Design indexadas na base Web of Science, em relação à língua dos textos.
Fonte: Web of Science.

como termos distintos e complementares nesta Tese. Como resultado, obteve-se 92 trabalhos nas mais diversas áreas. Em seguida, foi realizado a filtragem do conteúdo, excluindo-se conteúdos em áreas distantes dos temas gerais de pesquisa. Como resultado, se obteve **39 trabalhos** em áreas que se consideram relacionadas à Tese. Vale ressaltar que **Design não consta na lista de áreas identificadas pelo Web of Science.**

Na área **Management**, localizou-se dois trabalhos que dialogam com a proposta da Tese:

Título	Autores	Publicação	Ano
Elevating the human experience (HX) through service research collaborations: introducing ServCollab	Fisk, Raymond P.; Alkire (nee Nasr), Linda; Anderson, Laurel; et al.	JOURNAL OF SERVICE MANAGEMENT	2020

Tabela 1/2. Resultados da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Management

Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050	Fisk, Raymond P.; Dean, Alison M.; Alkire (Nee Nasr), Linda; <i>et al.</i>	JOURNAL OF SERVICE MANAGEMENT	2018
--	--	-------------------------------	------

Verifica-se que dentre as áreas sugeridas pela busca na Web of Science, Management seja a de maior afinidade com a temática da pesquisa. Por acaso, ambas as publicações acima dividem autores e revista de publicação. Os trabalhos de Raymond Fisk apresentam estreita relação com a proposta que se considera na Tese, ao identificar no Design de Serviço uma abordagem promissora para a inserção de princípios relacionados à inclusão. Nos trabalhos do autor, a inclusão é tratada de forma até mais ampla do que se discute nesta Tese. Fisk e seus parceiros de pesquisam abraçam também a inclusão social, econômica, cultural, de gênero, racial entre tantas outras pautas emergentes atualmente. Por meio da iniciativa chamada por ServCollab¹², os autores buscam criar uma rede mundial que promova as diversas formas de inclusão, tendo os serviços como pauta, o Design de Serviço e outras abordagens, como linhas de atuação investigativa, problematização e proposição de soluções que visam a promoção do bem-estar social.

12. Na rede social Facebook, o ServCollab une pesquisadores e interessados em temáticas acerca da inclusão, do design, dos serviços, da sociedade, economia, cultura, etc. Os interessados podem acessar: encurtador.com.br/cexS4 ou <https://www.servcollab.org>



No seguimento de **Computer Science**, se encontrou trabalho importante, que trata sobre ferramentas para a lida com o tratamento de dados na problematização de contextos:

Título	Autores	Publicação	Ano
The Pain and Pleasure of Autonomy: The Role of Negative Emotion in Serviced Reality Storytelling	Kim, M (Kim, Miso); Lee, Y (Lee, Youngsoo)	ADVANCES IN AFFECTIVE AND PLEASURABLE DESIGN (AHFE 2017)	2018

Tabela 2/2. Tabela 2/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Computer Science

A área de **Business** também apresentou um trabalho de interesse, no sentido de avaliar os desafios que são identificados hoje para o campo do Design de Serviço como uma disciplina de ensino e pesquisa científica:

Título	Autores	Publicação	Ano
Commentary: future directions of the service discipline	Bolton, RN (Bolton, Ruth N.)	JOURNAL OF SERVICES MARKETING	2020

Tabela 3/2. Tabela 3/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Business

Nas áreas **Engineering Manufacturing** e **Engineering Multidisciplinary**, se encontrou importante trabalho de autores brasileiros, que trata do Design de Serviço como processo para viabilizar a inclusão de pessoas com deficiência. Neste caso, o foco está em usuários de cadeiras de rodas:

Título	Autores	Publicação	Ano
Towards a more inclusive service development process for the wider population	Santana, FE (Santana, Fabio Evangelista); Cardoso, CC (Cardoso, Carlos Coimbra); Ferreira, MGG (Gomes Ferreira, Marcelo Gitirana); Catapan, MF (Catapan, Marcio Fontana); Montanha, IR (Montanha, Ivo Rodrigues, Jr.); Forcellini, FA (Forcellini, Fernando Antonio)	DESIGN STUDIES	2018

Tabela 4/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, nas áreas Engineering Manufacturing e Engineering Multidisciplinary

Em **Science Theory Methods**, deparou-se com trabalho que toma a perspectiva do Design de Serviço como processo que deva se voltar para a inclusão de pessoas, bem como para o bem-estar da sociedade:

Título	Autores	Publicação	Ano
Designing for Social Urban Media: Creating an Integrated Framework of Social Innovation and Service Design in China	Fu, ZY (Fu, Zhiyong); Zhang, X (Zhang, Xia)	INTERNATIONALIZATION, DESIGN AND GLOBAL DEVELOPMENT	2011

Tabela 5/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Science Theory Methods

Pesquisa 2

TERMOS “Service Design” AND Accessible OR inclusive

Uma vez que foi identificada baixa quantidade de trabalhos que de fato tratem do diálogo entre Design de Serviço e propostas orientadas à inclusão de pessoas com deficiência (em um amplo aspecto de condições sensoriais e motoras), foi feita uma nova busca, seguindo o mesmo protocolo, mas com termos diferentes. Dessa vez, se utilizou: “Service Design” AND accessible OR inclusive. A partir de então, foram obtidos **62 resultados** em variadas áreas catalogadas no *Web of*

Science. Novamente, nenhuma delas foi categorizada na área de Design.

No campo identificado como **Art**, se localizou um trabalho com abordagem semelhante ao que tem sido executado nesta Tese:

Título	Autores	Publicação	Ano
Capturing Volunteered Information for Inclusive Service Design: Potential Benefits and Challenges	Parker, CJ (Parker, Christopher J.); May, A (May, Andrew); Mitchell, V (Mitchell, Val); Burrows, A (Burrows, Alison)	DESIGN JOURNAL	2013

Tabela 6/2. Resultado da pesquisa 2, na base Web of Science, na área Art

Nas demais áreas, foram selecionados mais quatro trabalhos, divididos conforme o quadro a seguir:

Título	Autores	Publicação	Ano	Área
Services for the underserved: unintended well-being	Javier Sanchez-Barrios, Luis; Giraldo, Mario; Khalik, Mahmoud; <i>et al.</i>	SERVICE INDUSTRIES JOURNAL	2015	Management
Heritage sites experience design with special needs customers	Cerdan Chiscano, Monica; Binkhorst, Esther	INTERNATIONAL JOURNAL OF CONTEMPORARY HOSPITALITY MANAGEMENT	2019	Management
Hospitality co-creation with mobility-impaired people	Lin, Pearl M. G.; Peng, Kang-Lin; Ren, Lianping; <i>et al.</i>	INTERNATIONAL JOURNAL OF HOSPITALITY MANAGEMENT	2019	Management
Service design for people with disabilities using context-based activity modelling and international classification of functioning, disability and health	Lim, Myung Joon; Kim, Yong Se	21st INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENGINEERING DESIGN (ICED)	2017	Engineering Industrial

Tabela 7/2. Resultados da pesquisa 2, na base Web of Science

O próximo passo foi a leitura dos 11 trabalhos selecionados¹³, para um maior aprofundamento nas discussões e identificação de referências que viessem a contribuir com a escrita da Tese. A proposta foi, também, identificar mais trabalhos que eventualmente não estivessem indexados nessa plataforma acadêmica, mas que, eventualmente, pudessem integrar o referencial bibliográfico desses trabalhos.

13. É importante citar que não foi feita qualquer avaliação sobre importância ou impacto dos *papers* selecionados ou dos periódicos que os publicaram. Uma vez que está se avaliando como pequena a quantidade de produção científica identificada, não julgamos necessário utilizar estratégias de classificação.

e. Na base Scopus

Pesquisa 1

TERMOS “Service Design” AND Accessibility OR Inclusion

Na plataforma *Scopus*, se repetiu o protocolo e as técnicas booleanas utilizadas com o *Web of Science*. Como resultado, se notou aumento progressivo de trabalhos anualmente. O apogeu se deu em 2019, com 38 documentos encontrados. Assim como foi percebido com a plataforma *Web of Science*, há várias áreas localizadas. Entre elas, não há Design. A prevalência é de trabalhos em Medicine (35,7%), Computer Science (11,3%) e Social Sciences (11,3%).

Aparentemente, houve problemas quanto à precisão da ferramenta de busca, uma vez que os resultados apresentados contam com as palavras “service” e “design” separadamente, ao invés de “service design” como uma expressão exata. Assim, se preferiu não descartar qualquer uma das áreas. Foi decidido, então, explorar cada um dos resultados, e filtrar os que tivessem relação com o que estava sendo buscado. Alguns resultados encontrados eram idênticos aos localizados na *Web of Science*, e foram, portanto, excluídos da catalogação a seguir. Por outro lado, alguns conteúdos foram indexados apenas na base *Scopus*. Dessa filtragem, se obtém **7 resultados nas áreas classificadas em Computer Science**, **1 resultado em Engineering**, e mais **1 em Business Management**. Abaixo, se encontram os registros oriundos especificamente da plataforma *Scopus*:

Área	Título	Autores	Publicação	Ano
Computer Science	BusMyFriend: Designing a bus reservation service for people with visual impairments in Taipei	Yu, C., Li, Y., Huang, T.-Y., Hsieh, W.-A., Lee, S.-Y., Yeh, I.-H., Lin, G.K., Yu, N.-H., Tang, H.-H., Chang, Y.-J.	DIS 2020 COMPANION - COMPANION PUBLICATION OF THE 2020 ACM DESIGNING INTERACTIVE SYSTEMS CONFERENCE	2020
Computer Science	Exploring Boundaries and Synergies Between Inclusive Design and Service Design	Busciantella-Ricci, D., Rizo-Corona, L., Aceves-Gonzalez, C.	ADVANCES IN INTELLIGENT SYSTEMS AND COMPUTING	2020

Computer Science	Using inclusive research to promote inclusive design: Possibilities and limitations in a corporate environment	Weinstein, G.	LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE (INCLUDING SUBSERIES LECTURE NOTES IN ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND LECTURE NOTES IN BIOINFORMATICS)	2020
Computer Science	The Effects of Usability and Accessibility for E-Government Services on the End-User Satisfaction	Alshira'H, M.H.	INTERNATIONAL JOURNAL OF INTERACTIVE MOBILE TECHNOLOGIES	2020
Computer Science	Service design for accessible tourism	Hutter, H.-P., Darvishy, A., Roth, S., Gäumann, S., Kaspar, H., Thimm, T., Gaiduk, M., Evans, S., Rosenberg, M.	LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE (INCLUDING SUBSERIES LECTURE NOTES IN ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND LECTURE NOTES IN BIOINFORMATICS)	2020
Computer Science	Definition of People with Impediments and Universality Evaluation of Public Service in Airport Travel Scenarios	Cui, M., Wang, T., Pan, Z., Ni, L.	LECTURE NOTES IN COMPUTER SCIENCE (INCLUDING SUBSERIES LECTURE NOTES IN ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND LECTURE NOTES IN BIOINFORMATICS)	2020
Computer Science	Supporting inclusive approaches in service design with netnography	Busciantella Ricci, D., Rinaldi, A., Tosi, F.	ADVANCES IN INTELLIGENT SYSTEMS AND COMPUTING	2019
Business Management	Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective	Chan, F.K.Y., Thong, J.Y.L., Brown, S.A., Venkatesh, V.	PUBLIC ADMINISTRATION REVIEW	2020
Engineering	Enabling appropriate personnel skill-mix for progressive realization of equitable access to assistive technology	Smith, E.M., Gowran, R.J., Mannan, H., Donnelly, B., Alvarez, L., Bell, D., Contepomi, S., Ennion, L., Hoogerwerf, E.-J., Howe, T., Jan, Y.-K., Kagwiza, J., Layton, N., Ledgerd, R., MacLachlan, M., Oggero, G., Pettersson, C., Pousada, T., Scheffler, E., Wu, S.	DISABILITY AND REHABILITATION: ASSISTIVE TECHNOLOGY	2018

15. Essa constatação se deu previamente à leitura de todos os trabalhos selecionados. Após a leitura dos mesmos e identificação de outras obras a partir das referências indicadas nos textos acima, se concluiu que, de fato, a relação entre Design de Serviço e projetos voltados à inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência é uma tendência recente, e que deve crescer nos próximos anos.

Percebeu-se significativa proporção de produções em 2020, e pouquíssima quantidade de obras em anos anteriores, considerando que tal busca não fez qualquer limitação quanto às datas de publicação. Pode-se, assim, supor que o estabelecimento das relações entre Service Design e Inclusão e Acessibilidade são recentes, e possivelmente há de ser uma tendência para os próximos anos¹⁵.

Pesquisa 2

TERMOS “Service Design” AND Accessible OR inclusive

Foi repetida, também, a pesquisa com os termos “Service Design” AND Accessible OR Inclusive, tal como feito na plataforma *Web of Science*. Na nova pesquisa, se obteve menos da metade dos resultados: **apenas 146**. Se na busca anterior, houve a prevalência das áreas “Medicine” e “Computer Science”, com a segunda estratégia, a última categoria assumiu a liderança, enquanto a outra foi a terceiro. Novamente, o sistema de busca cometeu a mesma imprecisão, tratando “service” e “design” como termos separados. Assim, foi necessário verificar os resumos um a um, e excluir, inicialmente aqueles que foram encontrados devido à falha na busca (boa parte deles). Em seguida, foram filtrados apenas os artigos que tratam de acesso e inclusão de pessoas com deficiência, a partir de uma leitura transversal dos resumos, chegando a **23 trabalhos** selecionados. A partir desse refinamento e da exclusão de documentos já filtrados nas pesquisas anteriores, foi realizada a leitura de todos os resumos e selecionou-se aqueles que se avaliou pertinentes à busca por projetos que aproximam o Design de Serviço às propostas de inclusão e acesso de pessoas com deficiência:

Título	Autores	Publicação	Ano
Using agent-based modelling to probe inclusive transport building design in practice	Harding, J.	PROCEEDINGS OF THE INSTITUTION OF CIVIL ENGINEERS: URBAN DESIGN AND PLANNING VOLUME 172, ISSUE 3	2019
Sharing economies. For each one. For all	Fossati M.R.	Research for Development	2018
Towards inclusive service design in the digital society: Current practices and future recommendations	Bue O.L., Begnum M.E.N.	Proceedings of NordDesign: Design in the Era of Digitalization, NordDesign 2018 13th Biennial Norddesign Conference, NordDesign 2018	2018

Study on the universality of the service design of the “friendly restaurant app”	Peng L.-H., Huang Z.-T.	2016 International Conference on Applied System Innovation	2016
--	-------------------------	--	------

4. RSL apresentadas por outros autores no campo

Tendo por base o material coletado a partir da RSL descrita anteriormente, se teve acesso a outras revisões de literatura que se considera relevante apontar. É importante salientar que nesses casos, as buscas de tais autores tem aproximações, mas não compartilham dos mesmos objetivos de pesquisa que estão sendo investigados nesta Tese. Os trabalhos que estão sendo referidos são: [1] BUE; BEGNUM, 2018; [2] BUSCIANTELLA RICCI; RIZO CORONA; GONZÁLEZ, 2020; e [3] GONZÁLEZ, 2014; SANTANA, 2017.

González (2014), em sua Tese, parte de abordagem semelhante ao que se explora nesta pesquisa. O autor considera a contribuição que o Design pode oferecer na promoção de serviços acessíveis, tomando o caso do serviço de mobilidade pública urbana (ônibus) como referência para tratar de suas questões. Carlos Gonzáles assume, em sua exploração, que produtos, técnicas, perspectivas de pensamento e abordagem podem maximizar os benefícios que um serviço é capaz de oferecer ao usuário. Sua revisão de literatura baseia-se na intersecção entre quatro grandes sessões: Transporte Público, Envelhecimento da População¹⁶, Design para Serviços¹⁷ e Design para Inclusão¹⁸. Dessa forma, o autor traz grande quantidade de contribuições científicas que tratam de questões específicas em cada uma das áreas relacionadas à sua pesquisa, e estabelece relações entre os campos. Vale ressaltar que considera que boa parte do que encontrou em sua revisão de literatura foi orientada à proposição de dispositivos, ao passo que a oferta de um serviço como um todo não tem sido explorado com eficiência. No entanto, González aponta pelo menos dois guias orientados¹⁹ ao serviço público de transportes com bastante relevância no que diz respeito à promoção de serviços inclusivos, apesar de tais materiais não especificarem pontualmente: como se deve agir, quais dispositivos físicos ou digitais utilizar no contexto do serviço, que tipo de treinamento os colaboradores de uma companhia de ônibus devem realizar para aprimorarem os serviços prestados, entre outras.

16. Uma das justificativas do autor em relação à relevância de sua pesquisa tem a ver com o envelhecimento e aumento da expectativa de vida da população humana, e sua consequente necessidade de melhores condições de acesso a produtos e serviços, tendo em vista que com o avançar da idade, as capacidades sensoriais, motoras e intelectuais dos seres humanos podem reduzir em diferentes níveis.

17. O autor prefere a utilização da ideia de Design for Services, ao invés de Service Design. Nesse sentido, fica mais claro a perspectiva de que sua abordagem toma como preceito a exploração do Design como caminho metodológico no desenvolvimento de serviços.

18. Da mesma forma como trata o Design como método para desenvolvimento de serviços, o autor encontra no mesmo Design as ferramentas para a promoção da inclusão.

19. Global Age-friendly Cities: A Guide (WHO, 2007) e Transport solutions for older people (DEPARTMENT FOR TRANSPORT, 2012)

20. Os ramos considerados são “Inclusive Service Design”, “Design for Inclusive Services”, “Service Design for Inclusion” e “Inclusive Design for Service”.

21. Trabalhos que não foram localizados pela RSL realizada nesta Tese.

Entre os achados que se considera mais relevantes apontados pelo autor, estão: [1] boa parte do material localizado se concentra em identificação de barreiras, sem a proposição de soluções para sua transposição; [2] não há quantidade significativa de estudos levando em conta uma perspectiva holística dos serviços; [3] Os achados que envolvem a abordagem do Design de Serviço oferecem condições de explorar as reais necessidades dos beneficiários dos serviços, levando em conta uma percepção holística do contexto, e equalizando também tais necessidades com as condições adequadas aos atores envolvidos no oferecimento dos serviços; e [4] as perspectivas encontradas a respeito do Design Inclusivo são capazes de oferecer *frameworks* eficazes na proposição de condições de interação acessíveis a uma maior escala de usuários, onde estão inseridos as pessoas com deficiência. Por fim, González sugere algumas necessidades às quais são especialmente consideradas nesta Tese: [1] envolvimento dos *stakeholders* de um serviço, para acessar as reais necessidades dos atores; e [2] o uso de diferentes métodos e ferramentas de pesquisa, a fim de extrair quantidade suficientemente rica de dados.

A respeito da revisão de literatura proposta por González, Busciantella e Corona (2020), outras temáticas são exploradas, no sentido de se avaliar diferentes abordagens em relação a Service Design e Design Inclusivo, a partir de variadas nomenclaturas e as possíveis interpretações que emanam de cada uma²⁰. Os autores apontam que há mais trabalhos relacionados à categoria que definem como “Inclusive Service Design – ISD”. Tal classificação estaria mais relacionada a princípios, métodos e ferramentas alinhados com as práticas do Design Inclusivo, Ergonomia e Design de Serviço orientados ao desenvolvimento de serviços, o que encontra ressonância na abordagem desta Tese. Dentre os achados dos autores, se considera relevante para esta Tese, os seguintes trabalhos²¹:

Título	Autores	Publicação	Ano
The application and development of inclusive service design in the context of a bus service	Carlos Aceves Gonzalez	TESE DE DOUTORADO	2014

Inclusive service design: current practices and future recommendations-a contribution to ensuring service design methodology is flexible, sensitive and adaptable to wide user groups	Bue O.L.	Dissertação de Mestrado	2017
Accessible self-service: a driver for innovation in service design?	Darzentas, Jenny S Darzentas Jennyd, John	Proceedings of the fourth Service Design and Service Innovation Conference, 9-11 April 2014	2014

Já de acordo com a revisão de literatura realizada por Bue (BUE; BEGNUM, 2018), é tratada a abordagem do Desenho Universal, na qual se pesquisou, inicialmente em bases científicas específicas, trabalhos relacionados àquela perspectiva. A partir dos resultados iniciais – que foram muitos, foi realizada filtragem, baseando-se na relevância²² científica do material encontrado. Em seguida, buscou-se identificar em quais trabalhos são citados, de alguma forma, ideias ligadas ao Design de Serviço, resultando em uma amostra de **apenas 13 trabalhos**. Por fim, ao buscar palavras-chaves específicas – tais como deficiência, habilidade, cegueira, necessidade especial, cognição, entre outras, as autoras se depararam com **apenas 3 artigos** coletados, o que, mais uma vez, ilustra a **lacuna das questões envolvendo a pessoa com deficiência ou a ideia de design para todos nos campos correlatos ao Design de Serviço**.

Fábio Santana (2018) também apresenta revisão de literatura em sua Tese de Doutorado, cujos objetivos e método de revisão são distintos aos realizados nesta Tese, mas dividem alguma similaridade. O autor executa busca acerca de temas relacionados a processos de desenvolvimento de serviços²³, tomando como *corpus* as bases *Science Direct*, *Scopus*, *WoS* e *EBSCO*. Após processo de filtragem definido a partir de critérios estabelecidos por Santana, o autor coletou **97 trabalhos**. A leitura e análise das obras selecionadas fez o autor concluir que:

A ausência de documentos relacionados à PcD, TA ou mesmo áreas mais abrangentes ligadas à Saúde, comprovam a necessidade de maior integração destas áreas com a área de serviços, corroborando o problema de pesquisa desta tese. (SANTANA, 2017, p. 230)

22. Tendo como critério trabalhos com, no mínimo, 45 citações.

23. As palavras-chave utilizadas na primeira etapa da revisão de literatura foram “service development process”, “service design process”, “service development model”, “service development project” e “service development method”. Em uma segunda rodada, o autor decidiu traduzir os termos para o português e realizar nova busca.

5. Revisão não sistemática em livros de Design de Serviço: mais uma lacuna

Ao buscar termos alinhados à temática da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em importantes livros do campo do Design de Serviço, se percebe que a questão não é devidamente abordada, tanto quanto se pode constatar ao avaliar bases de dados científicas. O que leva a questionar os motivos pelos quais questões relacionadas à inclusão de pessoas com deficiência não são tratadas dentro de abordagens que se autointitulam holísticas, centradas no usuário/no humano, e que buscam na coprodução/cocriação/codesign a proposição de valor por meio da participação dos *stakeholders* e atores envolvidos.

Com o objetivo de expor dados mais claros a respeito do assunto, a busca por termos associados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência foi realizada a partir das obras a seguir:

- 1 This is Service Design Thinking, com 367 páginas (STICKDORN; SCHNEIDER, 2011);
- 2 This is Service Design Doing (STICKDORN *et al.*, 2018a), 569 páginas;
- 3 This is Service Design Doing – Methods, 180 páginas (STICKDORN *et al.*, 2018b);
- 4 Service Design: From Insight to Implementation, com 218 páginas (POLAINE; LAVRANS; REASON, 2013);
- 5 Designing the Invisible: an introduction to Service Design, 344 páginas (PENIN, 2018);
- 6 Orchestrating Experiences: Collaborative Design for Complexity, 385 páginas (RISDON; QUATTLEBAUM, 2018);
- e 7 Designing services with innovative methods, com 274 páginas (SATU MIETTINEN; KOIVISTO, 2009).

Os livros em questão foram acessados via formato digital, a partir de versões em língua inglesa. Utilizou-se dois mecanismos de busca, que obtiveram os mesmos resultados: **Pré-Visualização** – da Plataforma iOS, e **Mendeley Desktop**. Quanto à escolha dos termos, se optou por palavras relacionadas à deficiência e inclusão²⁴, à criação e produção de serviços e produtos²⁵, e, por fim, aos negócios:

1	Inclusion
2	Inclusive / inclusiveness
3	Disabled
4	Disability / Disabilities
5	Profit / nonprofit / profitable / profits
6	Business
7	Co-create / Co-creation / Co-creative
8	Co-production / Co-produced

Os resultados estão apresentados na tabela a seguir:

	Inclusion	Inclusive / inclusiveness	Disabled	Disability / Disabilities	Profit / nonprofit / profitable / profits	Business	Co-create / Co-creation / Co-creative Cocreate / Cocreation / Cocreative	Co-production / Co-produced
This is Service Design Thinking	Zero	1x	Zero	Zero	3x	99x	47x	5x
This is Service Design Doing	2x	3x	Zero	Zero	11x	403x	220x	Zero
This is Service Design Doing – METHODS	Zero	Zero	Zero	Zero	2x	106x	65x	Zero
Service Design: From insight to implementation	1x	1x	Zero	1x	12x	124x	1x	14x
Designing the invisible: an introduction to service design	16x	3x	1x	4x	33x	107x	7x	Zero
Orchestrating Experiences: Collaborative Design for Complexity	Zero	1x	Zero	Zero	2x	118x	18x	Zero
Designing services with innovative methods	Zero	2x	Zero	1x	21x	136x	30x	10x
TOTAL	16x	11x	1x	6x	84x	1093x	388x	29x

24. Existem outros termos que, por vezes, também são utilizados nas discussões envolvendo inclusão de pessoas com deficiência, por exemplo: *impaired*, *accessibility*, *special needs*, *limitations*. No entanto, são expressões com menos recorrência na literatura. Assim, se optou por não as investigar nessa experiência. Outra vantagem quanto ao uso dos termos selecionados é que os mecanismos de busca digitais não necessitam da escrita do termo como um todo. Nesse sentido, a busca por trechos representativos de uma palavra é capaz de obter resultados que abrangem vários termos na mesma busca. Ex.: a busca por “disa” entrega resultados relativos a “*disability*”, “*disabled*” e “*disabilities*”.

25. A investigação quanto a termos ligados à cocriação tiveram como motivação a avaliação quanto à presença de métodos de avaliação e proposição de serviços que se utilizem de processos envolvendo *stakeholders* e atores diversos.

Tabela 11/2. Resultados acerca da busca por termos em livros relevantes do campo de Design de Serviço

26. Um bom serviço é aquele utilizável por todos, igualmente. O serviço deve ser utilizável por que dele necessitem, independentemente de suas condições ou habilidades. Ninguém deve ser menos apto a utilizar um serviço em relação a qualquer outra pessoa. (tradução nossa)

Observa-se que a acessibilidade e/ou a inclusão de pessoas com deficiência não têm, de fato, chamado atenção nesta seleção de obras relevantes do campo do Design de Serviço, o que deve resultar em baixa expectativa em relação à promoção de abordagens inclusivas em um futuro de curto a médio prazo. No entanto, o livro “Good Services: How to Design Services that Work” (DOWNE, 2020), traz, em seu 11º princípio, importante reflexão em relação à necessidade de inclusão e à diminuição das barreiras de acesso aos serviços:

A good service is usable by everyone, equally. The service must be usable by everyone who needs to use it, regardless of their circumstances or abilities. No one should be less able to use the service than anyone else²⁶. (DOWNE, 2020, n.p)

Em relação à presença dos termos ligados à cocriação, acreditava-se em uma maior presença, uma vez que se relaciona à integração do cliente/usuário no desenvolvimento e entrega de valor em serviços. No que tange a temática dos lucros e negócios, já se esperava forte presença, haja vista a estreita relação que se percebe entre Design de Serviço e os campos dos negócios e inovação.

Por fim, a exclusão das pessoas com deficiência das questões envolvendo a literatura do campo do Design de Serviço sugere que ainda não se despertou para a ampliação de consumo que a inclusão daquele público pode promover. Sobre questões de consumo, entretanto, este trabalho não tem intenção de explorar. Outros autores já se encarregaram dessa abordagem (CLARKSON *et al.*, 2003; KEATES; CLARKSON, 2004; MACE; HARDIE; PLACE, 1991; PULLIN, 2009; WALLER; LANGDON; CLARKSON, 2010).

6. Coleta de Dados Primários (o projeto na prática)

Diz respeito às investigações realizadas pelo pesquisador acerca do que envolve a experiência do serviço de cinema. Uma vez que o serviço foi dividido em três ciclos interconectados (realização, distribuição e exibição), se buscou coletar dados referentes aos tais ciclos, a partir de diferentes métodos de exploração. Como escopos de pesquisa,

se concentrou em quatro eixos²⁷: [1] atores humanos, [2] dispositivos (físicos e digitais) de interação, [3] ambientes de interação (físicos e digitais) e [4] relações e trocas entre ciclos ao longo da jornada.

Dentre os métodos de coleta, em linhas gerais, estão observação, entrevistas, realização de enquetes, *storytellings* e avaliação de jornadas. Durante os procedimentos de coletas, se utilizou de mecanismos variados de registros, tais como anotações, desenhos, fotografias, gravação de áudios e vídeos. Foram realizadas interações presenciais e em formato *online*.

Na prática, a pesquisa foi realizada a partir de método proposto para equiparação do serviço de cinema investigado, de forma a promover acesso e inclusão de pessoas com deficiência a partir da minimização ou superação de barreiras identificadas nos três ciclos considerados. A seguir, se apresenta linhas gerais do processo, e no capítulo 4 se caracteriza todo o método de **Design para Equiparação Inclusiva em Serviços**.

27. Tal especificação tem caráter mais didático do que prático, haja vista que os procedimentos de coleta recolheram dados que estão enquadrados em mais de uma categoria simultaneamente. Ambientes de interação, por exemplo, dizem respeito tanto às características físicas e arquitetônicas de cinemas, quanto a dispositivos interativos e suas relações com atores humanos.

6. 1. O método **Design para Equiparação Inclusiva em Serviços**

Ao longo do desenvolvimento desta pesquisa, notou-se que se estava seguindo um padrão quanto à exploração de barreiras e proposição de soluções. Tal processo tinha como espinha dorsal a participação de pessoas com deficiência nas variadas fases projetuais. Da mesma forma, se baseou na configuração clássica estabelecida pelo desenho do Duplo Diamante (JONATHAN BALL, 2019), na qual o projeto se dá a partir de divergência de ideias e convergência de soluções, por meio de ciclo que avança e retrocede em diversos momentos.

Assim, a prática projetual realizada na Tese resultou na **proposição de método de design orientado à equiparação de serviços**. Neste sentido, se avalia que serviços que hoje são avaliados como excludentes podem, a partir do método proposto, equiparar suas condições de interação com o cliente, de forma a possibilitar o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência nesse contexto.

O método de **Design para Equiparação Inclusiva em Serviços** é recomendado, portanto, para equiparação/adaptação/mudança/transformação de serviços já existentes. No entanto, se avalia que,

a partir de adaptações específicas, a abordagem pode, também, ser utilizada no desenvolvimento de novos serviços.

O processo é composto por **5 fases**, que apesar de se configurarem em sequência, não se estabelece a necessidade de concluir fases anteriores para executar etapas mais avançadas. Pelo contrário, nesse processo se considera que as fases se retroalimentam em diferentes níveis ao longo do desenvolvimento do projeto. No entanto, a proposição do circuito de 5 fases possibilita a construção de um plano de ação mais preciso, sobretudo quando da participação de muitas pessoas no projeto.

As 5 fases do método de Design para Equiparação Inclusiva de Serviços são (figura 4/2): [1] Exploração, [2] Divergência e cocriação, [3] Convergência e filtragem, [4] Prototipagens e validação, e [5] Implementação. Em todas as fases, se recomenda objetivos, ferramentas, processos de trabalho e entregas. Acerca dessas questões, o capítulo 5 desta Tese apresenta o método, suas ferramentas e procedimentos a serem realizados. Aqui, no capítulo 2, cabe especificar a proposição de utilização do método de Design para Equiparação Inclusiva de Serviços.

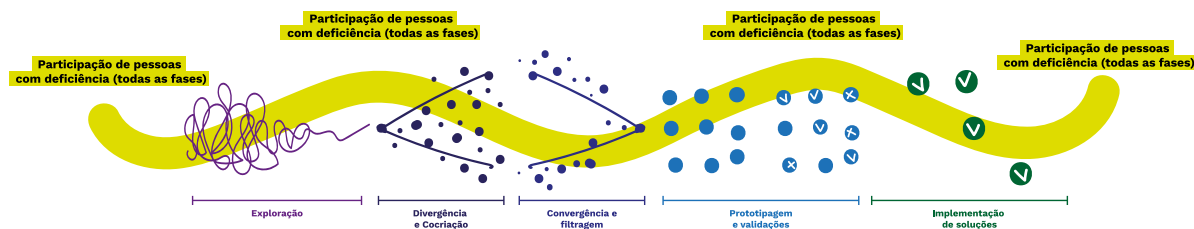


Figura 4/2. Configuração geral do método de Design para Equiparação Inclusiva de Serviços, em suas 5 fases

Fonte: autor

6. 2. Investigação com atores humanos (ou *stakeholders*)

Primeiramente, é recomendável esclarecer a utilização do termo “ator”, que é apoiada na categorização de Vargo e Lusch (LUSCH; VARGO, 2012, 2016; VARGO, 2009; VARGO; LUSCH, 2004, 2008, 2011, 2016) e de Snehota e Håkansson (1995). Neste sentido, atores são todos aqueles – humanos, nações, Estados, entidades ou corporações de ordem

privada, pública, entre outras – envolvidos no serviço, ao qual os próprios beneficiários também estão incluídos. Assim, se classifica os sujeitos humanos envolvidos no serviço como atores humanos.

Os atores humanos são diversos, e estão presentes em todos os ciclos que envolvem o serviço de cinema. Nas etapas que compõem o ciclo de realização estão cineastas, produtores, legisladores, atores comprometidos na proposição, viabilização e fiscalização de editais de cultura, empresários envolvidos no financiamento de filmes, entre tantos outros. No ciclo de distribuição, estão publicitários, designers gráficos, agentes de marketing, representantes de grandes produtoras, tradutores²⁸, etc. Já no ciclo de exibição estão os atores humanos que tem contato mais direto com os espectadores de cinema, tais como os próprios espectadores (com ou sem deficiência), os funcionários dos espaços de exibição (bilheteria, bomboniere, segurança, entrada das salas, atendentes em telefones e redes sociais etc).

28. Dos mais diversos, abrangendo desde tradutores responsáveis pela dublagem e criação de legendas de uma língua estrangeira para a língua nativa do local de exibição, até a figura dos tradutores acessíveis, que realizam o processo de audiodescrição e tradução para LIBRAS e legendagem descritiva para surdos e ensurdecidos.

Quanto aos métodos de investigação utilizados para abraçar esse eixo, estão:

- Entrevistas presenciais e online:
- Entrevistas contextuais
- Simulação de serviço
- Observação
- Brainstorms
- Discussão de propostas
- Gravação de áudio
- Captura de vídeos
- Fotografias

Quanto aos atores selecionados para participação na pesquisa, estão:

No ciclo de **realização**

- Diretores de cinema;
- Profissionais envolvidos na promoção da acessibilidade para pessoas com deficiência em cinema;
- Atores humanos que atuam junto às políticas públicas orientadas ao entretenimento e cultura.

No ciclo de **distribuição**

- Profissionais do campo de Tradução Acessível;
- Profissionais do ramo de distribuição de filmes.

No ciclo de **exibição**

Gerentes de espaços de exibição e funcionários de bilheteria e atendimento desses ambientes;

Atuais usuários do serviço de cinema (pessoas sem deficiência);

Pessoas com deficiência que não usaram os dispositivos físicos de acessibilidade sensorial nos cinemas, mas que utilizam ou já utilizaram o serviço padrão de cinema;

Pessoas com deficiência que já participaram de sessões de cinema com aparelhos de acessibilidade em uso no Brasil;

Profissionais envolvidos no desenvolvimento dos dispositivos de acessibilidade sensorial disponíveis nos cinemas brasileiros;

Especialistas do campo de acessibilidade arquitetônica.

Quanto às especificações acerca dos entrevistados, investigações realizadas, questões levantadas, dados coletados, entre outras informações, os capítulos 4 e 5 desta Tese apresentam todo esse conteúdo.

6. 3. Investigações quanto aos ambientes de interação com o serviço

Neste trabalho, dizem respeito aos ambientes disponíveis para interação os espaços de projeção e arredores. Assim, **apenas os espaços relacionados ao ciclo de exibição estão sendo considerados**. Na prática, se incluem tanto os ambientes abertos à participação do público (sala de projeção, *hall*, banheiros, corredores de acesso às salas), quanto as áreas administrativas e de suporte técnico. No caso desta pesquisa, contudo, se analisa apenas o primeiro conjunto de ambientes, quais sejam os que oferecem acesso quanto à fruição adequada de serviço de cinema pelo cliente/beneficiário.

Quanto aos métodos investigativos explorados nesse eixo, foram realizadas:

- Observações (participantes e não-participantes)
- Entrevistas contextuais com pessoas com deficiência
- Avaliação quanto à aplicação de normas técnicas nos espaços de cinema, recomendados pelas diretrizes de acessibilidade que orientam/regulam o mercado nacional
- Pesquisa *online*
- Captura de vídeos
- Fotografias

6. 4. Investigações acerca das Interações do tipo humanos-dispositivos físicos e humanos-dispositivos digitais

Se referem a todos os dispositivos físicos ou digitais que estão envolvidos na jornada de experiência com o serviço de cinema. No geral, se concentram no ciclo de exibição. Todavia, haja vista a extensa quantidade de possibilidades oferecidas pelos meios digitais via internet, os dispositivos interativos também podem ser identificados em outros ciclos, tais como o de distribuição, já que o acesso a *trailers* de filmes e campanhas publicitárias – que também podem ser usufruídas nos espaços de projeção – estão intimamente ligadas aos processos distributivos. Mesmo o ciclo de realização conta com dispositivos físicos e virtuais, haja vista que etapas de captação de recursos de financiamento, filmagens e edição contam com inúmeros equipamentos que precisam ser acessíveis aos usuários. Contudo, **a abordagem que se atende nesta Tese é concentrada naquilo que tange o acesso do espectador de cinema com os recursos que promovem seu acesso à fruição fílmica em salas de cinema.** Dessa forma, recursos tais como aplicativos de exibição cinematográfica utilizáveis em smartphones ou smart TVs não são alvos de análise.

A respeito dos métodos adotados para exploração desse eixo, tem-se:

- Utilização de recursos físicos e digitais
- Entrevistas
- Entrevistas contextuais
- Observação participante
- Pesquisa *online*
- Enquetes *online*
- Gravação de áudio
- Captação de vídeos
- Fotografias

6. 5. Investigações acerca das relações e trocas dentre os ciclos do serviço de cinema (realização, distribuição e exibição)

A tríade cíclica considerada é composta por diferentes etapas, e se

29. instituições - regras, normas, significados, símbolos, práticas e auxílios similares à colaboração - e, de modo mais geral, arranjos institucionais - conjuntos interdependentes de instituições. (tradução nossa)

30. usamos “instituição” para se referir a uma “regra” individual relativamente isolada (por exemplo, norma, significado, símbolo, lei, prática) e “arranjos institucionais” para se referir a conjuntos inter-relacionados de instituições que, juntas, constituem um conjunto relativamente coerente, que facilita a coordenação da atividade em ecossistemas de serviços geradores de valor. (tradução nossa)

realiza linearmente, de modo retroalimentativo. Ou seja, o ciclo 3 fornece condições para o reinício da tríade.

Durante o processo, contudo, há forte interdependência entre os ciclos, de forma que falhas perpetuadas em determinada etapa são capazes de prejudicar toda a tríade cíclica. Tomando a acessibilidade de pessoas com deficiência como exemplo, se tem que uma das tarefas atribuídas ao ciclo de distribuição é o de responsabilizar-se pela tradução acessível do filme a ser distribuído. Assim, uma vez que o processo de tradução seja realizado inadequadamente, ao ser acessado por expectador com deficiência sensorial – no ciclo de exibição, há grande possibilidade de que esse cliente perceba algum nível de deficiência no serviço e, em consequência, a atribua aos atores envolvidos no ciclo de exibição, provocando distorção na avaliação, situação essa que foi identificada algumas vezes ao longo da pesquisa.

Neste eixo, também se considera o conjunto de regras, normas, comportamentos, tarefas, ações etc. que envolvem a infraestrutura social. É o que Vargo e Lusch (2016) classificam como *institutions* e *institutional arrangements*:

institutions—rules, norms, meanings, symbols, practices, and similar aides to collaboration—and, more generally, institutional arrangements—interdependent assemblages of institutions (VARGO; LUSCH, 2016, p. 6)²⁹

we use ‘institution’ to refer to a relatively isolatable, individual ‘rule’ (e.g., norm, meaning, symbol, law, practice) and ‘institutional arrangements’ to refer to interrelated sets of institutions that together constitute a relatively coherent assemblage that facilitates coordination of activity in value-cocreating service ecosystems (VARGO; LUSCH, 2016, p. 18)³⁰

Dessa forma, foram considerados métodos de investigação que envolveram os seguintes procedimentos³¹:

- Entrevistas com especialistas
- Pesquisa online
- Enquetes online
- Gravação de áudio
- Captação de vídeos
- Fotografias

31. Obviamente, esse processo também coletou dados secundários, uma vez que houve a necessidade, entre outras, de aprofundar estudos a respeito da legislação brasileira acerca das condições de acesso a pessoas com deficiência.

6. 6. Investigações fundamentadas em produção anterior

Em 2016, foi publicada Dissertação acerca da acessibilidade de pessoas cegas em cinema. Deste trabalho, realizado por este autor, dentro do mesmo programa de Pós-Graduação, serviu de embasamento para uma série de considerações que se faz nesta Tese, sobretudo no que diz respeito a tecnologias assistivas, processos de distribuição de filmes, conteúdos relativos à realização e exibição cinematográfica e ferramentas de exploração do tema, tais como entrevistas, enquetes, observação, criação de personas, storytellings, indução de relatos, mapas de stakeholders, entre outros. O trabalho em questão se chama Design para Acessibilidade: inclusão de pessoas com deficiência visual no serviço de cinema (NORMANDI, 2016), que pode ser considerado etapa importante na construção desta Tese.

7. Lista de figuras, tabelas e quadros

Figura 1/2. Resultados coletados a partir do termo “Service Design”, em busca no Web of Science.

Descrição da Imagem: desenho informa dez áreas onde foram localizados os resultados, e a quantidade de produções dentre eles: ciência da computação e informação (395), negócios (234), gestão (343), aplicações interdisciplinares (232) e outros.

Fonte: Web of Science.

Figura 2/2. Evolução, ao longo dos anos, de produções indexadas na base Web of Science sobre Service Design.

Descrição da Imagem: Gráfico de colunas aponta a evolução da quantidade de trabalhos indexados ao longo dos anos, desde 1997 até 2021. As colunas, que indicam a quantidade de materiais crescem desde a esquerda para a direita, tendo ápice em 2019, superando o número 300. Em 2020, ano da pandemia, baixa a 240; e em 2021, a altura da coluna é ainda mais baixo.

Fonte: Web of Science.

Figura 3/2. Publicações sobre Service Design indexadas na base Web of Science, em relação à língua dos textos.

Descrição da Imagem: Imagem apresenta a quantidade de trabalhos realizados em diversas línguas, com destaque para o inglês, com 2638. Em segundo lugar, está o português, com apenas 7 textos.

Fonte: Web of Science.

Figura 4/2. Configuração geral do método de Design para Equiparação Inclusiva de Serviços, em suas 5 fases.

Descrição da imagem: desenho mostra, da esquerda para a direita, as 5 fases do método: [1] exploração, ilustrado pelo desenho de um emaranhado de linha; [2] divergência e cocriação, ilustrado pelo desenho de estrutura que parte de um ponto e se expande para a direita, com várias bolinhas dentro da forma, e algumas poucas do lado de fora; [3] convergência e filtragem, com desenho que inverte a fase anterior. Agora o desenho se fecha em um ponto, com poucas bolinhas dentro, e várias do lado de fora; [4] prototipagem e validação, ilustrado por bolinhas riscadas com um V, e outras sem essa verificação; e [5]

implementação, na qual apenas as bolinhas verificadas anteriormente aparecem em tamanho maior.

Fonte: Autor.

Tabela 1/2. Resultados da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Management

Tabela 2/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Computer Science

Tabela 3/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Business

Tabela 4/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, nas áreas Engineering Manufacturing e Engineering Multidisciplinary

Tabela 5/2. Resultado da pesquisa 1, na base Web of Science, na área Science Theory Methods

Tabela 6/2. Resultado da pesquisa 2, na base Web of Science, na área Art

Tabela 7/2. Resultados da pesquisa 2, na base Web of Science

Tabela 8/2. Resultados da pesquisa 1, na base Scopus

Tabela 9/2. Resultados da pesquisa 2, na base Scopus

Tabela 10/2. Resultados de achados fora da RSL

Tabela 11/2. Resultados acerca da busca por termos em livros relevantes do campo de Design de Serviço

8. Referências deste capítulo

BRUCE, Julie; MOLLISON, Jill. **Reviewing the literature: Adopting a systematic approach.** Journal of Family Planning and Reproductive Health Care, [S. l.], v. 30, n. 1, p. 13–16, 2004. DOI: 10.1783/147118904322701901.

BUE, Oda Lintho; BEGNUM, Miriam Eileen Nes. **Towards inclusive service design in the digital society: Current practices and future recommendations.** Proceedings of NordDesign: Design in the Era of Digitalization, NordDesign 2018, [S. l.], n. November, 2018.

BUSCIANTELLA RICCI, Daniele; RIZO CORONA, Libertad; GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **Exploring Boundaries and Synergies Between Inclusive Design and Service Design.** Advances in Intelligent Systems and Computing, [S. l.], v. 1202 AISC, p. 55–61, 2020. DOI: 10.1007/978-3-030-51194-4_8.

CLARKSON, John; COLEMAN, Roger; KEATES, Simeon; LEBBON, Cherie. **Inclusive Design.** London: Springer London, 2003. DOI: 10.1007/978-1-4471-0001-0. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-0001-0>.

CRESWELL, John W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa: Escolhendo entre Cinco Abordagens.** 3a ed. Porto Alegre: Penso Editora, 2014.

DEPARTMENT FOR TRANSPORT, UK. **Transport Solutions for Older People Information Resource.** 2012. Disponível em: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/707143/transport-solutions-for-older-people.pdf.

DOWNE, Lou. **Good services: how to design services that work** (iBooks). Amsterdam: BIS Publishers, 2020.

GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **The application and development of inclusive service design in the context of a bus service.** 2014. Loughborough University, [S. l.], 2014.

GONZÁLEZ, Mario Orestes Aguirre; DE TOLEDO, José Carlos. **A integração do cliente no processo de desenvolvimento de produto: revisão bibliográfica sistemática e temas para pesquisa.** Produção, [S. l.], v. 22, n. 1, p. 14–26, 2012. DOI: 10.1590/S0103-65132011005000065.

GOTO, Tommy Akira. **Introdução à psicologia fenomenológica: a nova psicologia de Edmund.** São Paulo: Editora Paulus, 2014.

HÅKANSSON, Håkan; SNEHOT, Ivan. **Developing Relationships in**

Business Networks. London: Routledge, 1995.

JONATHAN BALL. **The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process.** 2019. Disponível em: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>. Acesso em: 15 maio. 2020.

KEATES, Simeon; CLARKSON, John. **Countering design exclusion.** London: Springer London, 2004. DOI: 10.1007/978-1-4471-0013-3. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003><https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12.018><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2011.08.005><http://dx.doi.org/10.1080/00206814.2014.902757>

LIVEWORK. **Live|Work tools.** [s.d.]. Disponível em: <http://liveworktools.webflow.io>. Acesso em: 5 nov. 2021.

LUSCH, Robert F.; VARGO, Stephen L. **Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities****Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities, 2012.** DOI: 10.1017/CBO9781139043120.

LUSCH, Ronnr F.; VARGO, Stephen L. **The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate and Directions.** [S. l.], n. January, p. 43–56, 2016.

LUSTOSA, Francisca Geny; FERREIRA, Rebeca Gadelha. **EDUCAÇÃO INCLUSIVA: REFLEXÕES SOBRE OS APARATOS LEGAIS QUE GARANTEM OS DIREITOS EDUCACIONAIS DE ESTUDANTES PÚBLICO-ALVO DA EDUCAÇÃO ESPECIAL.** Teoria Jurídica Contemporânea, [S. l.], p. 87–109, 2020.

MACE, Ronald; HARDIE, Graeme J.; PLACE, Jaine P. **Accessible environments: Toward Universal Design.** [s.l.] : Center for Accessible Housing, North Carolina State University, 1991.

MAGER, Birgit. **Designing services with innovative methods.** In: SATU MIETTINEN; KOIVISTO, Mikko (org.). Designing services with innovative methods. Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2009. p. 28–43.

NORMANDI, Diego. **Design para acessibilidade: inclusão de pessoas**

com deficiência visual ao serviço de cinema. 2016. Universidade de São Paulo, [S. l.], 2016. Disponível em: www.dn.ppg.br.

PENIN, Lara. **Designing the invisible.** New York: Bloomsbury, 2018.

POLAINE, Andy; LAVRANS, L.; REASON, B. **From Insight to Implementation Service Design.** New York: Rosenfeld Media, 2013.

POPPER, Karl. **A lógica da pesquisa científica.** [s.l.] : Editora Cultrix, 2004.

PULLIN, Graham. **Design meets disability.** London, England: The MIT Press, 2009.

RISDON, Chris; QUATTLEBAUM, Patrick. **Orchestrating Experiences: Collaborative Design for Complexity.** New York: Rosenfeld Media, 2018.

ROGERS, YVONNE; SHARP, HELEN; PREECE, Jennifer. **Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador.** 3a ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2013.

SANTANA, Fábio Evangelista. **EM BUSCA DE UM PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS INCLUSIVOS PARA A MAIORIA DA POPULAÇÃO.** 2017. Universidade Federal de Santa Catarina, [S. l.], 2017.

SANTANA, Fábio Evangelista; CARDOSO, Carlos Coimbra; FERREIRA, Marcelo Gitirana Gomes; CATAPAN, Márcio Fontana; MONTANHA, Ivo Rodrigues; FORCELLINI, Fernando Antônio. **Towards a more inclusive service development process for the wider population.** Design Studies, [S. l.], v. 55, p. 146–173, 2018. DOI: 10.1016/j.destud.2017.10.003.

SATU MIETTINEN; KOIVISTO, Mikko. **Designing services with innovative methods.** Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2009.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World | a Practitioners' Handbook.** Sebastopol: O'Reilly, 2018. a. Disponível em: <http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=0636920040354>.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER,

Jakob. **This is Service Design Doing - Methods**. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2018. b. v. 50

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **This is service design thinking**. Amsterdam: BIS Publishers, 2011.

TASSI, Roberta. **Service design tools**. 2009. Disponível em: <http://www.servicedesigntools.org/tools/23>. Acesso em: 5 nov. 2021.

TRANFIELD, David; DENYER, David; SMART, Palminder. **Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review**. British Journal of Management, [S. l.], v. 14, n. 3, p. 207–222, 2003. DOI: 10.1111/1467-8551.00375.

VARGO, Stephen L. **Toward a transcending conceptualization of relationship: a service-dominant logic perspective**. Journal of Business & Industrial Marketing, [S. l.], v. 24, n. 5/6, p. 373–379, 2009. DOI: 10.1108/08858620910966255. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08858620910966255/full/html>.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Evolving to a New Dominant Logic for Marketing**. Journal of Marketing, [S. l.], v. 68, n. 1, p. 1–17, 2004. DOI: 10.1509/jmkg.68.1.1.24036.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Service-dominant logic: continuing the evolution**. Journal of the Academy of Marketing Science, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 1–10, 2008. DOI: 10.1007/s11747-007-0069-6. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s11747-007-0069-6>.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **It's all B2B...and beyond: Toward a systems perspective of the market**. Industrial Marketing Management, [S. l.], v. 40, n. 2, p. 181–187, 2011. DOI: 10.1016/j.indmarman.2010.06.026. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.026>.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic**. Journal of the Academy of Marketing Science, [S. l.], v. 44, n. 1, p. 5–23, 2016. DOI: 10.1007/s11747-015-0456-3.

VARGO, Stephen L.; MAGLIO, Paul P.; AKAKA, Melissa Archpru. **On value**

and value co-creation: A service systems and service logic perspective.

European Management Journal, [S. l.], v. 26, n. 3, p. 145–152, 2008. DOI: 10.1016/j.emj.2008.04.003.

WALLER, S. D.; LANGDON, P. M.; CLARKSON, P. J. **Using disability data to estimate design exclusion.** Universal Access in the Information Society, [S. l.], v. 9, n. 3, p. 195–207, 2010. DOI: 10.1007/s10209-009-0168-x.

WHO. **Global Age-friendly Cities: A Guide.** 2007. Disponível em: http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf.

Seção 1 Cinema e Audiovisual **106**

Seção 2 Acessibilidade, Desenho Universal
e Inclusão **149**

Seção 3 Design de Serviço **205**

Capítulo 3

Referencial teórico



Este trabalho busca conectar três grandes áreas, e tem no serviço de cinema (compreendido pela tríade cíclica: realização, distribuição e exibição) o *corpus* para análise e exploração prática. As áreas exploradas são: **Design de Serviço** (ou Design para Serviço), **Acessibilidade e Inclusão**, e o **Cinema** (figura 1/3.1). Considera-se, também, que tais campos se dividem em variadas subáreas, às quais se busca analisar.

Neste capítulo, portanto, são abordadas questões referentes ao arcabouço teórico acerca dos temas citados, bem como são propostas reflexões e conceitos julgados adequados pelo autor. Diferente da forma como os demais capítulos desta Tese são estruturados, aqui se divide o conteúdo em três sessões, cada uma das quais dedicada à exploração de uma das grandes áreas citadas acima. Inicia-se com discussão acerca do Cinema; em seguida, traz-se à tona conteúdos que envolvem Acessibilidade e Inclusão; e por fim, se reflete sobre Design de Serviço.

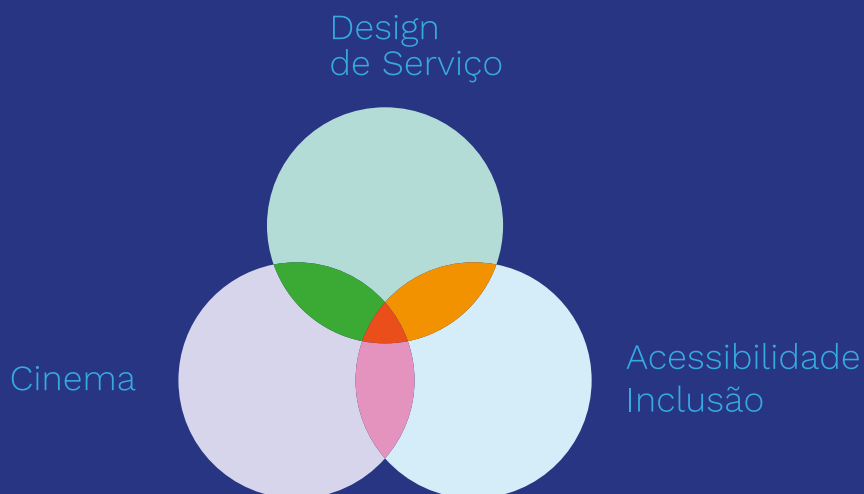


Figura 1/3.1. Áreas em intersecção: Cinema, Design de Serviço e Acessibilidade e Inclusão.
Fonte: [Autor](#).

3. 1. Seção 1: Cinema e Audiovisual



Nesta seção, é feita discussão acerca da temática do cinema, envolvendo aspectos históricos relativos ao tema, desde sua criação até os dias de hoje. Também é tratada a questão do cinema como indústria e integrante da Sociedade do Conhecimento, e, em consequência, se apresenta sua relevância no contexto social, político e cultural. Outros assuntos que emergem são o cinema no Brasil, as ações praticadas e orientadas pela ANCINE, especialmente aquelas que abraçam acessibilidade de pessoas com deficiência no mercado audiovisual consumido no país. A seção divide-se nos seguintes tópicos:

1. Cinema: antecedentes, percurso, um breve histórico sobre o cinema no mundo ocidental **106**
2. O surgimento do cinema **109**
3. A indústria do cinema **115**
4. O mercado de cinema no Brasil **118**
5. Cinema e a Sociedade do Conhecimento **126**
6. Acessibilidade nos cinemas brasileiros **129**

1. Cinema: antecedentes, percurso, um breve histórico sobre o cinema no mundo ocidental

O cinema pode ser encarado como arte, entretenimento, técnica, linguagem, canal de comunicação, mercado, tecnologia, indústria, informação, cultura, produto, e ainda serviço. Trata-se de tema que apresenta múltiplos entendimentos, oriundos desde seu surgimento no século XIX, quando cientistas, inventores e artistas se debruçaram

sobre conhecimentos técnicos, óticos e/ou mecânicos para desenvolver dispositivos capazes de capturar e reproduzir o movimento das coisas da vida cotidiana. O que teve início como experimento científico, atingiu, em pouco menos de meio século, *status* de arte, e, hoje fomenta significativa fatia do capital circulante na chamada Indústria Cultural, servindo, ainda, como referência para uma ampla diversidade de áreas relacionadas, tais como a fotografia, os games, a música e até o teatro.

“Em outras palavras, o cinema é um sistema aberto. Não é apenas um conjunto de componentes formando um todo, mas no conjunto relacionado de componentes que condicionam e são condicionados uns pelos outros.” (MATTOS, 2006, p. 13)

Sob a perspectiva da história da Arte e da Humanidade, se percebe desde as primeiras manifestações gráficas atribuídas aos humanos, o desejo de representar o movimento. O fato pode ser observado em desenhos rupestres, como nas cavernas de Altamira, na Espanha, de Chauvet-Pont d’Arc e de Lascaux, na França (LUÍS, 2012; MACHADO, 1997). Nestes locais, há a presença de imagens que ilustram animais com muitas pernas, o que poderia indicar, segundo pesquisadores, a tentativa da representação do movimento de locomoção desses bichos; em outras reproduções, podem ser vistas sequências de imagens de animais idênticos em forma e cor, mas com posicionamentos de pernas e cabeças diferentes, o que também pode sugerir a proposição de movimentos, tais como uma sequência de quadros, ou seja, o princípio básico que hoje se promove no cinema e na animação.

A técnica do desenho com múltiplas pernas, aliás, faz lembrar o que se realiza hoje ao representar o movimento por meio de composição sequencial de imagens fotográficas – as chamadas imagens estroboscópicas. Tal técnica foi muito explorada pelos fotógrafos Eadweard Muybridge e Étienne-Jules Marey (MULLIGAN; WOOTERS, 2016; NEWHALL, 1949), que, com a ajuda de um conjunto de câmeras, e por meio da decomposição dos movimentos, estudaram minuciosamente a movimentação do corpo humano e de animais em diferentes atividades, tal como caminhar, correr, saltar, entre outros (figuras 2/3.1 e 3/3.1). A técnica de captura cinematográfica, portanto, nasce da fotografia, mas já havia sido idealizada desde tempos mais remotos.

Nesta Tese, o cinema é encarado a partir de perspectivas que vão além

1. A história relata que os experimentos de Muybridge teriam origem em uma aposta. Na intenção de comprovar que em determinado momento, os cavalos, ao correr, estão com as quatro patas sem contato com o chão, o fotógrafo foi contratado para capturar o exato momento em que o fenômeno era vivenciado pelo animal. Era 1872, e Muybridge, posicionando estrategicamente 24 câmeras fotográficas, foi capaz de ajudar seu contratante – o então Governador da Califórnia, Leland Stanford – a vencer a aposta (SABADIN, 2018).

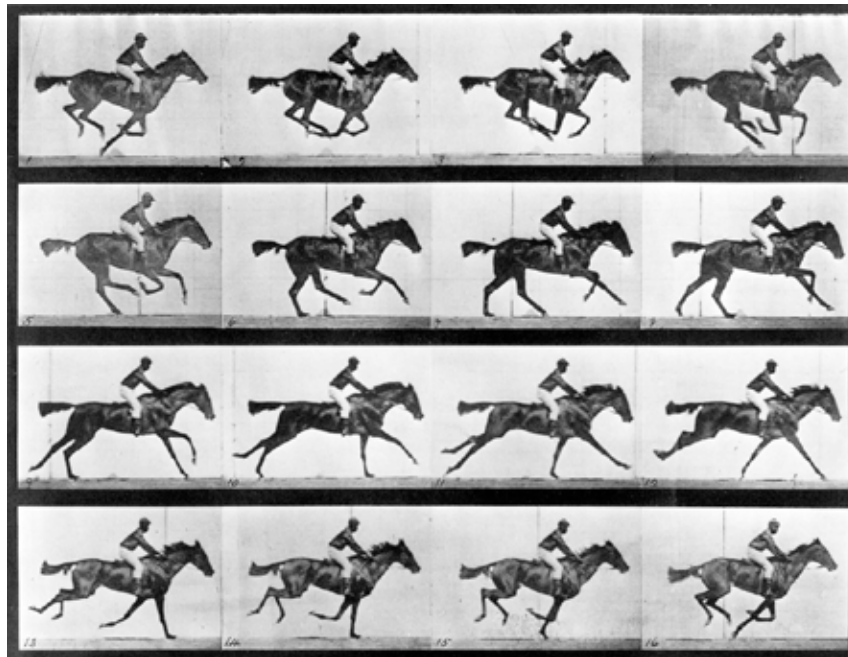


Figura 2/3.1. Sequência de fotos da corrida de um cavalo montado, de Muybridge¹

Fonte: [As aventuras na História.uol.com.br](http://As Aventuras na História.uol.com.br)

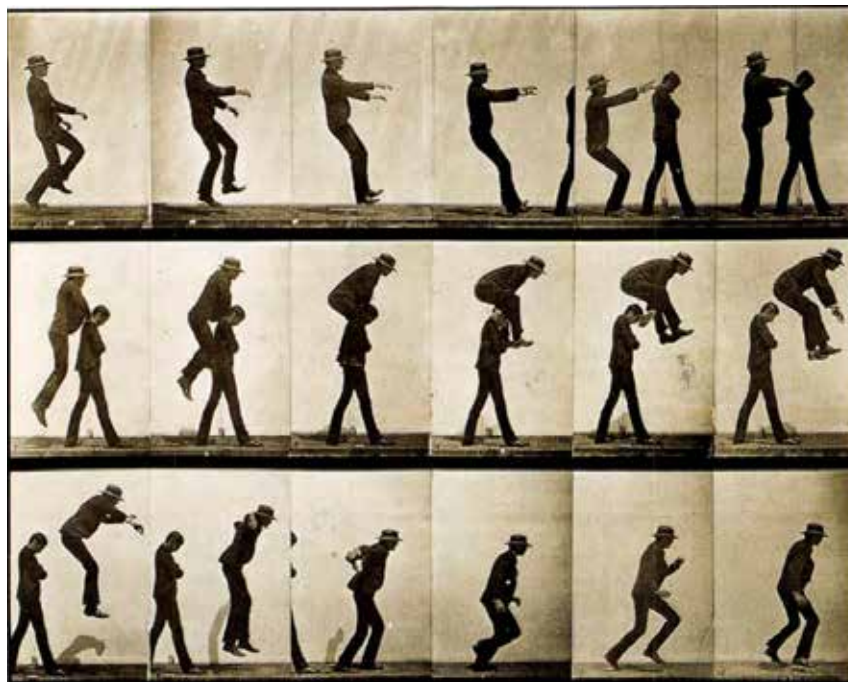


Figura 3/3.1. Sequência de fotos de um salto, de Muybridge

Fonte: (MULLIGAN; WOOTERS, 2016)

da arte e da técnica, uma vez que é compreendido como experiência de fruição cultural, lazer, formação educacional e também como processo industrial alinhado a um conjunto de fatores que o possibilitam, tais como o investimento econômico na produção, distribuição e exibição² de filmes, assim como na formação de público, que é o que permite a consolidação e expansão das atividades cinematográficas e audiovisuais, ao que se chama, aqui, de “mercado cinematográfico”.

2. Realização, distribuição e exibição articulam o tripé que se considera compor o serviço inerente ao mercado cinematográfico (figura 4/3.1).

3. O filme *Cine Holliúdy* (2013), de Halder Gomes, retrata com bom humor este período. Um clássico do cinema universal, *Cinema Paradiso* (produzido em 1988) mostra como a projeção de filmes em cinemas era um dos mais importantes meios de informação e entretenimento de uma pequena cidade italiana. Curioso, também, o documentário *Cego Aderaldo – o cantador e o mito* (2011), do cineasta Rosenberg Cariri, que conta a história de um personagem emblemático da cultura cearense, que, cego, era exibidor e descritor de filmes no sertão do Ceará, durante as primeiras décadas do século XX.

2. O surgimento do cinema

“O audiovisual nasceu como um entretenimento coletivo, com presença destacada nas ruas das cidades” (ANCINE, 2013a, p. 61)³.

É controverso limitar o início de sua história, uma vez que quando do seu surgimento, não se caracterizava como é percebido hoje. Pode-se dizer, entretanto, que o cinema surgiu como experimentação tecnológica. Em outras palavras: sua criação se confunde com a concepção dos primeiros recursos de projeção de imagens em movimento.

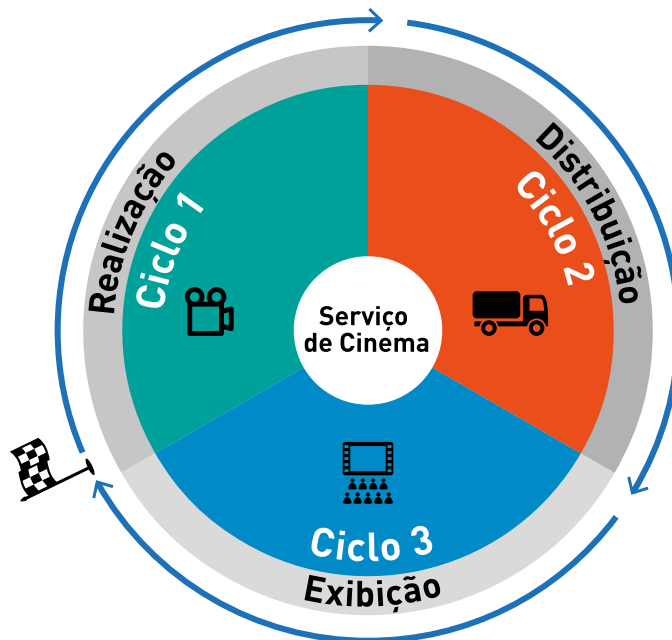


Figura 4/3.1 - Tríade cíclica de cinema

Fonte: Autor

4. No sentido do instrumento utilizado por fotógrafos.

5. Se tratam de caixa escura, atravessada por uma lente, por onde a luz passa e sensibiliza uma película que dá origem à formação de imagem que pode, em seguida, ser transpassada para um suporte maior e de uso mais adequado. No caso das imagens digitais, ao invés de película, o dispositivo sensibilizado é um sensor, com tamanhos bem variados.

6. Tradicionalmente, o cinema tem utilizado a taxa de 24 quadros por segundo, para captura e reprodução de vídeos. O que garante a percepção da sensação de movimento ao se projetar diferentes imagens em sequência é um fenômeno óptico inerente ao sentido da visão humana, conhecido como “persistência retiniana”.

7. O filme “Vingadores (Avengers)”, milionário lançamento de 2012, utilizou em muitas de suas cenas câmeras consideradas fotográficas, tais como as Canon 5D Mark III e 7D (CANON U.S.A.INC., 2012). Fotografias e vídeos ilustram a utilização destes equipamentos nos sets de filmagem.

8. Outros também considerados acerca da paternidade do cinema são: Louis Aimé Augustin Le Prince, o próprio Muybridge e Étienne-Jules Marey, inventor do fuzil fotográfico.

“Qualquer marco cronológico que possam eleger como inaugural será sempre arbitrário, pois o desejo e a procura do cinema são tão velhos quanto a civilização de que somos filhos” (MACHADO, 1997, p. não paginada).

Há de se ressaltar, entretanto, que uma câmera de filmagem, em linhas gerais, consiste em evolução técnica de uma câmera fotográfica⁴, uma vez que têm parâmetros semelhantes⁵, com a diferença de que a última capta apenas um quadro a cada clique, enquanto a primeira é capaz de capturar uma série de quadros que, ao serem vistos sequencialmente e em determinada velocidade⁶, transmite a sensação de movimento. À título de observação, hoje, com a popularização dos meios digitais de captação, edição e transmissão de imagens, diversos equipamentos fotográficos e de gravação de vídeo se confundem; ou seja, as mesmas câmeras utilizadas profissionalmente por fotógrafos também atendem às necessidades de cinegrafistas, sendo capazes de produzir vídeos em qualidade apta à própria produção cinematográfica⁷.

No sentido de experiência de entretenimento, lazer ou fruição estética, o cinema tem antepassados no teatro ou mesmo nos espetáculos de sombra chinesas, que por volta de 1800 conquistaram sucesso na Europa (ROSENFELD, 2013).

Tendo em vista o ano de 1885 considerado o marco zero do cinema, graças a uma exibição promovida pelos irmãos Auguste e Louis Lumière, estes são os sujeitos aos quais se determina a paternidade⁸ do cinema, mas foram muitos os que dedicaram esforços para criar instrumentos capazes de capturar e reproduzir movimentos (mais à frente, uma série de equipamentos são apresentados)⁹.

Um dos que conseguiu destaque semelhante aos dos Lumière foi Edison – famoso por outras tantas criações como a lâmpada, o fonógrafo e o mimeógrafo. Todavia, de acordo com Rosenfeld (2013), a diferença entre os equipamentos cinematográficos criados por Edison e os Lumière residia no fato de que enquanto os irmãos estavam interessados em propor recurso capaz de ser exibido a um grupo de pessoas simultaneamente, Edison estaria mais preocupado em um produto adequado a uma só pessoa, uma vez que seu interesse primordial era a venda de tais equipamentos¹⁰. Assim, os irmãos Lumière fizeram a aposta que, de fato, originou o cinema como experiência de fruição a partir de imagens projetadas em movimento,

sob suporte físico acessível a uma plateia, o que remete aos ancestrais do cinema, tal como os teatro e teatro de sombras.

Se atribui a Edison a criação da primeira cine-câmera, ou de seu aperfeiçoamento, uma vez que fotógrafos como Muybridge, Jansey e Marey já haviam desenvolvido técnicas mais rudimentares para captar movimentos com fins científicos.

Finalmente, a 28 de dezembro de 1895, na histórica exibição pública do Grand Café de Paris, no Boulevard des Capucines, apresentam um programa de “documentários” e é esse o dia que geralmente é considerado a data do nascimento do cinema (ROSENFELD, 2013, p.63).

Até então, o cinema se concentrava na exibição de fatos cotidianos, com curtíssimos filmes que documentavam a saída de funcionários em fábricas, a passagem de trens, o caminhar de transeuntes em praças, entre outros temas rotineiros. Entretanto, o sucesso do espetáculo foi promissor. Rosenfeld (2013) atribui o fato à criação de uma grande massa de trabalhadores pobres, e uma vez que não tinham como custear bilhetes em espetáculos teatrais e demais opções de entretenimento, encontravam nas exibições de cinema um atrativo para diversão e encontros.

Identificado, portanto, com o público mais pobre¹¹, o cinema não despertava o interesse na burguesia, sendo marginalizado até mesmo por seus inventores, que não acreditavam no seu progresso. Rosenfeld (2013) conta um caso curioso envolvendo um dos maiores nomes da história do cinema, George Méliès e os irmãos Lumière:

Quando Méliès, o primeiro grande técnico de espetáculos que iria produzir filmes, quer comprar de Antoine Lumière a invenção, este recusa e lhe responde ao pé da letra: “agradeça-me, rapaz. Esta invenção não está à venda; para você, seria a ruína. Ela pode ser explorada durante certo tempo, como curiosidade científica; fora disso, ela não tem nenhum futuro comercial” (ROSENFELD, 2013, p.64).

Nas primeiras exibições, a presença do “diretor” do filme durante a exibição era comum¹². Ele se encarregava de “contar” o filme, esclarecer aos expectadores o que ocorria nas cenas. Não se referia

9. Arlindo Machado afirma que o historiador norte-americano Charles Musser discorda da ideia de história do cinema, apoiando a hipótese de história das “imagens em movimento projetadas em uma sala escura”. Neste sentido, se iniciaria em meados do século XVII (MACHADO, 1997).

10. O quinetoscópio (ou cinetoscópio), criado entre 1892 e 1893 (figura 10/3.1).

11. “(...) o cinema se desenvolveu entre barracas de feira, ao lado da mulher-peixe e da dama sem ventre, entre circos de cavalinhos, rodas gigantes, jogos de azar e tiros ao alvo.” (ROSENFELD, 2013, p. 66).

“Salas de exibição dedicadas exclusivamente à difusão de filmes é um fenômeno mais recente. Durante certo tempo, os filmes foram exibidos como curiosidades ou peças de entreto nos intervalos de apresentações ao vivo em circos, feiras ou carroças de mambembes.” (MACHADO, 1997, p. não paginada).

12. Aliás, à época não existia a configuração de diretor, editor, exibidor. O mais comum era que o autor dos filmes acumulasse todas as funções, incluindo a de distribuidor e projetor de suas películas.

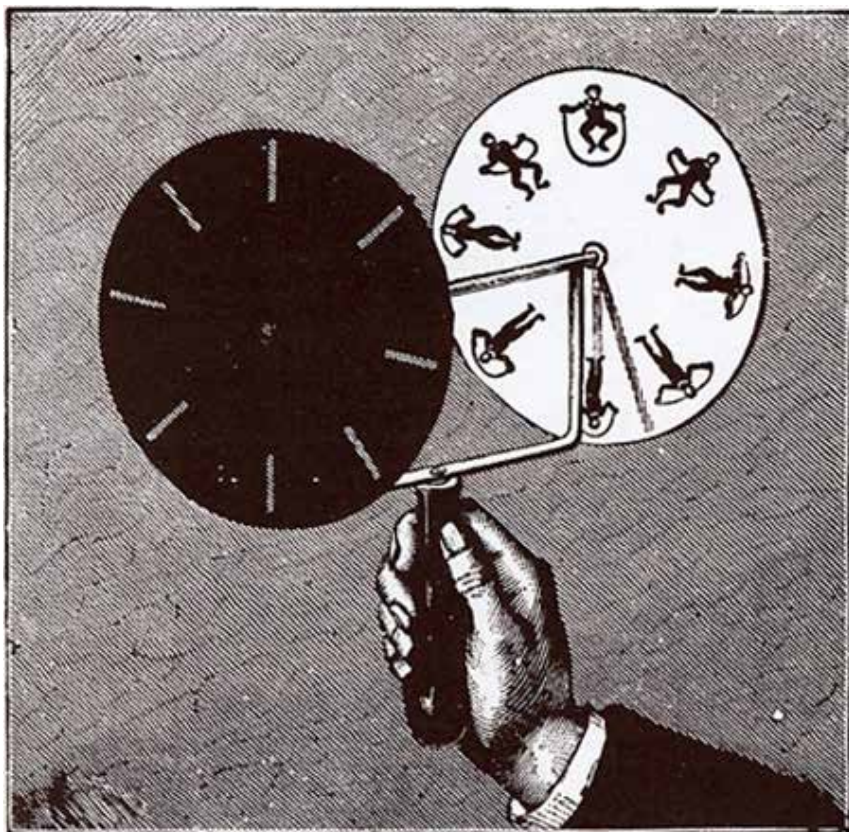


Figura 5/3.1. Antoine Plateaus, pouco depois da criação do Taumatrópio, construiu o “fenaquitoscópio”, que reproduzia a sensação de movimento.

Fonte: Olhar Cinematográfico e Audiovisual.blogspot.com

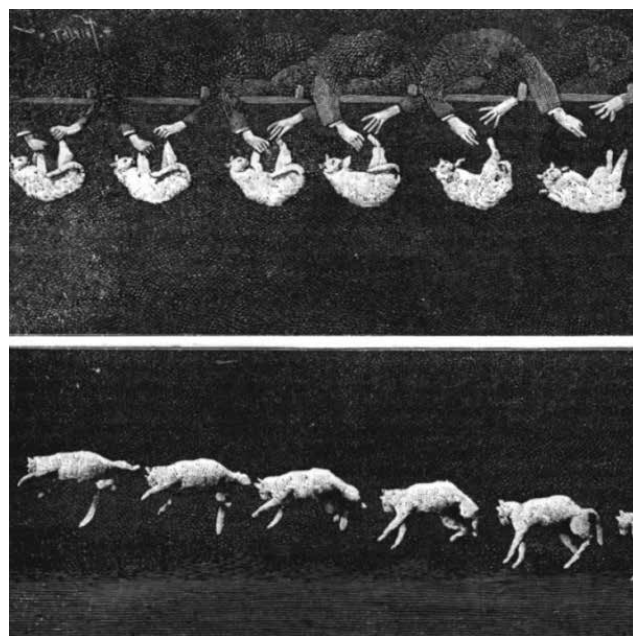
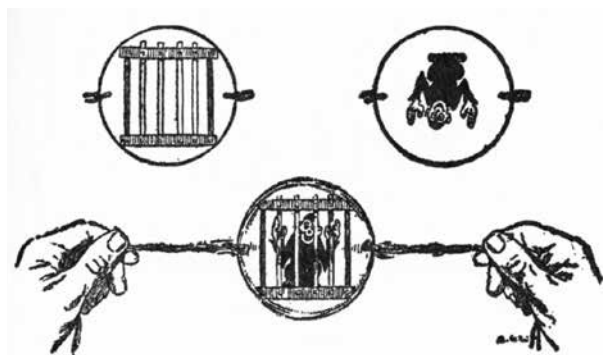


Figura 6/3.1. Cronofotografia de Marey. Teste para verificar se um gato cai de pé no chão.

Fonte: efecetera.com



THE THAUMATROPE.

Above: How the designs of the two sides are placed with respect to each other.

Below: The combined image when the thaumatrope is twirled.

Figura 7/3.1. Dr. Paris, em 1825, construiu o “taumatrópio”, uma espécie de círculo que, ao ser girado, faz interagir as imagens nas duas faces da peça.

Fonte: pinterest.com

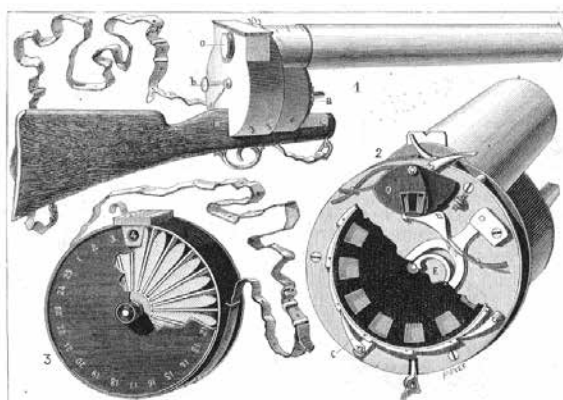


Fig. 2. Mécanisme du fusil photographique.

1 Vue d'ensemble de l'appareil. — 2. Vue de l'obturateur et du disque à l'aiguille. — 3. Boîte contenant vingt-cinq plaques sensibles.

Figura 8/3.1. Fuzil fotográfico criado pelo fotógrafo Marey, para captar movimentos em sequência.

Fonte: Tecnundo.com

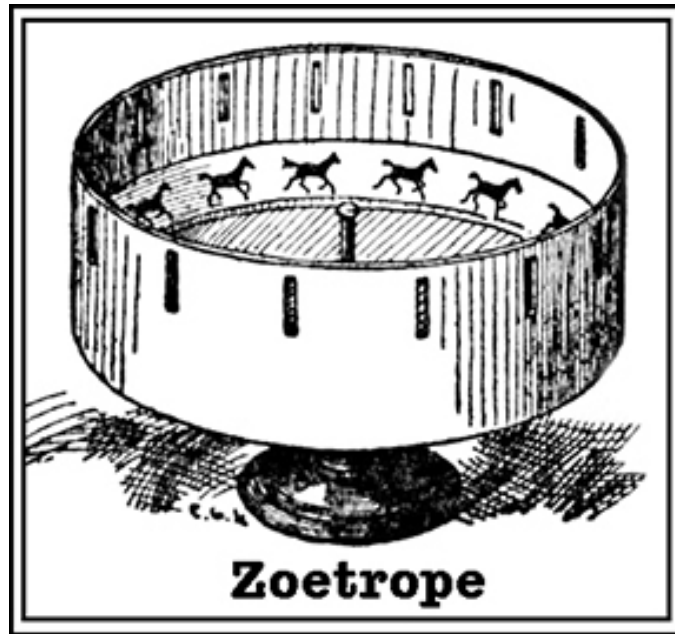
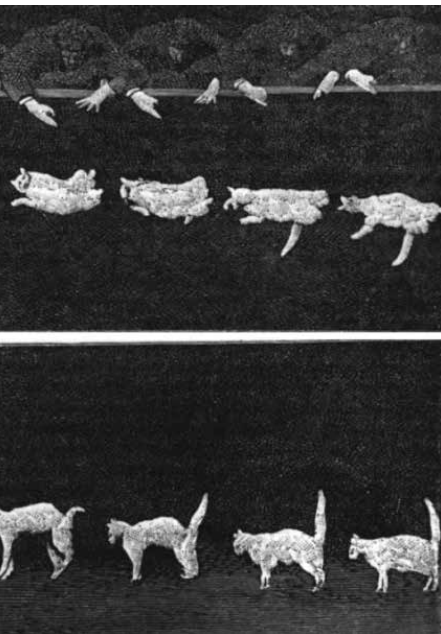
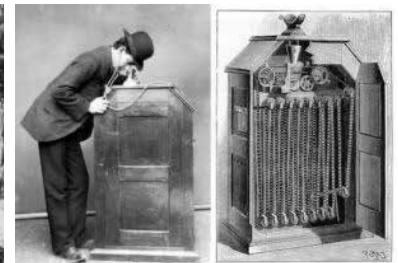


Figura 9/3.1. Horner lançou o “zoetrópico”, com princípio visual semelhante ao fenaquitoscópio.

Fonte: [Soundcloud.com](https://www.soundcloud.com)



Figuras 10/3.1. e 11/3.1. À esquerda, cinetoscópios são expostos. Acima, um usuário utiliza o dispositivo.

Fonte: [Megacurioso.com.br](https://www.megacurioso.com.br)

13. O termo *nickel* se referia ao valor pago pra ver um filme no espaço: uma moeda (nickel). Também ficaram conhecidos, sobretudo em Nova York, como “poeira” (SABADIN, 2018).

14. Para uma melhor imersão acerca da história e da construção que se deu em torno do cinema, recomenda-se a leitura de “Do Cinetoscópio ao cinema digital – breve história do Cinema Americano”, de Mattos (MATTOS, 2006). O livro tem, em sua seção “Cronologia”, rica apresentação sobre importantes marcos na história do cinema, ano a ano, de 1894 até 2005.

a algum levantamento simbólico do conteúdo, mas sim à descrição pura e simplesmente dos fatos. Completando a cena, uma música, tocada ao vivo em um piano tentava disfarçar o barulho dos projetores (ROSENFELD, 2013). Nos Estados Unidos, as projeções de cinema faziam sucesso nos *vaudevilles*, que podem ser entendidos como armazéns onde se reuniam categorias de entretenimento comuns à época: encenações teatrais, apresentações circenses, entre outros.

Em seguida, também nos EUA, surgem os *Nickel-Odeons*¹³ – salas preparadas para a projeção dos pequenos filmes, onde os espectadores se dirigiam especialmente para contemplar o cinema. Com a construção desses espaços e a consequente necessidade de sua manutenção financeira, intensificou-se a procura por filmes; afinal era necessário o preenchimento das sessões, o que gerou o encarecimento das fitas. Os exibidores, então, passam a trocar suas fitas (filmes) uns com os outros ou mesmo a reproduzir cópias, o que, conseqüentemente, não agradava em nada aos realizadores dos filmes.

Surgem, então, os primeiros distribuidores e associações orientadas à regularização comercial do mercado de cinema nos Estados Unidos, na França e na Alemanha. O sistema se baseava no aluguel de filmes. O distribuidor os coletava dos realizadores, sem qualquer garantia de lucro, e o repassava aos exibidores. Já em 1907, os EUA somavam mais de 100 distribuidores.

O novo formato logo demonstra desvantagens aos realizadores, uma vez que com a grande quantidade de distribuidores, se viam obrigados a reduzir o preço de seus filmes e aumentar substancialmente a quantidade de cópias para viabilizar os custos e possibilitar o escoamento de sua produção. Surge, assim, o conceito de “exclusividade”, ou seja, o processo pelo qual o produtor destina sua produção para que apenas um distribuidor faça uso comercial de sua obra, durante período e em espaço geográfico limitados. Todavia, o novo processo prejudicava os exibidores, que se viam obrigados a pagar altos valores aos distribuidores que mantinham exclusividade sobre as melhores produções.

Forma-se, então, a primeira grande rede de distribuição – formada por Pathé e Gaumont – com representantes na Alemanha, Suíça, Holanda, Itália, Suécia, Turquia, no Brasil, em Portugal e nos Estados Unidos¹⁴.

3. A indústria do cinema

A partir da consolidação da trilogia criada em torno do cinema – realizador, distribuidor e exibidor – se solidifica também o processo de cinema como indústria e mercado, que se pode apontar como o que concretiza o cinema no cotidiano das pessoas.

Se para Rosenfeld (2013), o cinema é fruto do capitalismo, Lipovetsky e Serroy (2015) vão mais a fundo:

Entre os dispositivos voltados para o consumo estético-emocional que a era industrial instaura, o cinema aparece como outra figura exemplar. De todas as formas de expressão artística, a única que exprime sua natureza propriamente estética no sistema de produção industrial e de distribuição comercial: sua história não é outra que a história do sistema econômico em que surge. (LIPOVETSKY, SERROY, 2015, p. 194).

A estratégia de Charles Pathé em criar uma grande rede de distribuição de filmes rendeu resultados rapidamente, o que o fez equipar quase a totalidade das salas de exibição da Bélgica, metade das salas alemãs e mais da metade das salas russas, além de considerável quantidade de material exportado para os Estados Unidos. Neste país, foram criadas grandes companhias de cinema que até os dias de hoje são destaque, e oferecem muita relevância: Paramount e Fox, por exemplo (MACHADO, 1997; ROSENFELD, 2013; SABADIN, 2018).

A Primeira Guerra Mundial debilitou o continente europeu em vários segmentos econômicos, sociais e culturais, possibilitando aos Estados Unidos se estabelecerem como emergente potência mundial, o que se refletiu no mercado cinematográfico do país. Hollywood se apresentou, então, como expoente fenômeno de produção fílmica, com 750 longas-metragens lançados em 1920, e manteve a mesma base de produção por, pelo menos, os próximos 50 anos. (LIPOVETSKY; SERROY, 2015).

A intensa produção hollywoodiana, dominada pelas chamadas *big five* (Metro-Goldwyn-Meyer, Twentieth Century Fox, Paramount, Warner Bros e RKO), se destacava pelos grandes estúdios montados em Hollywood, resultando na produção média de 400 a 500 filmes¹⁵ por ano nas décadas de 30 e 50, já com a introdução dos sons e das falas nas produções cinematográficas (ROSENFELD, 2013).

15. Lipovetsky e Serroy (2015) destacam que houve uma queda significativa na produção hollywoodiana com a introdução do cinema falado – que surge durante a crise econômica de 1929. Para efeito de comparação, à época do cinema-mudo, Hollywood entregava 900 ou mil filmes anuais.

16. A técnica de dublagem, comum aos dias de hoje, viria a ser desenvolvida posteriormente.

17. Essa estratégia ficou conhecida por *block-booking* (LIPOVETSKY; SERROY, 2015, p.196).

18. Semelhante ao que se faz ainda hoje no Brasil, no mercado de TV por assinatura, quando o consumidor não tem o direito de escolher os canais que deseja consumir, e se vê obrigado a pagar mais por um pacote que pode conter boa parte de canais que poderá nunca ser acessado.

19. Especificamente para Rockefeller, Morgan, DuPont de Nemours e General Motors (LIPOVETSKY; SERROY, 2015). Wall-Street se refere ao núcleo financeiro de Nova York e do mercado acionista internacional.

20. *Free cinema*, na Inglaterra; Cinema Novo, no Brasil; Cinema Contestatório na Europa Oriental, *Nouvelle Vague*, na França⁷. (LIPOVETSKY, 2015, p. 198).

O cinema falado, que surge acompanhado de violenta crise econômica nos EUA, traz consigo um elemento a mais no sentido da proposição de novas estratégias de vendas e distribuição de filmes. Eles contavam, evidentemente, com a fala dos personagens, o que era imprescindível para a compreensão dos filmes por parte do público. Entretanto, boa parte da produção estadunidense tinha como destino o mercado estrangeiro, no qual a maior parte da clientela não compreendia a língua falada nesse país. A solução encontrada foi a de se reproduzir os mesmos filmes lançados nos EUA, com os mesmos recursos cênicos, roteiros e linguagem nos países importadores. Em suma, se mudava apenas o elenco¹⁶.

A necessidade de manutenção do aparato técnico e profissional desenvolvido no mercado cinematográfico precisava de ainda mais propostas para seguir forte e atuante. Como consequência, foram criados os “filmes B”, que eram produções mais simplórias, com baixo custo orçamental, que por mais desinteressantes que fossem aos distribuidores e exibidores, eram vendidas – obrigatoriamente – em pacotes que acompanhavam filmes mais grandiosos¹⁷. Ou seja, quem quisesse dispor do direito de exibição de uma grande produção, teria que levar consigo uma série de conteúdos de qualidade duvidosa¹⁸.

Ainda assim, o mercado cinematográfico não estava fortalecido o suficiente para retomar os números conseguidos na época do cinema-mudo. Por fim, os realizadores de cinema apelaram para *Wall Street*¹⁹, e o cinema passa, definitivamente, a ser entendido como produção industrial, na qual o controle das produções se concentra cada vez mais nas mãos de quem as financia.

Na década de 50, uma nova crise atingiu o mercado cinematográfico: a Televisão. O equipamento adequado para receptor imagens via satélite e projetá-las em sua tela foi capaz de reduzir significativamente a quantidade de espectadores que se dedicavam a buscar entretenimento e informação nas salas de projeção cinematográfica. Se durante as décadas de 30 a 50, a produção registrava a marca de 400 a 500 filmes, a década entre 50 e 60 derrubou a média para apenas 300 produções. Foi também a época da contestação, por parte dos cineastas, dos processos industriais de cinema. Uma série de movimentos²⁰, mundo afora, exigiam a produção de filmes sem o peso do controle dos financistas. Se almejava um contato mais próximo do

cinema com a arte, da aproximação ao primor estético, da busca por uma linguagem diferenciada, que negasse o padrão industrial que o cinema havia encarnado.

Acerca do conflituoso dilema entre arte e indústria enfrentado pelos que vivem da realização cinematográfica, Anatol Rosenfeld tece dois ácidos comentários:



“Ora, a Paramount não dirá a um diretor: “Mr Ford, tome aí 1 milhão de dólares e vá expressar-se!” (ROSENFELD, 2013, p.35)

“Exigir a modificação de todo sistema social e econômico do mundo ocidental, apenas porque nele os cineastas não encontram plena liberdade artística, isso parece talvez um tanto extremo. Haveria mais liberdade se o Estado, mesmo sem interesses comerciais, impusesse as suas diretrizes²¹?” (ROSENFELD, 2013, p.37).

O surgimento do cinema coincidiu com o auge da produção industrial.

Talvez por isso a forma de se fazer filmes tenha seguido métodos processuais compartimentados que tanto se assemelham ao fazer industrial, não só no processo de produção, mas em todo o sistema que permitia a distribuição e venda de inúmeros filmes e de equipamentos que possibilitam a projeção das películas.

Nos EUA, a produção cinematográfica passou por diferentes fases, desde o cinema mudo, até o formato colorido e sonorizado. Cada mudança, entretanto, repercutia em diferentes problemas que de uma forma ou de outra, a indústria do cinema conseguia reverter em busca da aceitação do público.

21. A proposição do autor se assemelha ao trabalho que vem fazendo a Agência Nacional de Cinema, criada em 2001. Vale ressaltar que Rosenfeld faleceu em 1973, portanto, sua proposta antecede a criação da Agência em, pelo menos, 3 décadas.

22. Refere-se ao período anterior ao início da crise sanitária promovida pela pandemia de Covid-19.

23. Segundo o informe de mercado correspondente à distribuição de salas de 2020, publicado pela ANCINE, a realidade do mercado cinematográfico nacional enfrentou o seguinte cenário em 2020:

Entre a 10ª e 12ª semanas cinematográficas de 2020, a adoção de medidas de distanciamento social, em decorrência da pandemia provocada pela Covid-19, provocou o fechamento das salas de cinema em todo o país. Durante a semana 10 (de 5 a 11 de março), foi reportado o funcionamento de 3.466 salas. Na semana seguinte, embora a quantidade de salas com exibições tenha mantido esse patamar, o público caiu cerca de 60%. Adentrando a 12ª semana, verificou-se o funcionamento de apenas 118 salas, chegando a zero a partir da semana 14 (entre 2 e 9 de abril). Esse cenário de baixa oferta e fraca demanda permaneceu por quase todo o restante do ano, e o resultado agregado foi severamente impactado, com uma queda no público total da ordem de quase 78% (aproximadamente 39 milhões de ingressos contra quase 178 milhões em 2019) e cerca de 61% menos títulos lançados no ano (175 frente aos 452 lançados no ano anterior) (ANCINE, 2020, p. 6).

4. O mercado de cinema no Brasil

Nos últimos anos²², a imprensa brasileira tem divulgado números que indicam drástica crise econômica no Brasil. Independente dos resultados reais dos diversos setores do mercado nacional, uma área que não experimentou tal crise foi a do cinema. Segundo dados apresentados pelo Anuário Estatístico do Cinema Brasileiro, da ANCINE (2019), este mercado estava em expansão no Brasil pelo menos até o início de 2020, quando o mundo passou a enfrentar a pandemia de Covid-19²³. O mesmo documento aponta que mais de 176 milhões²⁴ de espectadores contribuíram com a geração de R\$2,7 bilhões em renda bruta. Deste total, as produções nacionais – que contam com forte apoio financeiro dos governos e editais de cultura – arrecadaram 13,7% do valor. Também se destaca a expansão do número de salas de exibição no país, que fechou 2019 com 3.507 salas em funcionamento, o que, segundo dados históricos do cinema nacional, ultrapassa número recorde anterior, correspondente a 3.347 salas, alcançado em 2018. Os números revelam que o cinema apresenta grande potencial de mercado para aqueles que, direta ou indiretamente, encontram nele sua força de trabalho.

Nos grandes centros de cinema, como França e Estados Unidos, a atividade cinematográfica encontra como principal incentivo o financiamento privado. No Brasil, entretanto, é muito grande a dependência de editais de cultura promovidos pelas instâncias públicas²⁵. Se por um lado, essa característica evidencia fragilidade da produção cinematográfica nacional, por outro, alinha esse mercado à forma como o Governo converge ações voltadas ao público, o que pode ter impacto positivo em relação às políticas públicas orientadas à inclusão de pessoas com deficiência nesse mercado/serviço.

Ao caracterizar o cinema como produto, pode-se estar reduzindo seu entendimento apenas para o do filme que se consome nas salas de projeção, ou mesmo para outros formatos de exibição, tais como discos de DVD, *Bluray* ou em arquivos inseridos em plataforma de vídeos sob demanda. Por outro lado, ao se classificar o cinema como serviço, se caracteriza mais especificamente como um conjunto de recursos e atividades que compõem a experiência de fruição da obra em si, às quais estão inseridos os três ciclos que o compõem: realização, distribuição e exibição (ver figura 4/3.1 – tríade cíclica). Tal entendimento é o que permeia a reflexão sobre cinema nesta pesquisa.

No Brasil, a Agência Nacional de Cinema – ANCINE²⁶, criada em 2001, a partir de Medida Provisória – MP, regula e promove o setor Audiovisual brasileiro, tanto no que se refere à produção local quanto ao material que chega de outros países. Junto à agência, aquela MP também deu origem ao Conselho Superior de Cinema e à Secretaria do Audiovisual. Como regra geral, a Ancine foi estabelecida como política pública a partir da concepção regida pelo artigo 145 da Constituição de 1988, que atribui ao Estado o dever de garantir “*a todos o pleno exercício dos direitos culturais e acesso às fontes da cultura nacional, e apoiará e incentivará a valorização e a difusão das manifestações culturais*” (ANCINE, 2017, p. 17). Como objetivo, o Plano de Diretrizes e Metas da agência, estabelecido em 2013, vislumbrava a possibilidade de ter o Brasil como o quinto mercado do mundo em produção e consumo audiovisual até 2020, tanto para cinema, quanto para outras mídias do setor.

A Ancine opera a partir de uma visão holística do universo que compõe o mercado audiovisual do país. Sua atuação se dá, entre outros, nos três ciclos que se compreende nesta pesquisa: realização, distribuição e exibição. Entretanto, como política pública de Estado, as metas e diretrizes da agência margeiam outros programas geridos pelo Governo Federal, tais como as políticas econômicas que caracterizaram as duas últimas décadas no Brasil, marcadas pelo crescimento econômico, inclusão social e ferramentas de distribuição e desconcentração de renda.

No período recente, as políticas públicas para o audiovisual também evoluíram para uma visão complexa e integrada que articula diversos elementos: o desenvolvimento do mercado interno, com a ampliação da oferta de serviços e o aumento da competitividade das empresas brasileiras, a regulação do cinema, na televisão e das novas mídias, o apoio aos novos formatos e serviços, e a inserção internacional. (ANCINE, 2013a, p. 24)

No que se refere às “realização” e “distribuição cinematográfica”, a Agência atua na viabilização de investimentos para fomentar a realização de filmes nacionais, por meio do lançamento de editais e da criação de legislações e normatizações que colaborem com esse objetivo. A Ancine criou braços no Ministério da Justiça, que opera a legislação brasileira para auxiliar na proteção dos realizadores,

24. O recorde histórico de público levantado pela ANCINE foi de 184 milhões de espectadores, em 2016 (ANCINE, 2019).

25. Um dos vencedores do Prêmio Petrobras de Jornalismo 2014, o documentário “Cinema Brasileiro: Luz, Câmera, Verba” (VASCCELLOS, 2013) traz a discussão acerca do financiamento de filmes à tona e aponta como o cinema brasileiro é sensível às ações do Estado.

Link para o documentário:
<https://tvbrasil.etc.com.br/caminhosdareportagem/episodio/cinema-brasileiro-luz-camera-verba>



26. “*No exercício de suas competências, dispostas pela Medida Provisória 2.228-1, de 2001, e na Lei Nº12.485, de 2011, a ANCINE atua para fazer crescer o mercado de conteúdos, melhorar o ambiente de negócios, remover obstáculos aos investimentos, combater a assimetria de informações no setor, proteger as empresas e produtos brasileiros, e o idioma nacional*” (ANCINE, 2013a, p. 90).

27. Entendendo o audiovisual como atividade fundamental para o desenvolvimento econômico e cultural do país e como ferramenta de inclusão social e de afirmação da identidade nacional, a diretriz geral do PDM é assim enunciada: “Estabelecer as bases para o desenvolvimento da atividade audiovisual, baseada na produção e circulação de conteúdos brasileiros, como economia sustentável competitiva, inovadora e acessível à população, e como ambiente de liberdade de criação e diversidade cultural”. (ANCINE, 2017, p. 84)

28. Conhecida como “a Lei da TV paga” (BRASIL, 2011).

29. A diferenciação entre produção cinematográfica e audiovisual se faz necessária neste contexto porque a Ancine não restringe sua atividade apenas ao cinema (entendido como a experiência de fruição fílmica em local específico), mas também promove a produção de programação diversa (inclusive independente), a ser distribuída e veiculada em outros circuitos, como o de TV, acenando também ao crescimento do setor por assinatura no país.

distribuidores e exibidores locais; mas também desenvolveu braços no Ministério da Fazenda, que se dedica à proteção e à facilitação na importação e exportação de materiais. Para se ter ideia mais ampla da atuação multidisciplinar da agência, cita-se esse trecho do Plano de Diretrizes e Metas da agência (PDM)²⁷, lançado em 2013:

Trata-se de uma diretriz que envolve agentes públicos em diversos níveis: a ANCINE como autoridade regulatória geral do mercado de conteúdos audiovisuais; o Ministério da Cultura e o desenvolvimento das políticas para a cultura; o Ministério da Justiça e suas tarefas de proteção à infância e combate à pirataria; os órgãos do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência e a necessária proteção à competição e à ordem econômica; o Ministério das Comunicações e a ANATEL pela relação com as redes de radiodifusão de sons e imagens e de telecomunicações; O Ministério da Fazenda, como operador da política tributária; as televisões públicas, como centros de referência para produção independente regional; a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, como regente das contas públicas de publicidade em cinema, televisão e internet; o MDIC e o BNDES, com suas políticas e estruturas de apoio ao desenvolvimento e ao comércio exterior; os diversos órgãos estaduais e municipais, no âmbito de suas competências. (ANCINE, 2012, p.82)

A criação do Fundo Setorial do Audiovisual (FSA), bem como a edição da Lei Nº12.485²⁸, de 2011, contribuíram significativamente no fomento à realização cinematográfica e audiovisual brasileira²⁹, uma vez que além de viabilizar o financiamento e a captação de recursos pra produção audiovisual, criou importantes mecanismos para estabelecimento de cotas para exibição de conteúdos nacionais em salas de cinema, e em canais de TV aberta e/ou fechada. Antes da formalização desses mecanismos, o audiovisual brasileiro se encontrava em período pouco produtivo em todas as etapas da cadeia: realização, distribuição e exibição. Pouca era a filmografia nacional presente nas salas de cinema e praticamente inexistente as produções independentes voltadas à TV aberta e/ou fechada. No início da década de 90, durante o governo Collor, todos os órgãos relacionados ao audiovisual foram extintos, permanecendo sem interesse do Estado até o início dos anos 2000. Há de se ressaltar, também, que a assinatura de canais de TV se restringia às pessoas com alto poder aquisitivo, ou integrantes da classe média

brasileira, uma vez que os preços não eram acessíveis à maioria da população³⁰. Quanto à produção de conteúdo independente, pode-se, todavia, vislumbrar sua expansão ao desenvolvimento técnico e barateamento dos equipamentos de filmagem, iluminação e de edição que as tecnologias digitais fizeram repercutir. Uma busca simples na plataforma do *Youtube* é capaz de revelar a enorme quantidade de material audiovisual produzido hoje no Brasil, mesmo que sem a participação dos mecanismos oferecidos pela Ancine e outros instrumentos públicos.

Se percebe, portanto, que a Ancine articula o cinema como instrumento fruto de plano multidisciplinar, o que, nos últimos anos, tem fortalecido o setor, mesmo após a extinção de alguns de seus pilares. No governo Temer, por exemplo, se extinguiu os ministérios das Comunicações e da Cultura (este, por determinado tempo). Já no governo atual, houve turbulência ainda maior, haja vista a extinção do Ministério da Cultura (hoje, com *status* de Secretaria), e a modificação de atuação dos ministérios da Justiça e da Fazenda, que englobaram funções. Ainda não é possível avaliar as consequências das mudanças mais recentes para o campo audiovisual, especialmente levando em consideração o impacto causado pela pandemia de Covid-19 no setor. Entretanto, mesmo no governo Temer, o mercado cinematográfico e a atuação da Ancine no panorama audiovisual do Brasil apresentaram crescimento, que deu seguimento à curva de ascensão dos últimos anos no país, como se pode verificar a partir dos dados revelados pelo último anuário publicado pela Ancine (ANCINE, 2019).

No que se refere à distribuição de filmes, se notabilizou políticas orientadas à valorização e promoção das empresas brasileiras. Entretanto, no Brasil, ainda resiste a tarefa de difundir nacionalmente o que aqui é realizado. É muito pequena a proporção de conteúdo nacional exportado e distribuído em outros países. Ao passo que grande parte do que é consumido nas salas de cinema do Brasil é oriundo de grandes estúdios nos Estados Unidos. Mesmo com a ampliação da quantidade de filmes nacionais realizados e distribuídos no território local, ainda é grande a diferença entre este mercado com o de maior rentabilidade e penetração audiovisual do país: a TV aberta.

Ainda acerca do PDM de 2011 da Ancine, se nota a presença dos jogos eletrônicos e sua compreensão como importante instrumento de mercado, que poderia, inclusive, gerar receitas que superariam

30. Entre os anos de 2008 e 2015, a quantidade de assinantes de TV por assinatura no Brasil passou de 6,3 milhões para quase 19 milhões. Os anos de 2010 a 2012 representaram 30% desse aumento. Vale lembrar que neste período se intensificou a exibição de canais em HD (*High Definition*) tanto em TV aberta, mas, especialmente, nos canais por assinatura.

31. Jogos exclusivos das plataformas Playstation 3 e Playstation 4.

32. A interface do aplicativo Waze (de mobilidade automobilística urbana) é um bom exemplo da relação entre atividades cotidianas e a interação baseada em jogos digitais. Outro exemplo que ganhou repercussão nas redes sociais foi o de um hospital que utilizou realidade virtual e um par de óculos 3D para convencer pacientes crianças a tomarem vacinas, sem passar por experiências traumatizantes relacionadas ao medo da dor, ao identificar o procedimento como algo lúdico e positivo, por meio da criação de cenários e roteiros envolvendo heróis e fantasia.



<https://bitly.com/JpuEj>



33. Segundo à agência, “em termos relativos, esses valores superaram o crescimento do PIB brasileiro” (ANCINE, 2011, p.49)

em duas vezes as do próprio cinema (como experiência em salas de exibição). É correto afirmar, todavia, que há hoje, no mundo dos *games*, estreita relação entre a fruição fílmica/cinematográfica e a experiência de se jogar em consoles digitais. Se durante parte do desenvolvimento recente do cinema, diretores se debruçaram na proposição de obras nas quais a participação e interação do espectador fosse inerente ao processo, parece que os jogos digitais apresentam, agora, tecnologia e linguagem que atendem bem àquelas expectativas. Jogos como *Heavy Rain*, *Uncharted* e *God of War*³¹, por exemplo, são verdadeiras obras audiovisuais, construídas com qualidade equiparável às mais destacadas obras cinematográficas que se tem conhecimento nos dias de hoje – enquadramentos, movimentos de câmera, enredo, cenários, iluminação, sonorização, interpretação de atores em diálogos, etc. Assim como no entendimento do cinema e do audiovisual como instrumento de formação cultural, educacional, a Ancine trata o universo dos games como potenciais ferramentas para inovação em saúde, segurança, produção industrial, ensino e aprendizagem. A expectativa é que, em breve, o setor possa interagir mais frequentemente com as atividades cotidianas³².

As receitas do audiovisual no Brasil em 2011, segundo dados da Ancine, giraram em torno de 33 bilhões de reais³³, dos quais apenas 5% foram movimentados nos espaços de cinema. Ao passo que 93% daquele total percorreu os canais de TV aberta e/ou por assinatura. Grande parte da verba tem origem na publicidade, ou seja, na compra de espaço de mídia nos veículos televisivos. Os dados de 2011 são significativos, mas hoje, 10 anos mais tarde, já se pode verificar que a TV (aberta ou fechada) já disputa essa recheada faixa de orçamento com plataformas digitais, tais como o *Youtube* e *Netflix*. A Ancine, todavia, já mantinha essa expectativa desde o lançamento de seu plano de Diretrizes e Metas, ao apostar no crescimento potencial do mercado audiovisual, que viria a partir de parcerias entre produtores, agregadores e distribuidores de conteúdo. A própria “Lei da TV paga”, citada anteriormente, almejava a expansão da quantidade de obras independentes nos diferentes canais de mídia existentes e/ou que poderiam vir a existir.

Curioso no caso da evolução das plataformas digitais é, por exemplo, a série “Choque de Cultura³⁴”, que iniciou suas atividades com vídeos na plataforma *YouTube*. Agregando e engajando a participação de muitos fãs em suas redes sociais, e promovendo a criação de *memes*³⁵ de grande repercussão, acabou se transformando em programa de TV na maior emissora do país – a Rede Globo.



No caminho inverso, a Rede Globo tem disponibilizado conteúdo em plataformas digitais próprias³⁶, por meio de assinatura paga (com alguma programação gratuita), e também no *Youtube*, com boa repercussão nas redes sociais. Como exemplo, cita-se esquetes do programa “Tá no Ar”, lances de jogos de futebol exibidos pela emissora, e um quadro iniciado em 2019 em um dos programas de maior audiência da emissora – o *Fantástico*³⁷, que satiriza erros, falhas e notícias que repercutiram durante a semana.

Vale ressaltar, também, programas de emissoras estrangeiras, como o caso da HBO, que produz e exibe o programa “Greg News”, exibido em seu canal de TV fechada e também gratuitamente no *Youtube*, o qual é coerente apontar como fruto das cotas estabelecidas para exibição de conteúdo nacional (e em língua local) em canais de TV fechada.

Tanto no desenvolvimento dos jogos, como no cinema e na televisão, há uma intensa mobilização do imaginário dos consumidores, com a criação de marcas e personagens que podem ser aplicados em numerosos bens de consumo. O trânsito e a integração de todas essas atividades audiovisuais tendem a se impor como forma de maximizar as receitas de exploração comercial das obras em seus vários formatos (ANCINE, 2013, p.36).

A partir do trecho acima, fica clara a percepção da Ancine de que o cinema pode ser encarado não somente como o mercado que envolve apenas a fruição de filmes nos ambientes de projeção, mas que vai além, uma vez que a experiência mercadológica se dá em níveis que extrapolam aquele ambiente, se deslocando para produtos assinados com marcas e imagens de filmes, mas também em produtos, músicas e comportamentos inspirados por aquelas produções³⁸.

34. Produção independente do canal Omelete, que apresenta quatro motoristas de transporte alternativo encarando a missão de debater filmes.

35. De acordo com Dawkins (2007), memes são unidades de transmissões culturais. Neste caso, são imagens que devido sua massificação de uso e de entendimento, passaram a ter status quase que ideológico ou verbal. Os memes, neste trabalho, são todos ligados ao universo ocidental e com conteúdo risível.

36. Globosat Play, Globoplay, Telecine, Premiere Play.

37. O nome do quadro é “Isso a Globo não mostra”, e se refere a expressão dita frequentemente pelos críticos da emissora, a quem ela parece responder com humor e deboche.

38. No Brasil, por exemplo, o filme *Tropa de Elite* pode ser apontado como uma grande influência comportamental na sociedade. A frase “pede pra sair, Zero Dois” se popularizou, inclusive em produtos, bem como a marca da caveira do BOPE – Batalhão de Operações Policiais Especiais, do Rio de Janeiro, antes restrito ao universo da população fluminense. Já no cenário internacional, o filme *Bird Box*, lançado pela plataforma de vídeos sob demanda Netflix, foi acusado como pivô de transtornos sociais ocorridos após alguns de seus espectadores terem tentado replicar práticas exercidas por personagens dessa obra audiovisual – um desafio chamado “Desafio *Bird Box*”, lançado por expectadores, propunha que pessoas realizassem atividades cotidianas com olhos vendados, o que causou acidentes em diversos lugares do mundo (VIANNA, 2019).

39. As cidades do interior receberam mais de 60% das salas de cinema que vem sendo instaladas no país desde 2010. Os dados da Ancine apontam a média de mais de 200 salas novas por ano.

40. O que foi severamente impactado pela pandemia de Covid-19 no Brasil, e em todo mercado de cinema do mundo.

Como resultado da atuação da Ancine e de seus muitos instrumentos de promoção do audiovisual no Brasil, se pode apontar a crescente ampliação da produção de filmes, mas também de nosso parque exibidor, que igualmente tem se destacado por buscar a descentralização de verbas e de salas de cinema³⁹. Segundo a agência, o ano de 2010 foi substancialmente importante – “um ano de recordes” – uma vez que quase todos os indicadores utilizados para auferir o histórico deste mercado superaram as expectativas:

134,8 milhões de bilhetes vendidos, com renda de R\$1,26 bilhão; 0,71 bilhetes por habitante, melhor índice desde os anos 80; 25,7 milhões de bilhetes e R\$ 226 milhões para filmes brasileiros, market share de mais de 19% e crescimento de mais de 70% na receita bruta; Tropa de Elite 2 e seus 11,2 milhões de bilhetes, maior bilheteria nacional de todos os tempos. Em 2011, o viés de crescimento permaneceu. Nesse ano, o Brasil tornou-se o principal mercado latino-americano de cinema em receitas de bilheteria com quase 860 milhões de dólares de faturamento. (ANCINE, 2013, p.41).

O sucesso de 2010 veio logo em seguida à estagnação ocorrida entre 2005 e 2008, que tiveram média de 90 milhões de bilhetes vendidos a cada ano. Em 2010, este número superou os 130 milhões, e ultrapassou 140 milhões de bilhetes vendidos em 2011. No que se refere à receita gerada com a venda de bilhetes, enquanto em 2002 – ano seguinte à criação da Ancine – era de aproximadamente R\$ 530 milhões, em 2011, o valor total superou os 1 bilhão e 400 milhões de reais.

Mesmo na alarmada “crise econômica” no Brasil, a partir de meados de 2013, o crescimento do mercado audiovisual brasileiro parece não ter sido afetado. Enquanto o considerado ano do sucesso – 2010 – contou com público de 134,8 milhões de pagantes, o ano de 2016 atingiu 184,3 milhões, em uma linha de ascensão inspiradora para todos que configuram o mercado audiovisual brasileiro (ANCINE, 2017).

Como perspectivas de futuro para o audiovisual brasileiro, e baseada na meta de chegar à quinta posição de mercado no mundo em 2020⁴⁰, o audiovisual nacional ainda desenvolve estratégias para fortalecer a produção e o consumo de obras nacionais. Há de se destacar sobre este ponto a nona diretriz do PDM de 2013 da Ancine: “Promover a preservação, difusão, reconhecimento e cultura crítica do audiovisual brasileiro” (ANCINE, 2013, p.95). Tal perspectiva revela a necessidade

de se apostar na formação de público e na criação de princípios de identificação e apropriação de linguagem, cultura, hábitos e referências nacionais e regionais (haja vista a complexa composição brasileira). O documento de 2013 também traz a ideia da formalização de cineclubes, circuitos itinerantes e escolas como pilares dessa construção. Pode-se, aliás, relacionar tal contexto à proposição de cinema inclusivo abraçada neste trabalho, uma vez que pode vir das escolas e da formação de público (desde a infância) o estímulo à apreciação e à utilização dos produtos audiovisuais na formação cultural e aprendizado dos cidadãos.

41. Além de dublagem e legendas em diferentes línguas, o sistema oferece audiodescrição e legendagem descritiva em muitos dos filmes disponíveis, sobretudo nos de maior sucesso publicitário, tais como os que compõem a franquia dos Vingadores e demais heróis da Marvel.

Ainda sobre o alinhamento do mercado audiovisual à formação cultural e ao aprendizado formal, a décima segunda diretriz é focada na ampliação da utilização de recursos audiovisuais em assuntos educacionais. A proposta corrobora com o entendimento presente nesta pesquisa, de que o conteúdo audiovisual é imprescindível no desenvolvimento humano. Dessa forma, deve também se fazer acessível a pessoas com deficiência, sobretudo àqueles com deficiência sensorial, uma vez que é o público mais frágil durante a interação com esse universo informacional audiovisual.

Mais próximo ainda dos princípios de formalização de serviços de cinema inclusivos está a décima diretriz do PDM, uma vez que foca no estímulo à inovação na linguagem, formatos, organização e modelos de negócios audiovisuais. Considerando que ainda é inexistente a proposição de modelos inclusivos de serviços cinematográficos, tal diretriz da Ancine aponta para a potencial aceitação de diferentes propostas com foco na inclusão, tais como desenvolvimento de aplicativos, cursos de formação, roteirização de serviços, sinalização inclusiva, entre tantos outros procedimentos que deverão surgir com o intuito de garantir acesso ao público, independente de suas condições de interação sensorial e motoras com produtos e serviços alinhados ao mercado cinematográfico.

O mercado audiovisual tem apontado sua expansão para as plataformas digitais e vídeos sob demanda (VOD – *Video On Demand*), onde, os recursos e tecnologias acessíveis também se encontram em expansão e são compreendidos como potenciais mecanismos inclusivos. Plataformas como *Netflix*, *Prime* e, especialmente, *Disney+* oferecem recursos de tradução acessível⁴¹ em boa parte do conteúdo filmico ofertado no sistema. Aliás, na publicação comemorativa aos 15 anos da Ancine, se pontua

claramente a necessidade de acessibilidade de pessoas com deficiência no campo audiovisual estruturado pela agência:

o tratamento da responsabilidade editorial: registro e identificação dos provedores, acessibilidade aos deficientes físicos, aplicabilidade das regras de proteção à infância, enquadramento da publicidade. (ANCINE, 2017, p.131, grifo nosso).

5. Cinema e a Sociedade do Conhecimento

Se entende **Conhecimento** como “*processo efetivado por agentes humanos ou artificiais em atividades de geração de valor científico, tecnológico, econômico, social ou cultural*” (PACHECO, 2014, p. 19); já o **compartilhamento do conhecimento** estaria relacionado à aprendizagem dos sujeitos e a consequente criação de novos conhecimentos, a partir da troca mútua entre os indivíduos de um grupo (KOGUT; ZANDER, 1992).

O entendimento do conceito de conhecimento como atributo gerador de “valor” e, consequentemente de “poder” é responsável pelo surgimento de novas áreas do conhecimento, ligadas, por sua vez, à informação e ao próprio conhecimento. Há, no entanto, diferenciação entre as compreensões acerca de conhecimento e de informação. O primeiro, ao contrário do segundo, relaciona-se diretamente com o contexto e a intenção específica, já que o mesmo carece da necessidade de ação humana. McGarry (1999) afirma que o conhecimento depende de alguma informação. Nesse sentido, a informação seria estímulo exterior que tem potencial de tornar-se conhecimento caso atenda alguma necessidade do indivíduo ou desperte seu interesse. Da mesma forma, para Stanoevska-Slabeva “*o conhecimento é o estado interno do ser humano resultante da entrada e processamento de informações durante a aprendizagem e realização de tarefas*” (STANOEVSKA-SLABEVA, 2002, p. 1 tradução nossa). Davenport e Prusak (1998) relacionam o conhecimento a uma mescla fluida entre valores, informações, contextos, aprendizados, percepções, juízos, de forma que tem aplicação no entendimento do indivíduo e se explicitam por meio de inserções em componentes físicos ou virtuais, como livros, catálogos, documentos, sistemas, repositórios, mídias digitais, **filmes** e demais **manifestações audiovisuais** etc.

Se considera que a humanidade vive, hoje, a **Era do Conhecimento**, que, segundo Houghton e Sheehan (2000), gera inovação à medida em que conquista e amplia seu poder de distribuição do conhecimento e de informações, se apoiando ainda em modelos de organização em rede. Nonaka *et al.* (NONAKA, IKUJIRO; TAKEUCHI, 1997; 2000) apontam as pessoas como sendo a base desse conhecimento.

42. Se vê hoje, por exemplo, um movimento de valorização de aparelhos de reprodução de discos de vinil, que, tecnicamente, são artefatos ultrapassados, mas que ganham um novo status retrô.

As pessoas seriam, assim, os responsáveis por os conhecimentos. Para tanto, devem se utilizar de meios como livros, documentos, vídeos, manuais, guias, formulários, *web*, dentre outros. Estes artefatos são as chamadas de “**Mídias do Conhecimento**”, verdadeiros instrumentos interdisciplinares, cuja principal função é compartilhar e preservar o conhecimento produzido. Tal **transmissão** se dá por **compartilhamento**, que acontece por meio da interação entre indivíduos e tecnologias da informação. O fenômeno pode garantir que o conhecimento se transmita entre diferentes indivíduos e organizações, em diferentes lugares e momentos. No entanto, para garantir maior elasticidade temporal do compartilhamento desse conhecimento, são necessárias ferramentas e estratégias que garantam sua **preservação**. Considera-se, portanto, que a produção cinematográfica/audiovisual se enquadre nessa perspectiva.

A **preservação**, por sua vez, acontece na medida em que o que é produzido é **armazenado** e pode ser utilizado ou reaproveitado no futuro, tal como se pode fazer com os filmes. Segundo Grahon (1994), existem **três tipos de preservação**: preservação de mídia; da tecnologia e preservação intelectual. Quanto à primeira, acerca da perda de conteúdo, tem-se o risco relacionado ao próprio artefato físico, à integridade material – preservação dos rolos de película de um filme; à segunda relaciona-se o risco técnico, a tecnologia que permitiu a codificação e armazenamento do conhecimento – da mesma forma que se preserva a película, é necessário algum aparelho que permita o acesso às informações contidas naquele material⁴²; e, por último, a preservação intelectual se associa à preservação do conhecimento originalmente depositado – a filmagem de um filme da década de 50, por exemplo, é capaz de revelar roupas, automóveis, objetos ou expressões verbais utilizadas à época de sua produção.

Um importante aspecto que conecta conhecimento, mídias do conhecimento, compartilhamento e preservação do próprio conhecimento se dá no campo da cultura. Nossa sociedade

preserva seus traços culturais por meio da transmissão, e consequente apropriação desses conhecimentos. Ao mesmo tempo, o conhecimento transmitido também é capaz de gerar novos conhecimentos, o que favorece a evolução sociocultural. Para Néstor Canclini (2005), a transmissão e apropriação dos conhecimentos relacionados à cultura acontecem, ao longo do tempo, por meio das mídias de comunicação, que, por sua vez, evoluem conforme a necessidade humana e a disponibilidade de tecnologias, revelando um importante processo interdisciplinar.

Incontestável como mídia de comunicação, transmissão e preservação do conhecimento é o cinema. Por mais que também se comunique por meio de mensagens ficcionais, não se pode subestimar sua importância na disseminação de conhecimentos, hábitos e comportamentos entre aqueles que acessam seu conteúdo. Portanto, quando se entende que se vive em uma sociedade estruturada economicamente a partir de recursos gerados pelo conhecimento, pode-se chegar à conclusão de que há ainda um grande potencial de crescimento caso se projetem ferramentas, serviços e comportamentos capazes de incluir o público com deficiência ao conjunto de informações que se dispõe culturalmente em artefatos audiovisuais.

Do que se refere ao cinema no contexto social, Graeme Turner afirma que *“é uma prática social para aqueles que o fazem e para o público; Em suas narrativas e significados podemos identificar evidências do modo como nossa cultura dá sentido a si própria (...)”* (1997, p. 13). Entende-se, assim, os filmes como importantes instrumentos de comunicação, informação, educação, cultura, entretenimento e lazer em toda sociedade que os produzem. A influência que obras cinematográficas exercem sobre costumes de um povo é grande. Como diz a expressão atribuída a Oscar Wilde, *“a vida imita a arte muito mais do que a arte imita a vida”*.

Compreende-se, portanto, o cinema como importante instrumento de produção e compartilhamento de conhecimentos, arte, cultura, opiniões, hábitos, costumes etc. Sendo, portanto, **fundamental que se promova essa atividade com o máximo de acessibilidade possível**. Entende-se que a inserção de políticas de inclusão e acesso no circuito do cinema seja capaz de impactar consideravelmente na ampliação de medidas inclusivas não só no cinema, mas nos diversos setores da sociedade, contribuindo, consequentemente, na

minimização das barreiras atitudinais, que ainda dificultam o acesso de pessoas com deficiência.

6. Acessibilidade nos cinemas brasileiros

No Brasil, as salas de cinema representam, no geral, interesses privados, mas são primordialmente ambientes para uso público e coletivo, precisando seguir recomendações estabelecidas por entidades como a ABNT, sobretudo as normas técnicas da NBR9050 (ABNT, 2020). Dentre elas, se encontram reservar lugares facilmente identificáveis para ocupação por pessoas com mobilidade reduzida – bem como para seus acompanhantes; dispor de rampas de acesso ao ambiente de projeção; oferecer rota livre de obstáculos, dentre outras condições. Para o público com deficiência sensorial, entretanto, ainda são limitadas as proposições relacionadas ao espaço físico das salas de exibição, bem como aos recursos técnicos necessários. Da mesma forma, ainda não há serviço consolidado adequadamente para atendimento pleno àquele público. Não só os cinemas apresentam obstáculos consideráveis na interação com o público com deficiência sensorial, assim como as mesmas dificuldades podem ser verificadas em teatros, eventos esportivos, espetáculos de música, dança etc. As novas tecnologias digitais, contudo, têm oferecido uma série de possibilidades que prometem garantir melhores condições de acesso às pessoas com deficiência.

Desde o estabelecimento da Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 1948, promovida pela Organização das Nações Unidas – ONU (1948), e a posterior Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, de 2007, é possível perceber um movimento orientado à inclusão de pessoas com deficiência nas variadas relações sociais, sejam no acesso à educação, à cidadania e direitos, seja ao mercado de trabalho, às práticas de consumo, ao esporte, ao lazer e entretenimento, entre outros.

A jornada que busca promover o acesso da pessoa com deficiência sensorial às práticas de comunicação audiovisual no Brasil se inicia em dezembro de 2000, após sanção da Lei 10.098 (BRASIL, 2000). Com objetivo de estabelecer critérios básicos para a promoção das

43. O Modelo Social da Deficiência estabelece que a deficiência não está propriamente no sujeito, mas sim em sua interação com o meio. Ou seja, é contextual, e pode ser superada ou minimizada a partir da eliminação de barreiras (FRANÇA, 2013).

44. Segundo a Lei 10.098, “barreiras de comunicação” dizem respeito a quaisquer entraves, obstáculos, atitudes ou comportamentos impeditivos durante a interação do cidadão com os instrumentos de comunicação e informação em uso.

45. Artigo 23 da Constituição Federal (BRASIL, 2016).

46. Artigo 6º da MP.

condições de boa acessibilidade para pessoas com deficiência, tal Lei trouxe avanços no que diz respeito ao entendimento acerca dos processos pelos quais a acessibilidade é consolidada. Neste sentido, e em alinhamento com as concepções inerentes ao **Modelo Social da Deficiência**⁴³(FRANÇA, 2013), a Lei considera a eliminação ou minimização de barreiras como caminho a ser seguido no sentido de promover acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, uma vez que julga as barreiras nas Comunicações e nas Informações⁴⁴ como essenciais a serem superadas.

O Brasil, como signatário da Declaração da ONU (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2007), historicamente, tem sancionado leis orientadas à inclusão de pessoas com deficiência, sejam às benéficas concedidas pela esfera pública, seja no contexto privado. Destaca-se, neste sentido, a Lei Brasileira da Inclusão (BRASIL, 2015), que é considerada um dos mais avançados dispositivos legais do mundo, no que tange a acessibilidade e a inclusão de Pessoas com Deficiência.

Neste sentido, a atual Constituição Brasileira, desde sua promulgação em 1988, resultante do processo de redemocratização política, já traz em seu texto as responsabilidades da União, Estados, Municípios e Distrito Federal quanto à garantia e promoção do acesso à cultura, ao lazer e à educação⁴⁵.

A respeito das legislações brasileiras acerca da promoção do acesso e inclusão de pessoas com deficiência, retomar-se-á o tema mais à frente, ainda neste capítulo. Neste momento, cabe levantamento específico em relação ao que vem sendo realizado no campo específico do cinema.

Já na Medida Provisória que criou a Agência Nacional de Cinema (BRASIL, 2001), é possível identificar que dentre os objetivos da instituição se encontra a necessidade de promoção da universalização do acesso às obras audiovisuais⁴⁶. Compreendendo, portanto, que as ações da agência apontariam para inclusão de pessoas com deficiência, especialmente sensoriais.

Em 2010, a Lei 12.343 propõe a criação do Plano Nacional de Cultura, orientando o planejamento e ações do campo da cultura para os próximos 10 anos. Dentre suas estratégias e ações, se encontra:

*Realizar programas de reconhecimento, preservação, fomento e difusão do patrimônio e da expressão cultural dos e para os grupos que compõem a sociedade brasileira, **especialmente aqueles sujeitos à discriminação e marginalização**: os indígenas, os afro-brasileiros, os quilombolas, outros povos e comunidades tradicionais e moradores de zonas rurais e áreas urbanas periféricas ou degradadas; aqueles que se encontram ameaçados devido a processos migratórios, modificações do ecossistema, transformações na dinâmica social, territorial, econômica, comunicacional e tecnológica; e aqueles discriminados por questões étnicas, etárias, religiosas, de gênero, orientação sexual, **deficiência física ou intelectual** e pessoas em sofrimento mental (BRASIL, 2010, p. não paginada, grifo nosso).*

Entre outras considerações a respeito do Plano, percebe-se a noção de que há a necessidade de criação de novas tecnologias, que venham a contribuir, especialmente, no acesso de pessoas com deficiência. Da mesma forma, se considera a necessidade de promover a participação desse público não só como espectador de manifestações artísticas, mas também como realizadores. Hoje, nos cinemas brasileiros, há a utilização de pelo menos dois equipamentos tecnológicos que podem ser considerados frutos deste processo: **ProAccess**⁴⁷ e **CineAssista**⁴⁸, que são os dispositivos de acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial⁴⁹ (e também adequados a alguns níveis de deficiência intelectual) em uso nos cinemas do Brasil.

A partir de 2013, a Agência Nacional de Cinema passou a agir também no sentido de promover medidas e ações que viabilizem o acesso de pessoas com deficiência no universo audiovisual brasileiro. Nesse ano, visando a universalização do acesso ao conteúdo catalogado no país, sobretudo de origem nacional, e considerando a regulamentação de dispositivos que permitam o acesso a tais obras por pessoas com deficiência sensorial, foi inserido o tema de acessibilidade na agenda regulatória da agência (ANCINE, 2013b).

No ano seguinte, 2014, outro passo de grande importância foi dado no país. Levando em conta a grande influência que as produções nacionais têm em relação ao financiamento público de obras audiovisuais, a Ancine lançou a **Normativa 116** (ANCINE, 2014), que tem como proposta obrigar, ao realizador de cinema que se beneficia de recursos federais para a realização de seus filmes, a inclusão dos

47. <https://riole.com.br/acessibilidade-para-deficientes-visuais-e-auditivos-em-cinemas-teatros/proaccess/>




48. <https://assistatecnologia.com.br>



49. Referem-se a dispositivos que transmitem conteúdos acessíveis para pessoas com deficiência sensorial durante as sessões regulares de cinema.

50. A ANCINE esclarece que sua análise é fundamentada apenas no público com alguma deficiência visual ou auditiva. No que concerne ao espaço físico dos cinemas oferecido aos usuários sem deficiência ou com mobilidade reduzida, já existem importantes instrumentos de acessibilidade – tais como rampas, assentos especiais, plataformas elevatórias, entre outros. Tais recursos são padronizados e tem sua utilização determina pela ABNT, por meio, por exemplo, da NBR9050 (ABNT, 2020), que normatiza, além dos ambientes de cinema, auditórios, teatros, shopping centers, etc.



51. A ANCINE se utilizou, além do documento resultante da AIR, dados e informações coletadas a partir de consulta pública.

recursos de **Legendagem, Legendagem para Surdos e Ensurdecidos, LIBRAS e Audiodescrição**. Mesmo que considerada controversa, a normativa acabou promovendo, no mínimo, a divulgação do tema de acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial no ciclo de realização de cinema brasileiro.

Em fevereiro de 2015, a ANCINE promoveu **Análise de Impacto Regulatório – AIR**, buscando refletir acerca da cidadania e da dignidade da pessoa humana, na qual considera a importância das práticas acessíveis quanto à inclusão das pessoas com deficiência no contexto do cinema. Neste sentido, a agência avalia que apenas em caráter excepcional, às pessoas com deficiência – especialmente sensoriais, são ofertadas experiências audiovisuais com alguma acessibilidade. Assim, torna-se necessária uma avaliação profunda do mercado de cinema, a fim de construir políticas mais eficientes quanto à inclusão do público com deficiência sensorial⁵⁰. Neste documento, são postos a análise uma série de tecnologias com alguma capacidade de promover o acesso do público em questão, bem como se avalia os recursos financeiros que seriam necessários para futuras mudanças no setor, com foco no ciclo de exibição, mais especificamente na interação do espectador com a obra audiovisual propriamente dita. Dentre as conclusões alcançadas com a análise, se destaca, com bastante preocupação, a que sugere que:

Embora não tenhamos uma estimativa de receita gerada a partir da inclusão da população deficiente no segmento de salas de exibição, os dados disponíveis indicam que os custos incorridos pelos exibidores, na maior parte dos casos, são superiores ao eventual aumento da receita de bilheteria. Os dados mostram também que para os exibidores de até 20 salas de exibição, na média, o eventual aumento de receita representa um percentual ainda menor dos custos de implantação da solução de acessibilidade. (ANCINE, 2015, p. 70)

Apesar da conclusão apresentada, todavia, a agência prosseguiu com ações no sentido da inclusão de pessoas com deficiência sensorial, tomando o documento resultante da AIR como referência para a proposição de um novo conjunto de diretrizes, a **Normativa 128**.

Em 2016, a ANCINE promoveu a Normativa 128⁵¹ (ANCINE, 2016a), que determina que as salas de exibição comercial no Brasil devem

disponibilizar – de acordo com o tamanho e a quantidade de salas de determinado exibidor – tecnologias que permitam a fruição do espectador nos ambientes de projeção por meio de Legendagem Descritiva, LIBRAS e Audiodescrição. Neste sentido, direciona ao exibidor a tarefa de disponibilizar os equipamentos a serem utilizados. A normativa não indica os dispositivos a serem selecionados, mas determina as funcionalidades que precisam ser oferecidas pelo sistema⁵². Atualmente, atendem ao critério os dispositivos citados anteriormente, CineAssista e ProAccess, desenvolvidos no Brasil, disponíveis no mercado nacional e avaliados pela Câmara Técnica de Acessibilidade da Ancine.

Importante reconhecimento a ser feito quanto à normativa 128 é sua consideração em relação à tarefa dos atores de distribuição quanto à obrigação de fornecer conteúdos audiovisuais com recursos de Legendagem, LIBRAS e Audiodescrição no ciclo de exibição. Se a normativa 116 direcionou ao realizador a missão de realizar os processos de tradução acessível, a normativa 128 parece ser mais assertiva ao orientar ao distribuidor tal tarefa, haja vista as dificuldades já impostas ao realizador de cinema no Brasil.

Acerca da **Câmara Técnica de Acessibilidade da Ancine**, ela se refere a mais uma das ações da Agência no sentido da promoção da inclusão de Pessoas com Deficiência no mercado de cinema brasileiro. Tal dispositivo foi composto em 2016, e trata-se de conjunto de atores, representantes dos ciclos de realização, distribuição e exibição⁵³. Como objetivo, busca acompanhar o processo de transformação, validação e inclusão de tecnologias assistivas nos cinemas, bem como da utilização de recursos públicos agregados no processo. Quando se fala em tecnologia nos espaços de exibição, se alude não somente aos dispositivos de acessibilidade oferecidos aos espectadores, mas também à compatibilidade necessária para codificação e decodificação dos conteúdos agregados nas pastas digitais⁵⁴ que são entregues pelos distribuidores aos exibidores⁵⁵.

Também em 2016, houve um grande avanço para o setor audiovisual no que tange às práticas de tradução acessível. Um grupo de importantes pesquisadores e profissionais desse campo se uniu em prol do lançamento de um Guia para produções audiovisuais acessíveis (MAUCH *et al.*, 2016). Este documento, lançado em parceria com o Ministério da Cultura, orienta acerca de técnicas adequadas

52. As necessidades a serem atendidas pelos sistemas de acessibilidade devem contemplar o acesso a diferentes modalidades de tradução acessíveis, tais como Legendagem, Legendagem Descritiva, LIBRAS e Audiodescrição, em formato de transmissão individual, ou seja, cada usuário que desejar ter acesso à modalidade deve ser atendido de modo à sua experiência não impactar na do espectador que não deseje os recursos assistivos.

53. Incluídos servidores públicos e convidados cuja atividade profissional se relaciona ao tema.

54. Com a realidade do cinema digital, não é mais habitual a distribuição de filmes por rolos de película, mas por sistemas de acesso via *softwares* de acesso limitado.

55. Com a realidade do cinema digital, não é mais habitual a distribuição de filmes por rolos de película, mas por sistemas de acesso via *softwares* de acesso limitado.

56. Empresas do ciclo de realização, em alguns casos, também poderiam se inscrever no programa.

57. As duas plataformas contam com fone de ouvido específico. Segundo os desenvolvedores dos projetos, o sistema sonoro funciona apenas por meio da conexão com tais fones; ou seja, o usuário não pode usar os próprios fones, pois o sistema não funciona em tal configuração.

58. No caso do encaixe do sistema ProAccess, ao contrário do que ocorre com o CineAssista, o usuário não “perde” o espaço de repouso para bebidas, haja vista que o dispositivo foi projetado com sistema de adaptação que se utiliza do espaço da poltrona, ao mesmo tempo em que oferece área adequada à inserção de copos e garrafas.

para a formulação de conteúdo acessível em obras audiovisuais no circuito brasileiro, sejam de caráter cinematográfico, sejam em outras plataformas, tais como TV ou sistemas sob demanda (*on demand*).

Tendo em vista as necessidades de mudanças que o setor precisava atender a partir das determinações da Normativa 128, a Agência Nacional de Cinema lançou o **Programa de apoio à Distribuição de Conteúdo Acessível no Segmento de Exibição Cinematográfica**. O projeto busca atender empresas do ciclo de distribuição⁵⁶ cujas obras sejam selecionadas com base nos critérios dispostos pelo regulamento programático, por meio da destinação de verba a ser utilizada na tradução acessível de produções a serem comercializadas no mercado de cinema brasileiro.

Em 2018, a Câmara Técnica se reuniu com representantes dos sistemas de acessibilidade que estão disponíveis, atualmente, nos cinemas brasileiros. Ambas as plataformas, CineAssista e ProAccess, são projetos desenvolvidos no Brasil, com funções semelhantes, quais sejam permitir o acesso de pessoas com deficiência sensorial ao conteúdo de tradução acessível disponíveis no mercado exibidor.

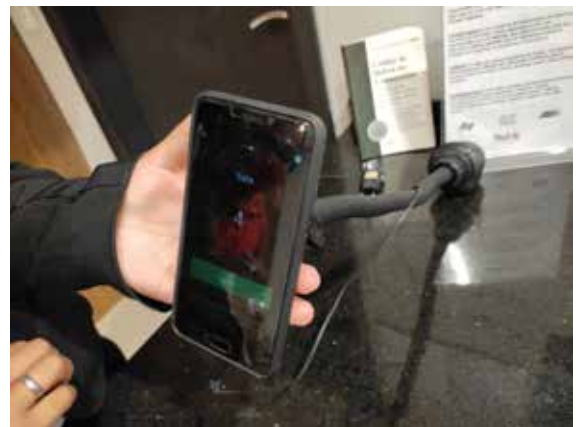
O primeiro, que teve origem na Paraíba, trata-se de sistema com funcionamento via rede *wifi*, cujo aparelho que fica em posse dos usuários se assemelha a um *smartphone touchscreen*, capaz de, sozinho, transmitir todas as modalidades de conteúdo acessível. Conta com uma peça para encaixe na poltrona do cinema, que precisa ocupar o espaço destinado originalmente ao repouso de bebidas⁵⁷.

O outro aparelho se utiliza de transmissão via infravermelho, dispensando rede *wifi*. Por sua vez, o sistema conta com dois dispositivos físicos que ficam sob responsabilidade do espectador: um deles se trata de um objeto de tamanho semelhante a um mouse padrão de computador, destinado à reprodução do conteúdo com audiodescrição, composto por algumas poucas teclas munidas de textura para melhor compreensão tátil pelo usuário; e uma segunda peça com uma tela de LED, para exibição de legendagem – LSE ou LIBRAS. No caso do usuário interessado na audiodescrição, ele pode repousar o aparelho sobre o colo, sem a necessidade de encaixe no espaço de bebidas. Já o espectador interessado pelo conteúdo em LIBRAS ou legendagem descritiva, é recomendado o uso do dispositivo de ajuste na poltrona⁵⁸, de forma a posicionar o sistema LED em direção à tela de projeção.



Figuras 12/3.1 a 15/3.1. Dispositivo CineAssista

Fonte: Fotos do autor e do site professional.dolby.com.



Figuras 16/3.1 a 19/3.1. Dispositivo ProAccess

Fonte: Fotos do autor e do site riole.com.br.



59. A data referente ao atendimento de 100% das salas, para todas as categorias de exibidores, foi adiada via promulgação da Lei 14.159 (BRASIL, 2021). A nova data para 100% é 1º de janeiro de 2023. Como justificativa para adiamento do prazo, se argumentou que a crise sanitária provocada pela pandemia de Covid-19 teria representado grande prejuízo ao setor, ao mesmo tempo em que se verificava que o mercado exibidor estaria fadado a irregularidades durante o período.

60. Para mais detalhes a respeito, se recomenda o acesso ao documento.

encurtador.com.br/lwE04



61. Até o momento da escrita desta Tese, não houve atualizações da agência quanto a essas informações.

Em relação às especificações da normativa 128, que fazem coro com a Lei Brasileira da Inclusão (BRASIL, 2015) quanto à proporção de salas com sistemas de acessibilidade e datas a serem atendidas, seguem:

1. Para grupos exibidores com 21 salas de exibição ou mais:
 - a) a partir do dia 16 de junho de 2019, 15% (quinze por cento) do total de salas;
 - b) a partir do dia 16 de setembro de 2019, 35% (trinta e cinco por cento) do total de salas;
 - c) a partir do dia 1º de janeiro de 2020⁵⁹, 100% (cem por cento) do total de salas.
2. Para exibidores com até 20 salas de exibição:
 - a) a partir do dia 16 de setembro de 2019, 30% (trinta por cento) do total de salas.
 - b) a partir do dia 1º de janeiro de 2020, 100% (cem por cento) do total de salas.

Quanto a tratar de exibidor categorizado como Microempreendedor, se considera o artigo 7, o qual determina o prazo para cumprimento das obrigações previstas nos artigos 3º, 4º e 5º da Instrução Normativa 128, em vinte e quatro meses, contados a partir de 12 de junho de 2018, observadas as definições de acessibilidade e adaptações razoáveis constantes nos incisos I e XVIII.

No que tange à quantidade de aparelhos que devem ser oferecidos pelos exibidores, é determinada números específicos, tendo por base a oferta de salas nocomplexo onde o exibidor se encontra (Tabela 1/3.1).

A normativa 128 também define as multas a serem aplicadas em caso de inadequação no atendimento às normas por ela determinadas⁶⁰. No que tange a realidade atual acerca da acessibilidade nas salas de cinema do Brasil, o documento mais recente encontrado no site da Agência Nacional de Cinema de 2019 (ANCINE, 2019) traz números significativos quanto à evolução do processo de acessibilidade oriundo das ações orquestradas. Todavia, **não há informações quanto à participação do público com deficiência nas salas de cinema.** Tais dados não têm sido coletados pelos exibidores, como se pode observar por meio das atividades de coleta realizadas durante esta Tese. Por fim, seria importante apresentar dados revelados pelo anuário citado⁶¹.

NÚMERO DE SALAS NO COMPLEXO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
NÚMERO MÍNIMO DE EQUIPAMENTOS ACESSÍVEIS A PESSOA COM DEFICIÊNCIA SENSORIAL	3	5	7	8	9	10	10	11	11	12	13	14	15	15	15	15	15	15	15	15	15

Tabela 1/3.1. Dados determinados pela Normativa 128 (ANCINE, 2016a)

Seção em resumo

O cinema é arte, mercado, entretenimento, produto e serviço. Sua história envolve desenvolvimento tecnológico, de linguagem audiovisual e de estruturação de um mercado da cultura (Indústria Cultural).



Como mercado e serviço, pode ser compreendido a partir de três ciclos: realização, distribuição e exibição. Chama-se de ciclo porque cada um deles envolve uma série de etapas que se relacionam entre si, ocorrendo cronologicamente ao longo do tempo, mas com muita iteratividade.

Uma vez que o cinema e as mídias audiovisuais são, também, mídias do conhecimento, se considera sua importância na formação cultural, educacional e de formação identitária de uma sociedade (Sociedade do Conhecimento). Dessa forma, é necessário o estabelecimento de condições que possibilitem o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência, sobretudo sensoriais, ao universo de conhecimentos reunidos e desenvolvidos por tais manifestações culturais.

A Agência Nacional de Cinema – ANCINE é ferramenta indispensável na produção audiovisual e cinematográfica no Brasil, bem como pelo controle de conteúdos de

outras nações que chegam em nosso território. Tanto no que diz respeito ao fomento financeiro de produtos audiovisuais quanto na sua distribuição e exibição, a Ancine tem papel decisivo na promoção de políticas públicas que promovam o acesso do público brasileiro às mais variadas produções relevantes à agência. Dentre tais políticas, se destaca as recentes normativas e análises de impacto que buscam incluir pessoas com deficiência sensorial no mercado de consumo cinematográfico brasileiro.

O mercado de cinema e audiovisual brasileiro apresenta crescimento constante desde a criação da Ancine, tendo 2016 como seu melhor ano no ciclo de exibição. Contudo, recentes mudanças referentes às gestões federais, somadas ao impacto negativo impulsionado pela pandemia de Covid-19, que assola o mundo desde o final de 2019, refletiram em um ano atípico no mercado audiovisual nacional de 2020, com ligeira melhora no ano de 2021.

A determinação de 100% das salas de cinema com acessibilidade no Brasil foi adiada diversas vezes. Espera-se, hoje, que em janeiro de 2023 o número seja alcançado. Entretanto, muitas dúvidas ainda pairam sobre o tema. O anuário de 2019 da Ancine apontou que boa quantidade de salas com acessibilidade foram implementadas no Brasil; contudo, a agência não tem dados referentes ao público que fez uso dos recursos acessíveis. Em consultas a cinemas com acessibilidade em três capitais brasileiras – Florianópolis/SC, Fortaleza/CE e São Paulo/SP, se averiguou que os espaços de exibição não realizam coleta de dados referentes ao número de clientes com deficiência, nem mesmo se o serviço está de acordo com as expectativas dos mesmos.

7. Lista de Figuras, quadros e tabelas desta sessão

Figura 1/3.1. Áreas em intersecção: Cinema, Design de Serviço e Acessibilidade e Inclusão

Descrição da imagem: três círculos, identificados como cada uma das áreas mencionadas, se transpassam. Das conexões, se destaca a central, na cor laranja.

Fonte: Autor.

Figura 2/3.1. Sequência de fotos da corrida de um cavalo montado, de Muybridge

Descrição da Imagem: sequência de 16 fotos, empilhadas em 4 linhas com 4 imagens cada. De cima para baixo, da esquerda para direita, se apresenta vários momentos do galopar de um cavalo montado por um jockey. No segundo e no terceiro quadros, o cavalo não toca o chão com nenhuma das patas.

Fonte: As aventuras na História.uol.com.br

Figura 3/3.1. Sequência de fotos de um salto, de Muybridge

Descrição da Imagem: um quadro com 18 fotografias, organizadas em 3 linhas empilhadas com 6 imagens em cada. Elas são amareladas e desgastadas. Vistas de cima para baixo, da esquerda para a direita, forma-se uma sequência de movimento: um homem, de pé, se aproxima das costas de outro homem, também de pé, salta por sobre seus ombros, ultrapassando-o. E em seguida, corre para a frente.

Fonte: (MULLIGAN; WOOTERS, 2016)

Figura 4/3.1. Triade cíclica de cinema

Descrição da imagem: desenho com três ciclos interdependentes. Ciclo 1, realização, representado por câmera; Ciclo 2, distribuição, representado por um caminhão; Ciclo 3, exibição, representado por uma sala de cinema.

Fonte: Autor.

Figura 5/3.1. Antoine Plateaus, pouco depois da criação do Taumatrópio, construiu o “fenaquitoscópio”, que reproduzia a sensação de movimento.

Descrição da imagem: Desenho do dispositivo mostra uma mão segurando o objeto por seu punhal. O objeto consiste em dois discos conectados por uma haste central, que por sua vez, se conecta a

uma meia moldura ligada ao punhal de sustentação manual. Na face externa do disco à esquerda há furos, que permitem ver os desenhos sequenciais impressos na face interna do disco à direita. Ao rodar o disco à direita, e fixar o olho em uma das aberturas fixas do disco à esquerda, se percebe o movimento.

Fonte: Olhar Cinematográfico e Audiovisual.blogspot.com

Figura 6/3.1. Cronofotografia de Marey. Teste para verificar se um gato cai de pé no chão.

Descrição de imagem: cronofotografia, em tons de cinza. Sequência de 19 imagens em duas metades (10 em cima, e 9 embaixo). Da esquerda para a direita, de cima para baixo, um gato é solto por uma pessoa, a certa altura, e aterrissa de pé no chão, ao fim da sequência.

Fonte: efecetera.com

Figura 7/3.1. Dr. Paris, em 1825, construiu o “taumatrópio”, uma espécie de círculo que, ao ser girado, faz interagir as imagens nas duas faces da peça.

Descrição da imagem: Desenho do taumatrópio. Consiste em um objeto circular, com uma imagem diferente desenhada em cada uma das faces (frente e verso). Nas laterais esquerda e direita do círculo, há um pedaço de barbante afixado, que é segurado pelas mãos (esquerda e direita) do usuário. Ao enrolar e desenrolar o barbante, as duas imagens parecem se fundir.

Fonte: pinterest.com

Figura 8/3.1. Fuzil fotográfico criado pelo fotógrafo Marey, para captar movimentos em sequência.

Descrição da imagem: desenho projetual do dispositivo. Ele tem forma semelhante a um fuzil/espingarda, mas ao invés de espaço para balas, tem um disco onde se insere a película sensível à luz. Neste disco, há uma alça, que, durante o uso, é segurada pelo ombro do usuário, tal como uma bolsa de ombro comum. Na base do fuzil, entre o cano e a coronha, está o visor.

Fonte: Tecmundo.com

Figura 9/3.1. Horner lançou o “zootrópico”, com princípio visual semelhante ao fenaquitoscópio.

Descrição da imagem: desenho do dispositivo, que consiste em uma arco com furos na parte superior. Abaixo, no interior do arco, desenhos sequenciais, que, ao serem girados em conjunto ao arco, sugerem a

sensação de movimento pelo espectador que visualiza os desenhos através dos furos.

Fonte: Soundcloud.com

Figuras 10/3.1 e 11/3.1. À esquerda, cinetoscópios são expostos. Acima, um usuário utiliza o dispositivo.

Descrição de imagem: à esquerda, fotografia desgastada, em preto e branco. Nela, 7 cinetoscópios são expostos. 3 homens de terno posam ao lado dos equipamentos; duas mulheres, de vestido longo e chapéus estão ao fundo. Na imagem acima, duas fotografias. À esquerda, um homem de terno e chapéu se debruça sobre o equipamento, e encosta os olhos no lugar apropriado à visualização; à direita, um cinetoscópio aberto, com engrenagens à mostra.

Fonte: Megacurioso.com.br

Figuras 12/3.1 a 15/3.1. Dispositivo CineAssista.

Descrição das imagens: No topo à esquerda, foto frontal de criança utilizando o sistema. O aparelho está fixado no espaço para copos, e posicionado à frente do campo de visão do usuário, que veste óculos e sorri. À direita desta fotografia, imagem de uma tela da interface do sistema, que contém as opções de uso: LIBRAS, Audiodescrição, Legendagem Descritiva e voltar; o aparelho é um smartphone preto, com tela luminosa e *touchscreen*. Logo abaixo, fotografia do aparelho sendo segurada pela mão de um usuário. Na tela, há a marca do sistema CineAssista, e as informações “Sala 4” e o botão “conectar”, na cor verde; por trás do aparelho, está conectado o bastão de fixação e regulagem de posicionamento do dispositivo. Por fim, à esquerda, fotografia do bastão que fixa o aparelho ao espaço reservado para copos na poltrona, com modelagem que ocupa todo o espaço, impossibilitando o encaixe de copos ou garrafas no local.

Fonte: Fotos do autor e do site professional.dolby.com.

Figuras 16/3.1 a 19/3.1. Dispositivo ProAccess.

Descrição das imagens: à esquerda, modelo em simulação fotográfica da tela para vídeo do dispositivo que suporta a exibição de conteúdo em LIBRAS e Legendagem descritiva; nela, há uma mulher de preto que sinaliza. Ao lado, o fone de ouvido que transmite a Audiodescrição; o fone é preto, tem fio e indicação de posicionamento nas orelhas – R na direita, e L na esquerda; tem formato de arco, com acolchoamento de espuma. Ao lado, à direita, o bastão que fixa a tela para vídeo no espaço reservado para copos, que possui modelagem semelhante,

permitindo seu uso para acomodação de copos ou garrafas. Por fim, na ponta direita, fotografia do dispositivo. Ele é preto, com borda arredondada na cor vermelha, onde está, em relevo, a marca Rioler; na parte de cima dele, está uma peça que acende uma luz; na face frontal, o nome da empresa que fabrica a solução – Rioler, junto a informações textuais, e seis botões arredondados, três acima alinhados com os três abaixo. Impressos nos botões, estão: acima à esquerda, o símbolo AD; logo à direita, o símbolo de mais volume; e na extrema direita, o botão para deixar o sistema sem áudio; na linha de baixo, na ponta esquerda, está o desenho de uma orelha transpassada por uma linha diagonal; logo ao lado direito, o botão de menos volume; por fim, na extrema direita, o botão de liga/desliga.

Fonte: Fotos do autor e do site rioler.com.br.

Tabela 1/3.1. Dados determinados pela Normativa 128 (ANCINE, 2016a).

Descrição da tabela: Na linha de cima, número de salas no complexo; na linha de baixo, o número mínimo de equipamentos acessíveis a pessoa com deficiência sensorial. A relação proposta é a seguinte:

1 sala, 3 equipamentos; 2 salas, 5 equipamentos; 3 salas, 7 equipamentos; 4 salas, 8 equipamentos; 5 salas, 9 equipamentos; 6 salas, 10 equipamentos; 7 salas, 10 equipamentos; 8 salas, 11 equipamentos; 9 salas, 3 equipamentos; 11 salas, 3 equipamentos; 12 salas, 3 equipamentos; 12 salas, 13 equipamentos; 13 salas, 14 equipamentos; 14 salas, 15 equipamentos; 15 salas, 15 equipamentos; 16 salas, 15 equipamentos; 17 salas, 15 equipamentos; 18 salas, 15 equipamentos; 19 salas, 15 equipamentos; 20 salas, 15 equipamentos.

Fonte: ANCINE, 2016a.

8. Referências desta seção

ABNT. NBR9050:2020. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ANCINE. **PLANO DE DIRETRIZES E METAS PARA O AUDIOVISUAL O BRASIL DE TODOS OS OLHARES PARA TODAS AS TELAS**. 1a ed. Rio de Janeiro: Agência Nacional do Cinema, 2013. a.

ANCINE. **AGENDA REGULATÓRIA 2013-14**. 2013b. Disponível em: <https://sad.ancine.gov.br/consultapublica/manterDocumentoMDAction.do?method=detalhe&idNorma=76>. Acesso em: 7 ago. 2020.

ANCINE. **Instrução Normativa n . o 116 , de 18 de dezembro de 2014**. Dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos de acessibilidade a serem observados por projetos audiovisuais financiados com recursos públicos federais geridos pela ANCINE ; altera as Instruçõ. 2014. Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/legislacao/instrucoes-normativas-consolidadas/instru-o-normativa-n-116-de-18-de-dezembro-de-2014>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **ANÁLISE DE IMPACTO No. 1/2014/SECBrasíliaAncine, 2015**. Disponível em: <https://www.ancine.gov.br/sites/default/files/consultas-publicas/AIR-Acessibilidade-Versao-Ostensiva.pdf>.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 128, de 13 de setembro de 2016, 2016**. a. DOI: 10.1007/BF00969696.

ANCINE. **Termo de recomendações. 2016b**. Disponível em: <https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/atribuicoes-ancine/regulacao/camaras-tecnicas/termo-de-recomendacoes-camara-tecnica-vf.PDF/view>. Acesso em: 21 out. 2020.

ANCINE. **Anuário Estatístico do Cinema Brasileiro. Anuário Estatístico do Cinema Brasileiro**, [S. l.], p. 112, 2017. DOI: 10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x. Disponível em: https://oca.ancine.gov.br/sites/default/files/repositorio/pdf/anuario_2017.pdf.

ANCINE. **Anuário Estatístico do Cinema Brasileiro 2019**. ANCINE, 2019.

ANCINE. **Distribuição em Salas - 2020. 2020.** Disponível em: <https://oca.ancine.gov.br/sites/default/files/repositorio/pdf/distribuicao2020.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2021.

BRASIL. **LEI No 10.098.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm.

BRASIL. **Medida Provisória No 2.228-1.** Estabelece princípios gerais da Política Nacional do Cinema, cria o Conselho Superior do Cinema e a Agência Nacional do Cinema - ANCINE, institui o Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Cinema Nacional - PRODECINE, autoriza a criação de Fundos de Financiamento da Indústria Cinematográfica Nacional - FUNCINES, altera a legislação sobre a Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional e dá outras providências. 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/2228-1.htm.

BRASIL. **LEI No 12.343 (Plano Nacional de Cultura).** Institui o Plano Nacional de Cultura - PNC, cria o Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais - SNIIC e dá outras providências. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12343.htm.

BRASIL. **Lei no 12.485.** Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória no 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nos 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12485.htm.

BRASIL. **Lei Brasileira da Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência).** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil:** texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94,

pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decret. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf.

BRASIL. **LEI No 14.159**. Altera a Lei no 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), a fim de ampliar o prazo para cumprimento do disposto no § 6o do art. 44 da referida Lei. 2021. p. 2021.

CANON U.S.A.INC. **Canon EOS 5D Mark II and 7D Digital SLR Cameras Add Muscle to Action Scenes in “Marvel’s The Avengers”**. 2012. Disponível em: https://www.usa.canon.com/CUSA/assets/app/images/industries/filmtv/FILMTV_CaseStudyPDF_Avengers.pdf. Acesso em: 14 dez. 2018.

CINEMA BRASILEIRO: LUZ, CÂMERA, VERBA! Direção: Bianca Vasconcellos. Brasil: EBC, 2013. Disponível em: <https://tvbrasil.ebc.com.br/caminhosdareportagem/episodio/cinema-brasileiro-luz-camera-verba>.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Lawrence. **Working knowledge: how organizations manage what they know**. Ubiquity, [S. l.], 1998. DOI: 10.1145/348772.348775. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/229099904_Working_Knowledge_How_Organizations_Manage_What_They_Know.

FRANÇA, Tiago Henrique. **Modelo Social da Deficiência: uma ferramenta sociológica para a emancipação social (The Social Model of Disability: a sociological tool for social emancipation)**. [S. l.], p. 59–73, 2013.

GRAEME TURNER. **Cinema como prática social**. São Paulo: Summus Editorial, 1997.

GRAHAM, Peter S. **Intellectual Preservation: Electronic Preservation of the Third Kind**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <http://www.clir.org/pubs/reports/graham/intpres.html>.

HOUGHTON, John; SHEEHAN, Peter. **A Primer on the Knowledge Economy**. Victoria: Centre for Strategic Economic Studies, 2000. Disponível em: <http://www.cfses.com/documents/>

knowledgeeconprimer.pdf.

KOGUT, Bruce; ZANDER, Udo. **Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology**. Organization Science, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 383–397, 1992. DOI: 10.1287/orsc.3.3.383. Disponível em: <http://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.3.3.383>.

LIPOVETSKY, Gilles. **A estetização do mundo: viver na era do capitalismo artista**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

LUÍS, Luís. **Desenhos animados! Uma gramática do movimento para a arte paleolítica do vale do Côa**. In: SANCHES, Maria de Jesus (org.). 1a Mesa-redonda Artes Rupestres da Pré-História e da Proto-História: paradigmas e metodologias de registo. Lisboa: Direção-Geral do Património Cultural – Palácio nacional da Ajuda, 2012. p. 69–80.

MACHADO, Arlindo. **Pré-cinemas pós-cinemas**. Arlindo Machado (org). Campinas: Papirus Editora, 1997.

MATTOS, A. C. Gomes De. **Do Cinetoscópio ao Cinema Digital - Breve História do Cinema Americano**. Rio de Janeiro: Rocco, 2006. Disponível em: <https://designvisualuff.files.wordpress.com/2011/08/mattos-a-c-gomes-de-do-cinetoscopio-ao-cinema-digital.pdf>.

MAUCH, Carla; NAVES, Sylvia Bahiense; ALVES, Ferreira Soraya; ARAÚJO, Vera Lúcia Santiago. **Guia para produções audiovisuais acessíveis**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: https://www.noticias.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Guia_para_Producoes_audiovisuais_Acessiveis__projeto_grafico_.pdf.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação: Uma análise introdutória**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MULLIGAN, Therese; WOOTERS, David. **A history of photography: from 1839 to the present**. Köln: Taschen, 2016.

NÉSTOR GARCÍA CANCLINI. **DIFERENTES, DESIGUALES Y DESCONECTADOS: Mapas de la mterculturalidad**. Barcelona: Editorial Gedisa, 2005.

NEWHALL, Beaumont. **The History of Photography: from 1839 to the**

Preset Day. New York: The Museum of Modern Art, 1949.

NONAKA, IKUJIRO; TAKEUCHI, Hirota. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram o conhecimento na empresa.** 7a ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, Ikujiro; TOYAMA, Ryoko; KONNO, Noboru. SECI, **Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. Long Range Planning**, [S. l.], v. 33, n. 1, p. 5–34, 2000. DOI: 10.1016/S0024-6301(99)00115-6. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0024630199001156>.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.** 2007. Disponível em: [http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/pdf/A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência Comentada.pdf#page=26](http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/pdf/A%20Conven%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20os%20Direitos%20das%20Pessoas%20com%20Defici%C3%AAncia%20Comentada.pdf#page=26).

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948.** Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>. Acesso em: 10 nov. 2021.

PACHECO, Roberto Carlos dos Santos. **Dados e Governo Abertos na Sociedade do Conhecimento.** Linked Open Data - Brasil, [S. l.], 2014. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~tite/LODBrasil/Abertura/DadosEGovernoAbertoNaSocConh.pdf>.

ROSENFELD, Anatol. **Cinema: arte e indústria.** São Paulo: Perspectiva, 2013.

SABADIN, Celso. **A história do cinema para quem tem pressa.** Rio de Janeiro: Valentina, 2018. DOI: 10.1017/CBO9781107415324.004.

STANOEVSKA-SLABEVA, Katarina. **The Concept of Knowledge Media.** In: Knowledge Media in Healthcare. St. Gallen: IGI Global, 2002. p. 1–16. DOI: 10.4018/978-1-930708-13-6.ch001. Disponível em: <http://services.igi-global.com/resolvedoi/resolve.aspx?doi=10.4018/978-1-930708-13-6.ch001>.

THEODOR W. ADORNO; HORKHEIMER, MAX. **Dialética do Esclarecimento.** Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

VIANNA, Katiúscia. Bird Box : **Netflix alerta fãs para tomarem cuidado com inusitado desafio inspirado no longa**. 2019. Disponível em: <https://www.adorocinema.com/noticias/filmes/noticia-145548/>. Acesso em: 15 dez. 2021.



3. 2. Seção 2: Acessibilidade, Desenho Universal e Inclusão

Nesta seção, é feita discussão acerca da temática do cinema, envolvendo aspectos históricos relativos ao tema, desde sua criação até os dias de hoje. Também é tratada a questão do cinema como indústria e integrante da Sociedade do Conhecimento, e, em consequência, se apresenta sua relevância no contexto social, político e cultural. Outros assuntos que emergem são o cinema no Brasil, as ações praticadas e orientadas pela ANCINE, especialmente aquelas que abraçam acessibilidade de pessoas com deficiência no mercado audiovisual consumido no país.



A seção divide-se nos seguintes tópicos:

1. Conceitos e definições acerca de Acessibilidade, Inclusão, Desenho Universal e Design Inclusivo **150**
2. A inclusão de pessoas com deficiência ao longo da história **164**
3. Acessibilidade na perspectiva cidadã **174**
4. Rumo à Lógica da inclusão-dominante **187**

A busca por acessibilidade talvez tenha sido uma das primeiras preocupações do homem, haja vista que a luta pela sobrevivência impõe, por meio da natureza, uma série de barreiras e restrições aos seres vivos. Caminhar ao longo de selvas, escalar pedras, nadar, subir em árvores. Todas essas atividades devem ter inspirado o homem primitivo a criar artefatos que o facilitassem acesso às suas necessidades diárias: um galho longo permite colher frutas localizadas em árvores altas; madeiras pontiagudas permitem ampliar o alcance dos membros do corpo durante a caça; troncos possibilitam a travessia por rios e lagos; etc.

Ao longo de sua jornada no planeta, os seres humanos enfrentam suas adversidades e limitações do corpo por meio da criação de ferramentas que lhes possam oferecer acesso no alcance às suas necessidades diárias. Portanto, aqui, **se compreende acessibilidade como a perspectiva de desenvolvimento de ferramentas (das mais variadas modalidades) adequadas para a execução de tarefas cotidianas, levando em consideração as habilidades e os limites do corpo humano.**

Dispositivos acessíveis, assim, são aqueles capazes de ampliar as habilidades dos seres humanos e sobrepor suas deficiências ou limitações. Ressalte-se que a ideia de deficiência aqui não diz respeito à alguma eventual lesão em corpo específico, mas à deficiência que se dá em um contexto. Seres humanos não voam, ou seja, têm uma deficiência em relação às aves. Contudo, uma escada pode ser suficiente para alguém que deseje subir para o alto de uma pedra. Neste sentido, se atribui à escada a noção de ferramenta para acessibilidade.

1. Conceitos e definições acerca de Acessibilidade, Inclusão, Desenho Universal – DU e Design Inclusivo – DI

1.1. Deficiências, restrições e outros conceitos

A legislação brasileira, a fim de evitar incoerência e desrespeitos quanto à caracterização das pessoas que devem ser beneficiadas pelos dispositivos legais, estabelece critérios para definir as diferentes condições e níveis de deficiência.

O Decreto 3.298 (BRASIL, 1999) considerava, inicialmente, deficiência como sendo toda perda ou anormalidade de estrutura ou funções psicológica, fisiológica ou anatômica, capaz de resultar em incapacidade no desempenho de atividades cotidianas. A Lei Brasileira da Inclusão – LBI, por sua vez, atualizou o conceito, e designou a Pessoa com Deficiência como sendo aquela que conta com com impedimento de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode ter obstruída sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. Apesar de a Lei citar, literalmente, o termo “igualdade”, avalia-se que tal condição não é alcançável na prática. Assim, julga-se mais adequado a busca por equiparação de condições.

A fim de compreensão mais didática, se caracteriza também diferentes grupos de deficiências que se manifestam nos seres humanos. Dischinger, Ely e Piardi (2014) as sintetizam em quatro:

- 1 Deficiências físico-motoras;

- 2 Deficiências sensoriais (auditivas, visuais, orientação e equilíbrio – as duas últimas não abordadas nesta Tese),

- 3 Deficiências cognitivas;

- 4 Múltiplas deficiências.

Neste trabalho, busca-se abordar as duas primeiras modalidades, em suas condições mais severas. Em relação à deficiência visual, se **considera cego (condição severa) as pessoas cuja a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no seu melhor olho, durante uso da mais eficiente correção óptica possível; quanto à deficiência auditiva, classificam-se como surdos as pessoas cuja perda bilateral total seja de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz** (BRASIL, 2004).

Outro conceito que se deve ressaltar é o de **incapacidade**. O termo, muitas vezes, é tratado como consequência natural de uma deficiência. Uma pessoa com paraplegia, por exemplo, seria

1. Tal concepção é oriunda da Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens, que, contextualizada ao Modelo Médico de Deficiência, têm sido, gradativamente, substituída pelas propostas alinhadas ao Modelo Social (FRANÇA, 2013).

compreendida como alguém “incapaz” de se locomover ou pôr-se de pé. No entanto, tecnologias assistivas – como uma cadeira de rodas – são capazes de capacitar os indivíduos à realização de inúmeras tarefas. Ao mesmo tempo, alguém pode sentir-se incapaz de entender uma informação escrita por não compreender um idioma, mesmo tendo visão considerada adequada (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2014). Ou seja, **capacidade e incapacidade são promovidas a partir da interação com o contexto.**

Dischinger, Ely e Piardi (2014) também propõem a utilização do termo **restrição**, que se relacionaria às dificuldades resultantes da relação inadequada entre as condições dos indivíduos e as barreiras relativas aos produtos, serviços e contextos. Dessa forma, as restrições impostas pelo ambiente refletem em desvantagens aos usuários que, eventualmente, apresentem alguma lesão. Conforme se pode notar no contexto de interação de pessoas com deficiência sensorial em variados contextos de acesso a bens culturais, tal como o cinema.

Já a concepção de **desvantagem**¹, segundo França (2013), relaciona-se a alguma limitação ou impedimento de desempenho perante atividade considerada habitual para um sujeito. Atualmente, se relaciona lesão como a falta completa ou parcial de um ou mais membros, bem como órgãos ou funções do corpo em funcionamento debilitado.

Assim, **as deficiências, mesmo compreendendo a idiosincrasia do indivíduo, só seriam consolidadas a partir da incapacidade de atuação do sujeito mediante as restrições impostas pelas barreiras inerentes à situação** (figura 1/3.2).

1. 2. Acessibilidade

A Lei Brasileira da Inclusão – LBI define Acessibilidade como:

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

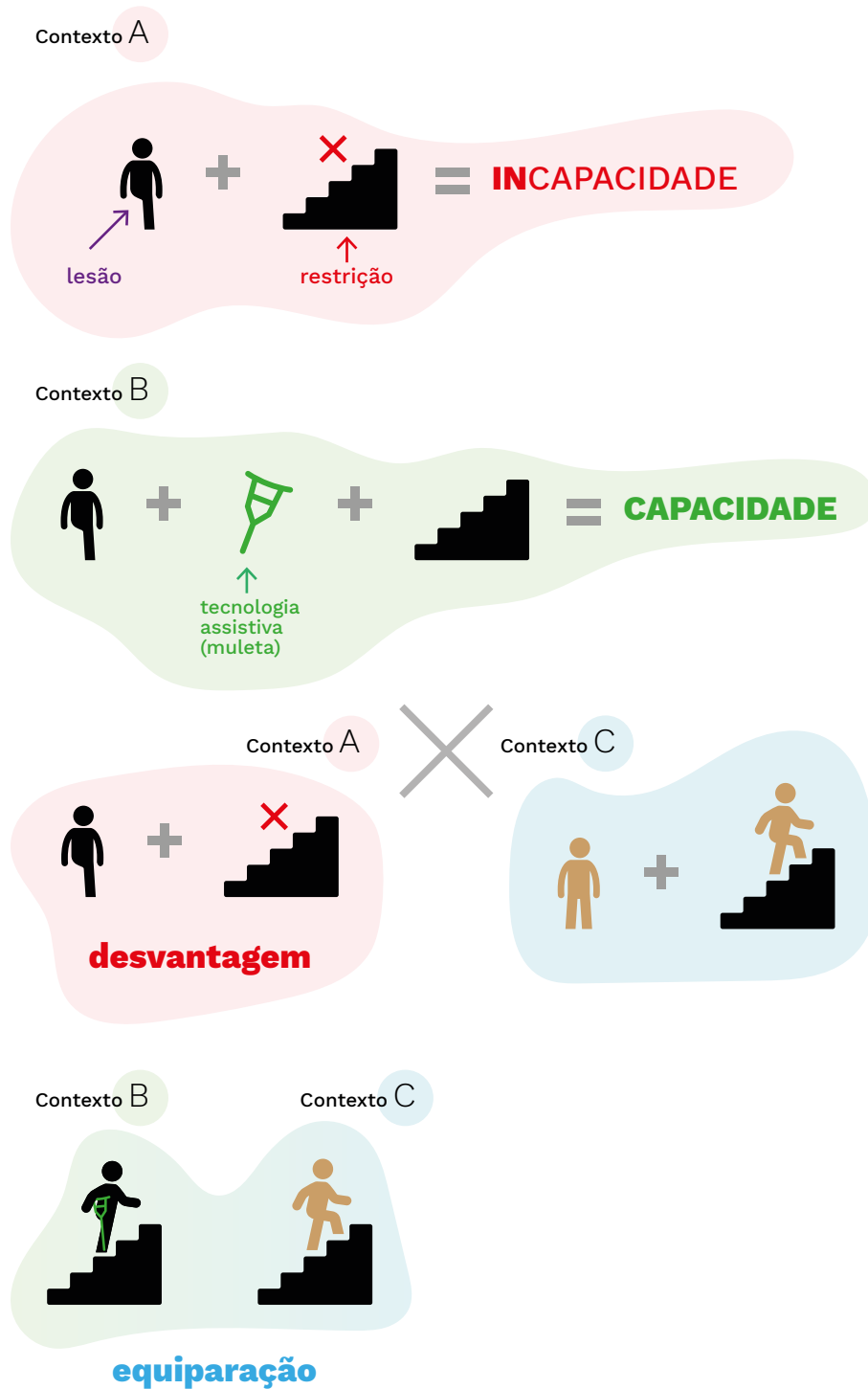


Figura 1/3.2. Incapacidade X Capacidade; lesão, restrição, desvantagem e equiparação

Fonte: Autor

2. Não há documento específico quanto aos cinemas e outros espaços de entretenimento. Contudo, parâmetros relacionados a tais ambientes são especificados nos diversos dispositivos normativos.

Percebe-se, assim, que o conceito utilizado pela Lei, que também é replicado em outros dispositivos, tais como a NBR9050 (ABNT, 2020), especifica o atendimento à pessoa com deficiência como sujeito das ações a quem pretendem oferecer acessibilidade. A respeito do conjunto de parâmetros proposto pela ABNT, se considera alguma diversidade de documentos² que tratam acerca de condições de acessibilidade, tais como:

1 NBR 15250 Que objetiva acessibilidade em caixas de autoatendimento bancário, o que, por sua vez, apresenta relação com totens de atendimento automático em cinemas.

2 NBR 16537 Que especifica a sinalização tátil em pisos e rotas, a partir da consolidação de diretrizes para elaboração de projetos e instalação das mesmas.

3 NBR NM 313 Que determina requisitos indispensáveis quanto à oferta de segurança, autonomia e acessibilidade durante o uso de elevadores de passageiros, tenham eles deficiência ou não.

A mesma NBR9050, todavia, apresenta conceitos específicos em relação ao tema da acessibilidade, nos quais chama a atenção o que diz respeito ao que seria acessível. Segundo o conjunto de normas, são acessíveis os espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, sistemas de informação e comunicação, tudo aquilo que pode alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, sem especificar a condição de deficiência – tal redação sugere pressupor alguma deficiência. Se avalia, portanto, que a definição de Acessibilidade presente na NBR conflita, de certo modo, com o princípio de ser acessível. Por outro lado, se compreende a pressuposição que se encontra nas entrelinhas de tal definição, que poderia ser a de que algo que é acessível para todos, também o é, especificamente, para pessoas com deficiência.

Já a Normativa 128, da Ancine, não orienta acessibilidade ao uso específico de pessoas com deficiência. A dimensão tratada no texto é mais ampla, e parece refletir o tema como **condição básica para acesso**

de qualquer sujeito, no contexto de utilização de cinemas ou materiais audiovisuais no geral:

refere-se à condição que devem cumprir os objetos, dispositivos, ambientes, processos, bens, produtos e serviços para serem compreensíveis, utilizáveis e praticáveis por todas as pessoas com segurança, conforto e da forma mais natural e autônoma possível (ANCINE, 2016, p. não paginada, grifo nosso).

É importante, contudo, ressaltar que a amplitude considerada no texto dessa normativa ocorre a partir da proposta de promover acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

Existe, entretanto, diversas modalidades a se considerar quanto às propostas de acessibilidade. Sasaki (2009) considera a existência de seis dimensões:

1 Arquitetônica Diz respeito aos espaços e mobiliários físicos.

2 Comunicacional Baseia-se nas condições adequadas de trocas informacionais.

3 Metodológica Que se fundamenta nos métodos, processos e técnicas utilizadas durante interações no contexto de lazer, trabalho, educação etc.

4 Instrumental Relacionada aos dispositivos físicos ou digitais que intermediam as relações entre humanos e sistemas diversos;

5 Programática Contextualizada no que é proposto por políticas públicas, legislações, normas etc.

6 Atitudinal Que seria promovida a medida em que são superados ou minimizadas barreiras impostas por meio de preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações para com as pessoas com deficiência.

3. Diz respeito à área do conhecimento que se dedica à tradução de conteúdos diversos a fim de possibilitar o acesso de pessoas com deficiência, sobretudo sensoriais. Conteúdos em LIBRAS e audiodescrição são exemplos relacionados ao campo.

Tais dimensões, contudo, não devem ser consideradas individualmente, haja vista que a inclusão se consolida a partir da interação entre tais perspectivas. É importante destacar, dentre todas, a **atitudinal**. Considera-se esta a de maior impacto na vida social, uma vez que é a partir dela que se estabelecem todas as outras. Mais à frente, nesta Tese, é apresentado levantamento histórico a respeito do tratamento que foi dispensado à pessoa com deficiência ao longo da História, onde é possível concluir que a normalização da atitude excludente resultou em ações temerárias à vida desses indivíduos.

Em uma sociedade em que os dispositivos digitais são cada vez mais importantes no cotidiano, sobretudo no que diz respeito ao acesso informacional promovido pelas diversas ferramentas acessíveis às pessoas com deficiência sensorial, é indispensável reconhecer as concepções de acessibilidades abordadas pelas áreas baseadas nessas tecnologias. Torres, Mazzoni e Alvez (2005) definem **acessibilidade no espaço digital** como a condição de disponibilizar, de forma acessível, toda a informação que for pertinente ao usuário, independente de suas condições e limitações corporais ou sensoriais, sem lhes propiciar prejuízos quanto às informações ofertadas. Neste sentido, se identifica a relevância de equacionar as formas mais adequadas ao se traduzir ou equiparar processos e conteúdos. Quanto a esta perspectiva, o campo da Tradução Acessível³ representa fundamental contribuição. Em relação aos procedimentos para equiparação, esta Tese busca oferecer modelo adequado para o campo dos serviços (ver modelo de Equiparação Inclusiva em Serviços – capítulo 4).

Sarraf (2013) discorre sobre a acessibilidade na perspectiva de fruição cultural, atribuindo ao conceito a necessidade de refletir acerca da eliminação de barreiras físicas, de comunicação e de informação, bem como de promover aderência e aceitação do público em relação aos contextos nos quais os produtos culturais são oferecidos. Neste sentido, faz referência ao fomento de práticas e linguagens acessíveis, de modo que o espectador sinta, além de acolhido, o desejo de participar de experiências relevantes à fruição cultural. O entendimento proposto filia-se com o que é abordado ao se investigar a Acessibilidade Espacial.

Dischinger, Ely e Piardi (2014) sugerem o conceito de **Acessibilidade Espacial**, que diz respeito aos variados pontos de vista envolvidos na construção de um ambiente, tomando como meta a garantia de

condições adequadas de conforto, segurança e autonomia. Neste sentido, é necessário refletir sobre soluções que superem o aspecto físico de uma construção arquitetônica, uma vez que se avalia essencial definir diretrizes que abordem a compreensão do sujeito frente a função que o local deve oferecer, bem como sua organização e relações espaciais propostas, ao mesmo tempo em que garante a participação, com eficiência, do sujeito. As autoras definem quatro componentes da Acessibilidade Espacial, que são: **orientação espacial, comunicação, deslocamento e uso**. Tais elementos tem significativa relação com a avaliação realizada quanto às condições de acesso e inclusão oferecidas no ciclo de exibição de cinema, como pode ser observado no capítulo a seguir.

Importante consideração a ser percebida no que tange à conceituação acerca da Acessibilidade é que sua consolidação depende, fortemente, da verificação que se faz a respeito das possíveis barreiras que ambientes, produtos, sistemas e serviços impõem aos sujeitos. Em acordo com Laraia (2009), a acessibilidade se dá no momento em que se superam as barreiras identificadas. Daí, a necessidade de **envolver as próprias pessoas com deficiência na avaliação dos recursos oferecidos**, o que, nesta Tese, está sendo considerado como aspecto de **método cocriativo**.

Steinfeld e Maisel (2012) entendem o objetivo básico de projetos acessíveis como sendo o de minimizar ou superar restrições de acesso a oportunidades variadas. Dessa forma, à medida em que se promove a acessibilidade, desloca-se a “culpa” pela falta de acessibilidade desde as condições do sujeito para a inadequação do ambiente – devido às suas supostas restrições e barreiras. Assim, ambientes inacessíveis seriam aqueles em que as pessoas com deficiência são molestadas por barreiras incapacitantes; por outro lado, situações acessíveis são aquelas capazes de ampliar as capacidades e habilidades do indivíduo (com ou sem deficiência).

Volta-se, então ao conceito proposto no início da seção “3.2. Acessibilidade e Inclusão”, o qual compreende **Acessibilidade como a perspectiva de desenvolvimento de ferramentas (das mais variadas modalidades) adequadas para a execução de tarefas cotidianas, levando em consideração as habilidades e os limites do corpo humano**. Com esta definição, busca-se afastar do senso comum de atribuir acessibilidade como necessidade exclusiva da pessoa com deficiência,

4. Fundador do Center for Universal Design at NCSU (North Carolina State University)

ao mesmo tempo em que propõe naturalidade quanto à diversidade de corpos, habilidades e limitações dos seres humanos. Tal pluralidade filia-se ao entendimento de Coleman *et al.* (2007), uma vez que tratando acessibilidade como conceito-chave, os autores avaliam que não seja possível tornar todos os produtos acessíveis para todas as pessoas. Entretanto, julgam ser possível estabelecer estratégias capazes de ampliar a usabilidade de produtos e serviços.

Em acordo com a concepção acima, **se considera dispositivos para acessibilidade, todos aqueles capazes de ampliar as habilidades dos seres humanos e sobrepor suas deficiências ou limitações.** Ressalte-se que tais ideias buscam dialogar com o Modelo Social da Deficiência (FRANÇA, 2013), que tem inspirado as legislações mais avançadas quanto aos direitos da Pessoa com Deficiência, no Brasil e no Mundo.

1. 3. Design Inclusivo – DI e Desenho Universal – DU

O conceito de Desenho Universal é muito diverso e impreciso. Por vezes, abordado a partir da concepção de projeto destinado à promoção de acesso para pessoas com deficiência; em outros casos, tratado como abordagem que leva todos em consideração. Neste trabalho, é avaliado como abordagem que tende a uma perspectiva utópica, uma vez que se compreende que a busca por soluções que atendam, igualmente, a todos acaba criando situações que impedem o desenvolvimento de adaptações em produtos e serviços, que pareceriam mais viáveis do que propostas que pretendem abraçar a totalidade dos sujeitos.

De acordo com Ron Mace⁴(1985), Desenho Universal diz respeito ao projeto e desenvolvimento (design) de produtos e ambientes usáveis por todas as pessoas, na maior extensão populacional possível, sem a necessidade de adaptações ou soluções específicas. Assim, produtos e serviços deveriam ser concebidos tendo em vista o uso por todos, independente de suas condições físicas, sensoriais e cognitivas.

Considera-se, todavia, que a perspectiva do Desenho Universal pode apresentar limitações quanto à proposição de acesso a grupos que se encontram desfavorecidos no convívio social. Exemplo relevante sobre o tema diz respeito ao desenvolvimento dos dispositivos

acessíveis a serem utilizados nos cinemas brasileiros. Segundo os desenvolvedores⁵ entrevistados ao longo desta pesquisa, dentre os requisitos determinados pela ANCINE – acerca das funções embarcadas nos aparelhos – deveria haver a condição de transmitir todos os conteúdos acessíveis⁶ pelo mesmo sistema, a partir do mesmo produto, o que teria sido um desafio à parte na proposição da solução final. Segundo representante⁷ do sistema ProAccess tem sua transmissão baseada em tecnologia de infravermelho, e o desenvolvimento desse formato foi uma árdua missão, já que o uso da tecnologia para a transmissão de conteúdo em vídeo (LIBRAS e legendagem descritiva) não era um processo simples de realizar. Por outro lado, no caso da audiodescrição, que comporta apenas arquivo de áudio sincronizado com o filme, não houve dificuldades. Ou seja, não é incorreto supor que o acesso de pessoas cegas no contexto de cinema sofreu atraso devido à uma perspectiva alinhada ao Desenho Universal⁸. Pullin (2009) faz consideração semelhante sobre o tema, ao sugerir que a tendência de buscar propor tudo para todos pode resultar no lançamento de produtos “confusos”.

Certamente, quanto mais um produto é acessível para mais pessoas, mais inclusivo ele vai ser. Mas será que este tipo de desenho universal corre risco de se tornar um design confuso? (PULLIN, 2009, p. 67, tradução nossa).

Por outro lado, **adaptações**⁹ e equiparações realizadas para promover acessibilidade de produtos e serviços devem ser desenvolvidas com muita cautela, a fim de se evitar a propagação de **estigmas**, que, por um lado, podem enfraquecer concepções inclusivas. Eles – os estigmas – devem ser evitados na concepção de projetos, pois configuram relações negativas acerca da dimensão atitudinal da acessibilidade, o que, por sua vez, acaba por refletir nas demais dimensões. Segundo Bauman (1999), a essência do estigma seria o de enfatizar a diferença, o que consolidaria a exclusão. Dessa forma, se compreende a proposta da universalidade tendo em vista a minimização de gatilhos estigmatizantes. Portanto, é necessária reflexão cuidadosa em busca de equilíbrio perante o tema.

Clarkson *et al.* (2003) sugerem que **a perspectiva do Desenho Universal está mais relacionada à uma ética projetual**, na qual se opta pela inclusão, em oposição às concepções excludentes. Ao mesmo tempo, acusa o conceito de apresentar fragilidade quanto à abordagem

5. Desenvolvedores dos sistemas ProAccess e CineAssista.
6. Audiodescrição, LIBRAS e legendagem descritiva.
7. Preferiu-se não divulgar o nome dos participantes e entrevistados durante a pesquisa.
8. Ainda assim a universalidade do dispositivo é restrita, haja vista o uso por pessoas com múltipla deficiência ou deficiências intelectuais.
9. Segundo a NBR9050: “Adaptado: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para serem acessíveis” (ABNT, 2020, p. 3)

metodológica acerca do desenvolvimento de projetos dessa natureza.

Entre os anos de 1994 e 1997, foi conduzido, no Center for Universal Design, projeto para estabelecer preceitos referentes ao Desenho Universal, do qual resultaram 7 princípios:

- 1 Equidade;
 - 2 Flexibilidade;
 - 3 Uso simples e intuitivo;
 - 4 Informação perceptível;
 - 5 Tolerância ao erro;
 - 6 Pouco esforço no uso; e
 - 7 Tamanho e espaço adequado no uso
- (WOLFGANG F.; KORYDON H., 2011, tradução nossa).

Tais princípios devem se manifestar mutuamente em cada design desenvolvido a partir da concepção universal. A fim de melhor caracterização a respeito dos princípios, os autores formularam uma tabela com uma série de parâmetros a serem considerados, à qual se reproduz a seguir, com tradução nossa:



Princípio 1. **Equidade**

O projeto útil e comercializável para pessoas, consideradas suas diversas habilidades.

Diretriz 1: Fornecer o mesmo meio de uso para todos os usuários: idêntico sempre que possível; equivalente quando não.

Diretriz 2: Evitar segregação ou estigmatização de qualquer usuário.

Diretriz 3: Disponibilizar a todos os usuários as mesmas condições de privacidade, segurança e proteção.

Diretriz 4: Tornar o projeto atraente para todos os usuários.



Princípio 2. **Flexibilidade**

O design deve oferecer ampla gama de possibilidades, a fim de atender diversas habilidades individuais.

Diretriz 1: Proporcionar escolha acerca dos métodos de uso.

Diretriz 2: Favorecer possibilidade de acesso ambidestro.

Diretriz 3: Facilitar a precisão e exatidão durante utilização pelo usuário.

Diretriz 4: Proporcionar adaptação do recurso à velocidade do usuário.

Princípio 3. **Uso simples e intuitivo**



O design precisa ser de fácil compreensão quanto ao uso, mesmo para usuários iniciantes, independente de suas habilidades motoras, sensoriais, intelectuais e/ou nível de concentração.

Diretriz 1: Eliminar complexidades desnecessárias.

Diretriz 2: Ser consistente com as expectativas e intuição do usuário.

Diretriz 3: Acomodar uma ampla gama de habilidades de conhecimentos e linguagens.

Diretriz 4: Disponibilizar informações consistentes com sua importância.

Diretriz 5: Fornecer feedback eficaz durante e após a conclusão de tarefas.

Princípio 4. **Informação perceptível**



O projeto precisa comunicar, com eficiência, as informações indispensáveis ao usuário, independente de suas habilidades motoras, sensoriais e intelectuais.

Diretriz 1: Usar diferentes modos (pictórico, verbal, tátil) para a apresentação informações essenciais, mesmo que pareçam redundantes.

Diretriz 2: Maximizar a “legibilidade” das informações essenciais.

Diretriz 3: Diferenciar elementos de maneiras que possam ser descritos, a fim de facilitar instruções e orientações.

Diretriz 4: Fornecer compatibilidade com uma variedade de técnicas ou dispositivos usáveis por pessoas com limitações sensoriais.



Princípio 5. **Tolerância ao erro**

O design deve minimizar perigos e consequências adversas acerca de prováveis ações acidentais ou não intencionais.

Diretriz 1: Organizar elementos para minimizar perigos e erros: quanto mais indispensável for o elemento, mais acessível ele deve ser; elementos perigosos devem ser eliminados, isolados ou protegidos.

Diretriz 2: Fornecer avisos acerca de perigos e erros.

Diretriz 3: Fornecer recursos tolerantes a falhas.

Diretriz 4: Desencorajar ações distraídas em tarefas que requerem atenção.



Princípio 6. **Pouco esforço no uso**

O design deve favorecer o uso com eficiência e conforto, ao mesmo tempo em que proporcione o mínimo de fadiga.

Diretriz 1: Permitir que o usuário mantenha posição corporal neutra durante realização de tarefa.

Diretriz 2: Uso de força compatível com a tarefa realizada.

Diretriz 3: Minimizar ações repetitivas.

Diretriz 4: Minimizar esforço físico prolongado.



Princípio 7. **Tamanho e espaço adequado durante uso**

Tamanho e espaço do projeto devem ser adequados quanto ao alcance, manipulação e uso pelo indivíduo, independente de seu tamanho corporal, postura e mobilidade.

Diretriz 1: Fornecer visibilidade clara quanto aos elementos importantes que precisam de interação durante o uso, para qualquer usuário, sentado ou de pé.

Diretriz 2: Proporcionar alcance de todos os componentes de interação, com conforto para qualquer usuário, sentado ou em pé.

Diretriz 3: Acomodar diversidade no tamanho da mão e do punho.

Diretriz 4: Fornecer espaço adequado para uso de dispositivos de assistência ou assistência pessoal.

Quadro 1. Princípios e diretrizes do Desenho Universal.

Fonte: (WOLFGANG F.; KORYDON H., 2011, p. 60 e 61)

O Desenho Universal também é comumente tratado por outras nomenclaturas, tal como design para todos, design inclusivo, desenho sem barreiras, desenho adaptado, desenho transgeracional ou termos em inglês, que se seguem: *design for all*, *design for disability*, *design for the whole population*, *designing for special needs*, *accessible design*, *design for disability*, entre outros. Contudo, **os termos mais recorrentes são Desenho Universal e Design Inclusivo, que são, no geral, encarados como sinônimos.**

10. Design Inclusivo (*Inclusive Design*) é contemporâneo ao Desenho Universal (*Universal Design*), porém tem origem britânica.

Na comunidade internacional, existem múltiplos nomes e definições de Desenho Universal. Alguns mais amplos, outros são mais restritos, e ainda outros que enfatizam certos aspectos em detrimento de outros; no entanto, o consenso é desnecessário (WOLFGANG F.; KORYDON H., 2011, p. 54, tradução nossa).

A respeito da concepção sinônima referente aos termos Design Inclusivo e Desenho Universal, se atribui distinção ao lugar onde são utilizados. O primeiro seria mais recorrente na Europa e no Japão; enquanto o segundo é explorado nos Estados Unidos e Américas. No Brasil, Desenho Universal é mais habitual, estando presente nos textos legais. Neste sentido, usa-se, nesta Tese, tal perspectiva.

Design Inclusivo é definido, pelo British Standards Institute¹⁰, como a espécie de projeto de produtos e/ou serviços convencionais, realizado por meio de condições adequadas de acesso e utilização pelo maior número possível de pessoas, sem a necessidade de adaptações ou design especializado, ou mesmo comprometer os objetivos de lucros dos negócios ou a satisfação dos usuários/consumidores (CLARKSON *et al.*, 2003). Percebe-se que tal conceito é bem semelhante ao que se estabelece, em linhas gerais, a respeito do Desenho Universal, no qual se verifica até a determinação mais controversa do DU, que seja a não necessária adaptação de soluções. Mesmo os princípios e diretrizes desta abordagem encontram filiação com o Desenho Universal, tais como ser **centrado no usuário, focado no reconhecimento das necessidades da diversidade populacional e desenvolvido com consciência de negócios**; devendo, por consequência, **resultar em designs funcionais, usáveis, desejáveis e viáveis.**

Outra aproximação relevante entre as abordagens sinônimas diz respeito à consideração de que tanto a concepção Universal quanto à Inclusiva deve ser realizada no início do projeto de design, e não



11. Em uma sátira *nonsense*, no seriado cômico estadunidense “A Família Dinossauro”, há um episódio que critica o descaso com idosos. Nele, é abordado um tal “Dia do Arremesso”, que seria uma data “cerimonial e festiva” em que as pessoas mais velhas de uma família deveriam ser arremessadas por alguém mais jovem do alto de uma cratera, para dentro de um poço de piche. Na série, o evento teria como justificativa rituais ancestrais, nos quais havia a necessidade de livrar-se de um indivíduo que não mais teria utilidade para o bando, uma vez que passa a ser identificado como alvo fácil de caçadores e um fardo para a família. Caso fosse verdadeira e com humanos, essa história soaria como estranha, mas ao longo da evolução civilizatória humana, pessoas que passaram a conviver com alguma limitação permanente ou mesmo temporária tiveram destinos que em nada dialogam com as práticas que são aceitas atualmente. A produção audiovisual ilustra uma série de casos envolvendo esse tipo de comportamento condenável com idosos e pessoas com deficiência.

ser considerado como um suplemento a ser implementado ao final. Nesta Tese, no entanto, não se descarta tal possibilidade. Não que se recomende tal formato. De fato, este não é o caso. Apoia-se, vigorosamente, que produtos e serviços tenham já nas suas origens a abordagem de ideais inclusivos. Entretanto, se julga que há uma imensa quantidade de serviços e produtos que já foram implementados sem que fundamentos acessíveis, inclusivos e universais tenham sido contemplados e propostos. Se avalia, assim, que há um vácuo de atuação do Design Inclusivo. São nestes casos, portanto, que se insere o Modelo de Equiparação de Serviços. Um exemplo neste sentido é o serviço de cinema.

2. A inclusão de pessoas com deficiência ao longo da história

Relatos a respeito de pessoas com deficiência, sejam congênicas ou adquiridas, podem ser encontrados nos mais diversos documentos históricos. Desde pinturas a textos escritos, passando por mitos e literatura oral. Assim como é diversa a quantidade de narrativas, também é a de abordagens pelas quais as pessoas com deficiência foram tratadas no contexto social. Neste item, debruça-se sobre o modo pelo qual a sociedade encarou a presença e participação da pessoa com deficiência (congênita ou adquirida) ao longo dos séculos. Com este levantamento, procura-se estabelecer marcos civilizatórios e acompanhar a evolução do pensamento acerca da necessidade de inclusão cidadã, ética e social.

O tratamento dispensado ao outro é sempre contextual, e isso também se reflete no que se refere à pessoa com deficiência. Levando em conta que as pessoas mais idosas de um povo também podem configurar naquelas com mais limitações motoras e sensoriais, não é incorreto julgar que o acolhimento destinado a um idoso, em determinada sociedade, terá associação com o que é orientado às pessoas com deficiência. Em Esparta, as crianças pertenciam ao Estado e suas vidas

eram decididas pelas pessoas mais velhas, através do Conselho de Anciãos. Se elas nascessem fracas e com deficiência, eram lançadas do Taigeto, um abismo de mais de 2.400 metros de profundidade, em cerimônia religiosa, para que não fosse transmitida a deficiência para gerações futuras (LARAIA, 2009, p. 18)¹¹.

Ainda não é possível determinar como os humanos mais primitivos lidavam com pessoas com deficiência em seus grupos. Há de se supor que as condições hostis que a natureza apresentava há 30 mil anos, aliada à escassez de recursos, aos quais impunham uma verdadeira e amarga luta pela sobrevivência, individual ou em bando, seriam decisivos quanto à morte de indivíduos acometidos por algum tipo de lesão e limitação, sejam adquiridas por meio de acidentes ou pela idade elevada (SILVA, 1987). Casos de deficiências congênitas também deveriam ocorrer, e se supõe que crianças nessas condições não encontravam muitas chances de sobrevivência, isso quando não eram sacrificadas em algum tipo de ritual primitivo.

Silva (1987) sugere que há controversas significativas em relação aos ancestrais humanos e sua relação com as pessoas com deficiência; enquanto alguns acreditam na hipótese de sacrifícios desses indivíduos, outros apontam no desenvolvimento da própria medicina e dos cuidados de saúde como prova de que, até certo ponto, os primeiros agrupamentos humanos devem ter se preocupado com a busca de tratamentos para enfermidades. Entretanto, Jorge Neto e Cavalcante (2019) afirmam que há relatos¹² sobre indígenas, viventes nas terras que hoje correspondem ao continente americano, que sacrificavam crianças nascidas com alguma deficiência. Os autores, todavia, não detalham se o ato seria decorrente de alguma justificativa relacionada às dificuldades que os bebês enfrentariam no futuro, ou se devido a alguma concepção simbólica e religiosa.

Acerca da religiosidade, há relatos, de épocas diversas, que consideram as pessoas nascidas com deficiência como representações, presentes ou castigos enviados pelos deuses. Mesmo atualmente, há casos que exemplificam a interpretação de crianças nascidas com alguma deficiência, ou alguma formação corporal rara como reencarnações de entidades místicas. No hinduísmo, os exemplos ocorrem com mais recorrência.

Segundo Silva (1987), povos antigos da América Latina, tais como os

12. Isso ocorria com rituais próprios, como enterro da criança viva ou jogando-a num abismo e outras tantas formas imagináveis de se tirar vida de alguém (FRANCISCO FERREIRA JORGE NETO; CAVALCANTE, 2019, p. 1176).

13. Na Antiguidade, o Egito já foi conhecido como “Terra dos Cegos” (SILVA, 1987).

Astecas, tratavam pessoas com deficiência de forma muito particular. Eles os mantinham em lugares reservados, onde eram considerados objetos para ridicularização.

14. Vale ressaltar que nos tempos relatados, os livros e ensinamentos sagrados tinham força equivalente, ou maior, que os documentos legais têm sobre a sociedade contemporânea ocidental.

No antigo Egito, sacerdotes atribuíam doenças graves e deficiências a castigos divinos e maus espíritos. Ainda assim, pessoas com nanismo não eram excluídas da vida social da “Terra dos Cegos”¹³; ao contrário, eram valorizadas. Se pertencessem à elite, poderiam atingir qualquer cargo que desejassem; e se fossem de classes mais pobres, poderiam ser adquiridos por interessantes quantias pelos faraós. Acredita-se que os anões eram desejados por serem excelentes dançarinos.

Um dos deuses do imenso panteão egípcio é representado como um anão disforme de pernas arqueadas e aparência feroz. Trata-se de Bés, deus dos combates, dos jogos e das danças. Servia de amuleto contra todos os males devido à sua feiúra. Segundo alguns autores, Bés personificava os sentimentos que os homens deficientes suscitavam, mas basicamente como gênios bons. (SILVA, 1987, p. 37)

Para os Hebreus, a deficiência seria resultado de ações impuras e pecado, e por isso eram impedidos de participar de celebrações religiosas (FONSECA, 2005). Mesmo em textos religiosos, as manifestações discriminatórias estão presentes. Logo, a prática da exclusão e eliminação de pessoas com deficiência ou doenças graves era aceita e promovida. Por outro lado, seu livro sagrado “Levítico” pede respeito aos cegos e aos surdos, e o “Deuteronômio”¹⁴ recomendava proteção e bom trato aos mesmos.

Segundo a Bíblia, existem doze defeitos físicos aparentes, qualquer um dos quais desqualifica um sacerdote para o desempenho de suas funções (Lev. 21:16:23), mas a “Halachah” aumenta essa lista para cento e quarenta e dois. Os defeitos físicos que desqualificam um animal para o sacrifício também são enumerados (Lev. 22:20:25) e aumentados para setenta e três na Lei Rabínica. (SILVA, 1987, p. 47)

Na Grécia Antiga, a assistência a pessoas com deficiência era promovida por meio de leis alheias aos textos religiosos. Nesse sentido, militares lesionados em batalhas, por exemplo, tinham direitos a uma série de “vantagens”. A lei de Sólon determinava que “soldados feridos gravemente

e os mutilados em combate serão alimentados pelo Estado” (SILVA, 1987, p. 64). No caso de deficiências congênicas, havia aceitação social do abandono dessas crianças, que eram deixadas em cestas ou panelas de barro à própria sorte. Mesmo Platão, em sua famosa “República”, promove descaso à pessoa com deficiência, considerando que “*estabelecerás em nossa república uma medicina e uma jurisprudência, como acabamos de dizer, que se limitem ao cuidado dos que receberam da natureza corpo são e alma formosa*” (SILVA, 1987, p. 84).

15. Segundo Silva (1987):
Presume-se que eram considerados como “monstros” todos os recém-nascidos que tivessem características bem diferentes dos normais, com membros a mais ou a menos, e também aqueles que apresentassem alguma deformidade muito séria (p.88).

Na Roma antiga, haja vista a influência grega, também se verifica relatos de que o Império prestava cuidados aos lesionados em batalhas. Crianças nascidas com deformidades, por outro lado, eram eliminadas por meio de afogamento. Tal procedimento era recomendado pelas leis, sobretudo a Lei das Doze Tábuas, que determinava em sua Lei III que o pai deveria matar o filho recém-nascido, cuja forma do corpo seja monstruosa¹⁵. Conta-se que em variados povos antigos, haviam os que se encarregavam de prestar assistência a pessoas com deficiências a fim de buscar a redenção pelos deuses. Acreditavam também que deviam gratidão aos feridos em confrontos, uma vez que atingiram essa condição em defesa de seu povo. (LARAIA, 2009).

Com a consolidação do Cristianismo e os ideais de caridade, amor e solidariedade que a concepção religiosa trouxe, algumas mudanças em relação ao trato com a pessoa com deficiência surgiram. No entanto, ainda se manteve forte relação entre a compreensão da deficiência – sobretudo congênita – como fruto de algum pecado e concebida como punição, ou mesmo como resultado de bruxarias e magias de origem diabólica. Não raro, a própria pessoa com deficiência era tida como um ser maligno e, portanto, excluída da vida em sociedade. Pelo menos a sentença de morte a crianças com deficiências já não fazia parte do que a Igreja Católica – que representava o arcabouço moral da época, pregava e estimulava.

Em contraposição à cultura de extermínio de crianças nascidas com deficiência, o Imperador Constantino, em 315, promulgou novas leis que recriminaram práticas assassinas, e orientaram ao Estado o dever de promover assistência econômica às famílias de pessoas com deficiência.

Durante a Idade Média, a partir da união entre Estado e Igreja, foram criadas instituições assistencialistas, que, financiadas por senhores feudais, ofereciam cuidados subsistências a indivíduos com deficiência

16. Silva (1987) pontua que:

Sob o reinado de Luís IX (1214 a 1270), conhecido como São Luís de França, foi criado um novo abrigo chamado “Hospice des Quinze-Vingts”, por iniciativa direta do rei, no ano de 1260. Sua criação chegou a beneficiar fortemente uma confraria pobre de cegos cujos membros, à falta de outro local, reuniam-se no Bosque de Garenne, em Paris. Quando o local foi descoberto pela coroa e pelo povo em geral, ficou conhecido pelo apelido de “Champovri”, de uma corruptela para as palavras “Champ des Pauvres” (Campo dos pobres). (p.55)

que pertencessem aos seus feudos. De acordo com Silva (1987), entre as categorias de instituições assistencialistas oferecidas, estavam:

Gerontotróphium: dedicado à atenção e abrigo de pessoas idosas abandonadas, ou com poucas condições e sustento contínuo e seguro;

Lobotróphium: atenção a vítimas de limitações físicas crônicas e muito severas;

Nosokómeion: dedicado ao tratamento e abrigo de doentes crônicos, sem condições financeiras para tratamento;

Pandóchium: dedicado à atenção para todos os tipos de desamparados não enquadrados pelas demais instituições;

Ptochotróphium: oferecia abrigo e alimentação para pessoas muito pobres, que tenham sido abandonadas, e não tenham condições de sustento;

Typhlokómeion: orientado ao oferecimento de abrigo e alimentação para pessoas cegas e sem condições de sustento.

Uma vez que a Igreja, à época do Império Bizantino, participava ativamente do processo assistencialista, as práticas de acolhimento acabaram por serem direcionadas aos mosteiros. A partir dessas experiências de acolhida em mosteiros e instituições, surgem também os primeiros hospitais que ofereceriam assistências específicas às pessoas com deficiência. Um exemplo a ser citado é o Hospital *Hospice des Quinze-Vingts*¹⁶, que proporcionava hospedagem e alimentação aos pacientes (DICHER, MARILU; TREVISAM, 2014).

O fim da Idade Média, e despertar da Idade Moderna, marca também o início da superação do modelo assistencialista. O racionalismo passou a contestar o misticismo em torno da deficiência, e o homem moderno virou-se no sentido da busca de tratamentos efetivos no combate a enfermidades, e, sobretudo baseado em uma visão de integração das pessoas com deficiência. Tal processo se apoiava em diversas condições; dentre elas, a criação de dispositivos de acessibilidade orientados às diferentes necessidades: cadeiras de rodas, coletes, bengalas e até mesmo os códigos de sinais – século XVI, e o braille – no século XIX. As doenças mentais passaram a ser enfrentadas a

partir do conhecimento científico em desenvolvimento, e da negação às concepções baseadas em espíritos e possessões malignas, que perdurava há séculos. No campo jurídico, intensificou-se a criação de leis orientadas pelas necessidades que eram percebidas para uma boa integração daquelas pessoas. Tal processo de integração na vida social também refletiu na inserção delas no mercado de trabalho, favorecido pela quantidade de tecnologias e atitudes acessíveis que surgiram durante a época.

O Renascimento pôs o homem no centro das questões. No entanto, é correto considerar que tal perspectiva não era generalizada entre a sociedade, uma vez que o acesso às letras e à pesquisa científica era restrito às classes mais abastadas. Mesmo com avanço nos mais diversos campos da Ciência à época, ainda era forte a propagação de concepções místicas e religiosas acerca das deficiências. Dessa forma, pessoas com fragilidades físicas e sensoriais ainda eram excluídas da sociedade e compunham massas de pedintes nos centros urbanos.

Embora no século XIX ainda não se pensasse na integração do homem deficiente à sociedade aberta ou mesmo à sua família, ele passou a ser visto como ser humano (infeliz, desafortunado e coitado para aquela época, é evidente) dono de seus sentimentos e capaz de viver ou de pretender levar uma vida decente, desde que fossem garantidos meios para isso. (SILVA, 1987, p. 184)

Nas artes, as pessoas com deficiência também conquistaram mais notoriedade. Pinturas de grandes artistas retrataram a presença de pessoas com deficiência a partir de diversas abordagens, desde retratos de indivíduos posando para o espectador até cenas em que os personagens acusam mazelas que lhes acometem a vida cotidiana (figuras 2/3.2 a 5/3.2). No Teatro e na Literatura, merece destaque as obras de Shakespeare, que retratou diversos personagens com deficiência em suas peças, tais como as obras Otelo e Ricardo III.

Na primeira metade do século XVII, John Bulwer revolucionou a educação de crianças surdas. Dentre os métodos exercidos pelo educador, estava o do ensino por meio da leitura labial e da linguagem dos sinais. Em 1755, Charles Michel Epée havia fundado uma escola exclusiva para o ensino de surdos, em Paris; e Bulwer aperfeiçoou a linguagem dos sinais existente à época. Acerca das pessoas cegas, Charles Barbier levou ao *Institute Nationale des Jeunes Aveugles*



Figura 2/3.2. A Fonte da Juventude (Der Jungbrunnen | Lucas Cranach, 1546)

Fonte: [Wikipedia.org](https://www.wikipedia.org)



Figura 3/3.2. Combate entre o Carnaval e a Quaresma (Pieter Bruegel, 1559)

Fonte: [Arteartistas.com.br](https://www.arteeartistas.com.br)



Figura 4/3.2. Parábola dos Cegos (De parabel der blinden | Pieter Bruegel, 1568)

Fonte: [Wikiart.org](https://www.wikiart.org)



Figura 5/3.2. O Pé Aleijado (El pie varo | de José de Ribera, 1642)

Fonte: [Wikiart.org](https://www.wikiart.org)

proposta para escrita e leitura de textos a partir de código formado por 36 sinais¹⁷. Anos mais tarde, Louis Braille aprimorou o código e criou um sistema tátil que leva seu nome (com mais de 90 sinais, entre letras, com e sem acentos, números, pontuação etc.), e ainda é utilizado.

Uma série de instituições de atendimento às pessoas cegas foram criadas na Europa e nas Américas. Pioneiro na América Latina, data de 1854 a criação do Imperial Instituto dos Meninos Cegos (hoje, chamado de Instituto Benjamin Constant), na então capital brasileira, o Rio de Janeiro. Três anos mais tarde, também foi criado, na mesma cidade, o Imperial Instituto dos Surdos Mudos (1857) – hoje Instituto Nacional de Educação de Surdos – INES.

No contexto da Revolução Industrial, que se deu em parte da Europa, em 1884, Otto Von Bismark – chanceler do Império da Alemanha – criou o que é considerada a primeira lei de apoio ao trabalhador que se acidenta. A proposta era de se ofertar atividades de recuperação física e reabilitação, a fim de promover a readaptação do acidentado aos postos de trabalho disponíveis e adequados ao indivíduo. O exemplo foi seguido por diversas outras nações europeias. A respeito da perspectiva trabalhista que surgia na época, Fonseca (2005) considera:

O despertar da atenção para a questão da habilitação e da reabilitação das pessoas com deficiência para o trabalho aguçou-se a partir da Revolução Industrial, quando guerras, epidemias e anomalias genéticas deixaram de representar as causas únicas das deficiências; o trabalho em condições precárias, ao ocasionar acidentes mutiladores e doenças profissionais, centralizou a preocupação para a questão de pessoas com deficiência, sendo necessária a própria criação do Direito do Trabalho e um sistema eficiente de seguridade social, com atividades assistenciais, previdenciárias e de atendimento da saúde, bem como de reabilitação dos acidentados. Fundaram-se organismos nacionais de apoio a pessoas com deficiência, nos séculos XIX e XX, entre os quais o Relief of Ruptured and Crippled, atual Hospital de Manhattan, nos Estados Unidos, e a Society and Home for Cripples, na Dinamarca. (FONSECA, 2005, p. 74)

Outro marco importante para a evolução do tratamento dado pela sociedade à pessoa com deficiência foi o nascimento e vida de Hellen Keller, a partir de 1880. Ainda criança, com apenas 19 meses, ficou

17. O código desenvolvido por Barbier teve como motivação a criação de sinais que permitissem a codificação e decodificação de mensagens em ambientes de batalha, e sem iluminação (DICHER, MARILU; TREVISAM, 2014).

18. A história de Hellen Keller foi escrita em sua autobiografia; virou peça teatral, e também está dramatizada no filme “O Milagre de Anne Sullivan”, de 1962.

19. O líder nazista estabeleceu Programa de Eutanásia, iniciado em 1939 (DICHER, MARILU; TREVISAM, 2014).

O programa de eutanásia alemão ficou conhecido, após a guerra, como T4. O nome é a abreviação de Tiergartenstrasse 4, o endereço de uma casa localizada em Berlim, onde funcionava a sede do programa. A edificação foi derrubada restando hoje uma placa no pavimento que indica a sua antiga localização. (p.15)

20. Hoje, a organização conta com mais de 100 países membros, e compromete-se a estabelecer um fórum intercâmbio de experiências e informações, investigações e práticas orientadas à inclusão de pessoas com deficiência (REHABILITATION INTERNATIONAL (RI), [s.d.]).

cega e surda. Anne Sullivan, professora, aceitou o desafio de ajudar no desenvolvimento intelectual e educacional de Hellen. Oriunda de família rica, a menina teve acesso a uma diversidade de métodos de ensino, que aliados com o empenho de Hellen e de Anne, possibilitaram a jovem a ler, escrever e obter Graduação no Colégio Radcliffe¹⁸.

A chegada do século XX representou, também, significativo avanço nos princípios de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência na vida social. Apoiados por grande evolução científica, social e tecnológica (sobretudo na segunda metade do período) promoveram, de fato, os processos de integração e, posteriormente, de inclusão das pessoas com deficiência. É importante considerar que também houve recuos significativos, haja vista que a civilização passou por, pelo menos, duas grandes guerras mundiais. Neste sentido, por exemplo, durante o período em que a Alemanha, pivô da Segunda Guerra Mundial, estava sob o governo nazista, houve intenso genocídio de população com deficiência (figura 6/3.2). Segundo a visão supremacista dominante, essas pessoas eram consideradas inferiores e indesejadas, sendo, portanto, dispensáveis na consolidação da sociedade que Adolf Hitler¹⁹ vislumbrava (LARAIA, 2009).

As guerras foram responsáveis pelo aumento significativo de pessoas com deficiência adquiridas, tendo em vista a quantidade de pessoas acidentadas em batalhas mundo afora. Por outro lado, fizeram com que novas abordagens quanto à inclusão de pessoas com deficiência viessem à tona. Após a Primeira Guerra Mundial, surge a primeira organização internacional orientada ao aprimoramento de métodos de reabilitação de pessoas com deficiência. Trata-se da Sociedade Escandinava de Ajuda a Deficientes, hoje chamada de Rehabilitation International²⁰ (DICHER, MARILU; TREVISAM, 2014), criada em 1922. A instituição foi responsável, entre tantas ações, pela criação do símbolo internacional de acesso (figuras 8/3.2 a 10/3.2).

Para além das questões ligadas à reabilitação e adaptação das condições de acesso para as pessoas debilitadas por guerra, a sociedade passou a entender a inclusão sob novas demandas identificadas pelas próprias pessoas com deficiência, o que configura passo importante na participação dessas pessoas na determinação de soluções adequadas para acesso e inclusão.

Ficou muito claro que o que era necessário compreender era que

tanto crianças quanto adultos com deficiências necessitavam não só dos cuidados que instituições especiais pudessem lhes prover, mas também de atenção pessoal, de carinho, de relacionamento familiar e de um ambiente que possibilitasse alguma participação na vida comunitária, como qualquer outra pessoa (SILVA, 1987, p. 216).

Com a criação da Organização das Nações Unidas e a posterior Declaração Universal dos Direitos Humanos, a sociedade ingressou em uma nova fase, superando as visões assistencialistas e integracionais. Agora, a **perspectiva inclusiva passa a ganhar campo** (figura 7/3.2).



Figura 6/3.2. Cartaz na Alemanha Nazista inspira genocídio de pessoas com deficiência.

Fonte: [Reddit.com](#)



Figura 8/3.2. Símbolo Internacional de Acessibilidade, DE 1969.

Fonte: NBR9050 (ABNT, 2020)



Figura 9/3.2. Proposta de atualização para Símbolo Internacional de Acessibilidade, de autoria do grupo Accessible Icon Project.

Nesta versão, os autores buscam fugir da ideia de pernas e braços mecânicos do desenho anterior, sugerindo postura mais ativa ao personagem, promovendo destaque para o desenho do ser humano e não da cadeira.

Fonte: [BBC.com](#)

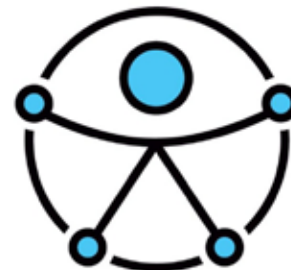


Figura 10/3.2. Novo ícone para identificar acessibilidade²¹. Nesta versão, de 2015, proposta pela ONU se evita a má interpretação de que o lugar identificado com o SIA seja dedicado apenas para pessoas em cadeira de rodas.

Fonte: [Camara.leg.br](#)

21. A Lei que determinaria a utilização desse novo símbolo no Brasil está aguardando apreciação pelo Senado Federal. Trata-se da Lei 7750/2017.

22. No que tange à legislação brasileira, na seção Anexos é possível encontrar levantamento acerca de leis e decretos orientados à promoção dos direitos da pessoa com deficiência promulgados no Brasil. Sobre os dispositivos legais com mais relação com o cinema, se recomenda a leitura da seção anterior desta Tese, que se dedicou ao estudo do cinema, em diferentes perspectivas.

3. Acessibilidade na perspectiva cidadã

Nesta seção, se dá prosseguimento à contextualização acerca do entendimento da pessoa com deficiência no convívio social. Nesta perspectiva, se debruça sobre legislações que emergiram no mundo ocidental a partir do início do século XX, onde se destaca a criação da Organização das Nações Unidas e o lançamento da Declaração Universal dos Direitos Humanos. Não se pretende, no entanto, abraçar todo o universo legislativo, haja vista que este trabalho se dá em área diferente ao Direito. De todo modo, trata-se da tentativa de dialogar com o leitor a respeito das principais mudanças percebidas tanto fora, quanto dentro do Brasil²².

Primeiramente, é importante ressaltar o termo a ser utilizado, que é o Pessoa com Deficiência, cuja sigla é PcD. Tal termo vem substituir, formalmente, todos os outros que já foram atribuídos para denominar esse público. A terminologia foi recomendada pela Organização das Nações Unidas, em 2010 (LUSTOSA; FERREIRA, 2020). Dessa forma, expressões como Pessoas com Necessidades Especiais, deficientes, entre outras, não são mais entendidos como adequados. No entanto, é comum encontrar nas legislações mais antigas o uso dos termos desatualizados.

3. 1. Marcos e avanços legais no mundo

Se considera a **Declaração Universal dos Direitos Humanos** (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948), logo após o final da Segunda Guerra Mundial, como marco inicial da nova fase de promoção de direitos e inclusão das Pessoas com Deficiência na vida social. A sociedade, assim, passa assumir compromissos humanitários baseados no respeito à diversidade humana. O documento, promovido pela Organização das Nações Unidas, tem como um dos países signatários o Brasil, que, por isso, agregou diversas das proposições à sua constituição.

No artigo 25 da Declaração, consta que:

Toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez²³, na viuvez, na velhice ou noutros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948, p. não paginada, grifo nosso).

A Declaração, contudo, ainda era um documento insuficiente no que diz respeito a propostas jurídicas mais concretas, tendo em vista a inclusão de Pessoas com Deficiência. Nos anos de 1971 e 1975, a ONU publicou a Declaração dos Direitos das Pessoas com Retardo Mental (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1975a) e a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes²⁴ (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1975b), respectivamente. A Declaração não toca exatamente na classificação de pessoa com deficiência, mas se orienta por grupos específicos, considerados vulneráveis e, portanto, necessitados de maior atenção, sendo eles: minorias raciais, mulheres, crianças, pessoas com deficiências, entre outros.

Ainda acerca dos instrumentos estabelecidos, Laraia (2009) aponta pelo menos outras oito convenções internacionais de grande relevância quanto aos direitos humanos desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos:

- 1 Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação Racial, de 1965 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1965);

- 2 Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, de 1966 (UNITED NATIONS GENERAL ASSEMBLY, 1966);

- 3 Pacto Internacional dos Direitos Cívicos e Políticos, de 1966 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1966);

- 4 Convenção sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher, de 1979 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1979);

23. A Pessoa com Deficiência é referida, neste documento, pelo termo ligado à invalidez, haja vista tratar-se de documento anterior ao estabelecimento da nomenclatura atual.

24. Novamente, se percebe o uso de termos entendidos como inadequados atualmente. O ideal seriam Pessoa com Deficiência, para o contexto geral; e em relação ao título do documento de 1971, usar-se Pessoa com Deficiência Intelectual (SASSAKI, [s.d.]).

5 Convenção contra a Tortura e outros Tratamentos ou Penas Cruéis, Desumanos ou Degradantes, de 1984 (ONU, 1984);

6 Convenção sobre os Direitos da Criança, e 1990 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1990a);

7 Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de todos os Trabalhadores Migrantes e Membros de suas Famílias, de 1990 (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1990b);

8 Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 2007 (BRASIL, 2009).

Em 1981, a organização internacional definiu esse ano como o Ano Internacional das Pessoas Deficientes. São, aliás, nos anos 70 e 80, que se verificam diversas mobilizações que cobravam melhores condições de acesso e inclusão de pessoas com deficiência (LUSTOSA; FERREIRA, 2020). Contudo, os avanços relativos à promoção dos direitos desse público não foram satisfatoriamente impactantes à época.

É desse contexto que surge o lema “**Nada sobre nós sem nós**”, que exige o direito de participação da pessoa com deficiência na vida social, sobretudo no que tange à formalização de políticas, leis, tecnologias assistivas, entre tantos aspectos que intermediam a vida das pessoas.

Em junho de 1994, fruto da Conferência Mundial sobre Necessidades Educativas Especiais, é estabelecida a **Declaração de Salamanca** (ONU, 1994), tratando de condições para equiparação de oportunidades à pessoa com deficiência, imputando ao Estado o dever de estabelecer políticas e ações inclusivas. A Declaração fundamenta os princípios da então Educação Especial, considerando o tema como alicerce na configuração de uma sociedade inclusiva. Nesse sentido, se fundamenta na perspectiva de que as escolas devem atender as crianças independente de suas condições motoras, sensoriais ou intelectuais. Dessa forma, as salas de aula precisam ser compartilhadas por todas. Tal perspectiva é fundamental na promoção de uma sociedade inclusiva, à medida em que forma indivíduos que passam a compreender a diversidade humana como algo natural, ao mesmo

tempo em que garante condições adequadas de aprendizado às pessoas com deficiência, e promove o ideal de inclusão. Uma vez que se considera que ainda se vive em um modelo onde a exclusão é dominante (lógica da exclusão-dominante), a Educação Inclusiva se apresenta como importante recurso no sentido da promoção da **lógica da inclusão-dominante**.

7. Princípio fundamental da escola inclusiva é o de que todas as crianças devem aprender juntas, sempre que possível, independentemente de quaisquer dificuldades ou diferenças que elas possam ter. Escolas inclusivas devem reconhecer e responder às necessidades diversas de seus alunos, acomodando ambos os estilos e ritmos de aprendizagem e assegurando uma educação de qualidade à todos através de um currículo apropriado, arranjos organizacionais, estratégias de ensino, uso de recurso e parceria com as comunidades (ONU, 1994, p. 5).

Além da Declaração de Salamanca, é importante citar a **Declaração de Jomtien** (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1990c), que veio para consolidar a Educação como direito fundamental de todos.

Em 1999, na Guatemala, ocorreu a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência²⁵, que resultou na configuração de documento com mesmo nome (OEA, 1999). A Organização dos Estados Americanos passa a propor igualdade de direitos e liberdades entre pessoas com e sem deficiência, reafirmando o direito da Pessoa com Deficiência a não serem vítimas de discriminação com base em suas eventuais limitações e lesões. Se considera, assim, que os princípios de igualdade e dignidade devem ser dedicados a todo e qualquer ser humano.

No artigo III da Convenção, é determinado aos Estados Parte responsabilizarem-se pela realização de políticas a serem implementadas na esfera pública ou privada, no sentido de eliminar a discriminação e promover a integração na “prestação ou fornecimento de bens, serviços, instalações, programas e atividades, tais como o emprego, o transporte, as comunicações, a habitação, o lazer, a educação, o esporte, o acesso à justiça e aos serviços policiais e as atividades políticas e de administração” (OEA, 1999, p. não paginada). A Convenção alinha o entendimento da deficiência a partir do Modelo Social, no qual passa a ser interpretada como resultado de interação

25. Apesar de marco relevante no que diz respeito à abordagem sobre a deficiência, o documento ainda utiliza o termo “Portador de Deficiência”. Atualmente, a expressão não é mais utilizada, haja vista que a deficiência não é um bem que se porta de um lugar para o outro.

26. O documento considera o número de 50 milhões de europeus com deficiência.

que não promove o acesso adequado, retirando do sujeito a ideia de que ele seja incapaz de realizar alguma tarefa.

A deficiência, portanto, se caracteriza como uma construção social. Neste sentido, se observa que a inclusão das pessoas com deficiência é prática que deve ser promovida pelo conjunto da sociedade, e das instituições públicas e/ou privadas, a partir do provimento de instrumentos de acessibilidade, sejam por meio de dispositivos, atitudes, serviços etc. O Brasil, como signatário da iniciativa, transcreveu o documento por meio do Decreto 3.956, em 2001 (BRASIL, 2001).

No ano de 1999, a Organização das Nações Unidas apresentou a chamada **Carta para o Terceiro Milênio** (ONU, 1999). Aprovada no mês de julho, na Grã-Bretanha, a carta faz duras críticas ao comportamento excludente vivenciado no planeta, ao mesmo tempo em que conclama por um mundo de oportunidades iguais para todos (com ou sem deficiência), de forma que a inclusão seja resultado natural e presente em todos os aspectos da sociedade, e direciona aos governos a missão de liderarem essa transformação.

No Terceiro Milênio, a meta de todas as nações precisa ser a de evoluírem para sociedades que protejam os direitos das pessoas com deficiência mediante o apoio ao pleno empoderamento e inclusão delas em todos os aspectos da vida. Por estas razões, a CARTA PARA O TERCEIRO MILÊNIO é proclamada para que toda a humanidade entre em ação, na convicção de que a implementação destes objetivos constitui uma responsabilidade primordial de cada governo e de todas as organizações não-governamentais e internacionais relevantes (ONU, 1999).

A iniciativa se assemelha à ideia que se apresenta ao sugerir a promoção da **lógica da inclusão-dominante**, que é baseada em um modelo de sociedade no qual as práticas inclusivas seriam tão intrínsecas ao tecido social, que a eventual ausência de acessibilidade seria percebida como algo inconcebível, tal como imaginar um jogo profissional de futebol sendo realizado sem a bola. Acredita-se que uma concepção complexa, mas de alcance plausível.

Em 2002, e mais contextualizado com o cenário europeu, ocorreu a **Declaração de Madri**²⁶ (MADRI, 2002). É válido ressaltar, acerca do documento, a caracterização proposta que sugere que “a não-

discriminação e a ação afirmativa resultam em inclusão social”. Tal perspectiva dialoga com a abordagem realizada neste trabalho, uma vez que se considera a identificação, avaliação e minimização/superação de barreiras como etapa indispensável para a formulação de proposições orientadas ao acesso e à inclusão de pessoas com deficiência.

Outra consideração importante advinda dessa Declaração diz respeito ao entendimento da pessoa com deficiência como consumidor, o que em uma sociedade baseada na produção e consumo em massa tem alto potencial persuasivo quanto à necessidade de inclusão desse público nas pautas de mercado e consumo. Também surge da Declaração de Madri, a indicação de 2003 como o Ano da Pessoa com Deficiência na Europa, o que, por consequência inspirou uma série de ações políticas na promoção dos direitos desse público. No que tange às questões ligadas ao cinema e universo das mídias, o documento apresenta a seguinte visão:

A mídia deve criar e fortalecer parcerias com as organizações de pessoas com deficiência a fim de melhorar a descrição de pessoas com deficiência nos meios de comunicação de massa. Mais informações sobre pessoas com deficiência devem ser inseridas na mídia em reconhecimento à existência da diversidade humana. Quando se referir a questões de deficiência, a mídia deve evitar quaisquer abordagens condescendentes ou humilhantes e deve focalizar as barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência e as contribuições positivas que as pessoas com deficiência podem dar à sociedade quando essas barreiras tenham sido removidas (MADRI, 2002, p. não paginada).

De fato, julga-se que ao incluir a pessoa com deficiência nos canais e meios de comunicação de massa, é possível repercutir uma atmosfera inclusiva na qual a pessoa com deficiência não é vista sob o estigma de alguém incapaz ou com um fardo em seus ombros. **A participação dessas pessoas na mídia contribui com a desconstrução da lógica da exclusão-dominante.** Atualmente, se percebe o crescimento da relevância dessas pessoas como formadores de opinião e produtores de conteúdo audiovisual. São exemplos de personagens de destaque o super herói “Demolidor”, da Marvel Comics, bem como Dorinha e Luca, da Turma da Mônica. Sobre influenciadores, indica-se os humoristas Pequena Lô, Jefinho, Geraldo Magela e Gigante Léo; e como ativistas da causa inclusiva tem-se Ivan Baron, Marcos Lima, Cacaí Bauer,

Leonardo Castilho , Rafael Brunelli , entre outros (figuras 11/3.2 a 22/3.2).

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pe



Figura 11/3.2. Demolidor, um herói cego, da Marvel.

Fonte: Tecnoblog.net



Figura 12/3.2. Luca em sua cadeira

Fonte: monica.fandom.com



Figura 13/3.2. Dorinha e seu cão-guia

Fonte: Abra.org.br



Figura 14/3.2. Pequena Lô

(4,4 milhões de seguidores)

Fonte: [Instagram / @pequenalo](https://www.instagram.com/pequenalo)



Figura 15/3.2. Jeffinho

(123 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @cegojeffinho](https://www.instagram.com/cegojeffinho)



Figura 16/3.2. Geraldo Magela

(50 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @magelaceguinho](https://www.instagram.com/magelaceguinho)



Figura 17/3.2. Gigante Léo

(173 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @giganteleo](https://www.instagram.com/giganteleo)



Figura 18/3.2. Ivan Barón

(177 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @ivanbaronn](https://www.instagram.com/ivanbaronn)



Figura 19/3.2. Marcos Lima

(18 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @historiasdecego](https://www.instagram.com/historiasdecego)



Figura 20/3.2. Cacaí Bauer

(379 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @cacaibauer](https://www.instagram.com/cacaibauer)



Figura 21/3.2. Leonardo Castilho

(49 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @leocastilho](https://www.instagram.com/leocastilho)



Figura 22/3.2. Rafael Brunelli

(32 mil seguidores)

Fonte: [Instagram / @rafa Brunelli](https://www.instagram.com/rafa Brunelli)

foi proposta pela Organização das Nações Unidas em dezembro de 2006. Trata-se do primeiro tratado internacional. O documento visa “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade”. Nele, também já é utilizada a terminologia atual – de Pessoa com Deficiência, à qual teve sua definição atualizada: “*aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas*”. É importante verificar, nessa definição, a proposta que se dá em relação à deficiência, tendo em vista que se passa a considerá-la como um fenômeno que ocorre contextualmente, ou seja, **a deficiência se faz presente e perceptível apenas quando das limitações de acesso em determinada situação em relação à interação do indivíduo com uma ou mais barreiras**. Desta forma, a ideia de deficiência não é mais atribuída necessariamente ao sujeito.

No preâmbulo da Convenção, se encontra um novo olhar a respeito da Pessoa com Deficiência. À medida em que reconhece que a deficiência consiste em um conceito em evolução, resultante das limitações impostas pelas barreiras contextuais, se considera que, enfim, foi superado o entendimento acerca da postura caritativa que se atribuiu por séculos à pessoa com deficiência. O novo documento consolida a evolução desde o Modelo Médico de deficiência para o Modelo Social (FRANÇA, 2013).

Em 2008, o Brasil assumiu compromisso com as determinações do documento proposto pela ONU, se formalizando como signatário e promulgando, em 2008, o Decreto 6.949 (BRASIL, 2009), que transcreve o texto da Convenção. Destaca-se, na legislação, e em relação com as temáticas abordadas nesta Tese, os artigos 4.2, 9, 19, 21, 24, e, especialmente o 30:

Artigo 4.2 Obrigações gerais

Em relação aos direitos econômicos, sociais e culturais, cada Estado Parte se compromete a tomar medidas, tanto quanto permitirem os recursos disponíveis e, quando necessário, no âmbito da cooperação internacional, a fim de assegurar progressivamente o pleno exercício desses direitos,

sem prejuízo das obrigações contidas na presente Convenção que forem imediatamente aplicáveis de acordo com o direito internacional.

Artigo 9 Relativo à Acessibilidade

Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural.

Artigo 19 Vida independente e inclusão na comunidade

Estados Partes reconhecem o igual direito de todas as pessoas com deficiência de viver na comunidade.

Artigo 21 Liberdade de expressão e de opinião e acesso à informação

Estados Partes tomarão todas as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência possam exercer seu direito à liberdade de expressão e opinião, inclusive à liberdade de buscar, receber e compartilhar informações e ideias, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas e por intermédio de todas as formas de comunicação de sua escolha.

Artigo 24 Educação

Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência à educação, sem discriminação e com base na igualdade de oportunidades, em todos os níveis.

Artigo 30 Participação na vida cultural e em recreação, lazer e esporte

Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Especialmente, o artigo determina que os Estados são

responsáveis por promover medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam:

- a) Ter acesso a bens culturais em formatos acessíveis;
- b) Ter acesso a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis; e
- c) Ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços turísticos, bem como, tanto quanto possível, ter acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional (BRASIL, 2009, p. não paginada).

27. “XIII. A Lei será igual para todos, quer proteja, quer castigue, o recompensará em proporção dos merecimentos de cada um” (BRAZIL, 1824, p. não paginada).

28. Consideram-se “brasileiros” os nascidos no “Brazil”, quer sejam ingenuos, ou libertos, ainda que o pai seja estrangeiro, uma vez que este não resida por serviço de sua Nação (BRAZIL, 1824).

3. 2. Marcos e avanços legais no Brasil

Inspirada na legislação inglesa, a Constituição Imperial do Brasil (BRAZIL, 1824), datada de 1824, já considerava a igualdade de direitos e deveres a todos os cidadãos brasileiros²⁷. Curiosamente, não há no documento qualquer referência à escravidão, mas se consideram como sujeitos “beneficiados” pelo documento aqueles “libertos”²⁸. Ao passo em que no Artigo XVIII de tal constituição, se suspende o exercício de direitos políticos àqueles que sejam afetados por “*por incapacidade physica, ou moral*”. Já a Constituição de 1891 (BRASIL, 1891), que foi a primeira promulgada pelo Brasil República, com grande inspiração no documento constitucional estabelecido pelos Estados Unidos da América, determina também que o cidadão brasileiro perde tal condição em caso de “*incapacidade física ou moral*”.

Em nenhuma das constituições citadas, contudo, há a presença dos termos deficiência (pessoa com deficiência), deficiente, ou propõe direitos e/ou deveres do Estado quanto a esses grupos de cidadãos, exceto os que tratam de invalidez em exercício de função trabalhista.

A Constituição de 1934 não estabelece suspensão ou cancelamento de direitos no caso de supostas incapacidades físicas do sujeito. Ela também determina o oferecimento de assistência médica, sanitária

29. Antes tratadas pelo termo “desvalidas”.

e financeira aos trabalhadores que, em exercício de função, tenham sofrido alguma ação que o torne, ao entendimento da época, inválido. Outra consideração inovadora presente no documento diz respeito ao amparo que deve ser promovido pelo Estado às pessoas classificadas como “desvalidas” – que se considera termo equivalente, tomando o período, ao que se chama hoje de Pessoa com Deficiência.

O artigo 138 dessa Constituição determina que o Estado deve “assegurar amparo aos desvalidos, criando serviços especializados e animando os serviços sociais, cuja orientação procurarão coordenar” (BRASIL, 1934). A Constituição de 1937, imposta por Getúlio Vargas no contexto de um golpe de estado, contudo, exclui de seu texto qualquer referência às obrigações do Estado ou sociedade quanto à assistência àquele público. Pouco mais de uma década mais tarde, a Constituição de 1946 (BRASIL, 1946) não traz novidades em relação ao tema, a não ser de que se assegurem serviços de assistência educacional aos alunos necessitados, a fim de os proporcionar condições de eficiência escolar.

A Constituição de 1967 (BRASIL, 1967), imposta pela Ditadura Militar, não apresenta qualquer novidade a respeito do tema. Todavia, a Emenda Constitucional nº 1 utilizou o termo “excepcional” a fim de estabelecer direitos em relação à pessoa com deficiência. Portanto, o Estado brasileiro retoma alguma obrigação quanto à proposição de direitos às pessoas com deficiência – consideradas “excepcionais”²⁹ no texto de então:

§ 4º Lei especial disporá sobre a assistência à maternidade, à infância e à adolescência e sobre a educação de excepcionais (BRASIL, 1969).

A Emenda Constitucional nº 12, de 1978, traz importante evolução quanto à presença de ferramentas legais de assistência à pessoa com deficiência. O documento passa a utilizar o termo “deficiente”. O texto, que consiste em parágrafo único, determina que:

É assegurado aos deficientes a melhoria de sua condição social e econômica especialmente mediante:

I - educação especial e gratuita;

II - assistência, reabilitação e inserção na vida

econômica e social do país;

III - proibição de discriminação, inclusive quanto à admissão ao trabalho ou ao serviço público e a salários;

IV - possibilidade de acesso a edifícios e logradouros públicos. (BRASIL, 1978)

Em 1988, instaurada ao fim da Ditadura Militar no Brasil, tem-se o mais efetivo avanço constitucional do país no que tange os direitos orientados à Pessoa com Deficiência, estabelecendo concepções que seriam consideradas na vindoura Declaração de Salamanca: a **Constituição de 1988** (BRASIL, 1988).

Ainda em vigor no país, a Constituição de 88 trouxe inúmeras inovações quanto aos ideais de acessibilidade e inclusão de Pessoas com Deficiência no Brasil. Entre elas, se destaca a mudança da ótica que mirava a questão do ponto de vista assistencialista, na qual pessoas com deficiência eram consideradas “inválidas” ou “desvalidas”, carecendo, portanto, da ajuda de outros para a realização de atividades cotidianas. A nova Constituição, baseada no Modelo Social da deficiência (FRANÇA, 2013), propõe abordagem voltada ao princípio de inclusão, autonomia e segurança da Pessoa com Deficiência, direcionando à sociedade a missão de promover as condições adequadas para o acesso e inclusão de todos, independente de suas condições físicas e sensoriais.

Ao contrário dos textos constitucionais anteriores, a Constituição de 1988 apresenta diversas vezes o termo “deficiência”, no geral como complemento à expressão “portador de”. Tal terminologia – portador de deficiência – não é mais adequada atualmente, no entanto representou grande avanço na concepção de políticas, normas, leis, decretos, entre outros.

A Constituição de 1988 foi edificada a partir de cinco fundamentos. Dentre eles, se destacam, a respeito da pessoa com deficiência, os artigos II (cidadania) e III (dignidade da pessoa humana). **Cidadania** se fundamenta na condição dos sujeitos terem direitos e deveres em relação a si próprio, ao outro e à sociedade como um todo. No que tange à **Dignidade Humana**, diz respeito à relevância identificada na vida de cada indivíduo, independente de raça, credo, origem, sexo, condição física, sensorial ou intelectual, etc. A dignidade humana, no entanto, deve se limitar à exata medida em que não fere a dignidade de

30. Atualmente, se percebe o embate entre dignidade do indivíduo e invasão da dignidade do outro no contexto negacionista que se fez presente no Brasil, desde meados de 2020, no que tange à vacinação contra o vírus transmissor da Covid-19. A onda conservadora que abraçou o Governo Federal brasileiro tem defendido a hipótese de que o cidadão tem o direito de não se vacinar contra doenças, se baseando no princípio de liberdade do sujeito. Por outro lado, se compreende que o combate a doenças transmitidas em larga escala, no contexto de convívio social, precisa de adesão de grande parte da população. Dessa forma, à medida em que, em nome de suas liberdades de escolha, indivíduos não se vacinam, acabam impactando negativamente na dignidade de vida de outros cidadãos, sobretudo sobre aqueles que por alguma razão médica não podem ser vacinados.

31. Exigindo, por exemplo, a presença de um intérprete de LIBRAS nessas situações.

32. Na seção Anexos desta Tese, se encontra um levantamento consistente a respeito do tema.

outro sujeito³⁰. Ingo Wolfgang (SARLET, 2012) defende a ideia de dupla dimensão da Dignidade Humana. Por um lado, se considera o respeito à autonomia do indivíduo, que limita a própria atuação do Estado; por outro lado, a dignidade precisa ser defendida por Estado e sociedade.

Em 1989, foi criada no Brasil a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE, por meio da promulgação da Lei nº 7.853. O surgimento da coordenadoria foi fundamental na discussão e proposição de leis relacionadas ao acesso e inclusão de pessoas com deficiência. A partir desse momento, houve maior integração dos diferentes grupos que lidam com as variadas modalidades de deficiência: sensorial, motora, intelectual.

Em 2002, se estabelece a chamada Lei de LIBRAS (BRASIL, 2002), que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (cuja sigla é LIBRAS), seu uso e outras providências. Tal Lei considera que a LIBRAS não substitui a modalidade escrita da língua portuguesa. Da mesma forma, é importante ressaltar que, ao contrário do que se considera no senso comum, a LIBRAS não se trata de um segundo idioma oficial brasileiro, mas de uma língua cujo uso é previsto em diversas situações oficiais, tais como julgamentos³¹ e realização de concursos públicos e provas. Todavia, acredita-se que a determinação da LIBRAS como segunda língua nacional poderia fomentar a inclusão de pessoas surdas no convívio social. Devido ao fato de uma diversidade de surdos brasileiros comunicarem-se com a linguagem de sinais, acaba-se por promover uma segmentação especial desse público, compondo o que se considera uma cultura própria, denominada **cultura surda**. Nesse contexto, a surdez não seria tida como deficiência, mas como característica inerente aos membros dessa cultura.

A partir de 1988, outras legislações (Decretos, Resoluções, Portarias e Notas técnicas) foram promulgadas no Brasil, a fim de se consolidar direitos relativos à socialização e inclusão de Pessoas com Deficiência³². No momento, contudo, é preciso destacar a Lei Nº 13.146, conhecida como **Lei Brasileira da Inclusão – LBI** (BRASIL, 2015; SETUBAL; FAYAN, 2016), aprovada no Congresso Nacional em 2015. Baseada na Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, promovida pela ONU, o documento consolida a perspectiva do Modelo Social da Deficiência na legislação brasileira.

A LBI é um dos mais avançados dispositivos jurídicos quanto à

acessibilidade e inclusão no mundo, e discorre a respeito dos mais diversos campos; do trabalho ao lazer, passando pelos deveres do Estado quanto à promoção de políticas públicas e das determinações quanto a atuação da esfera privada acerca do tema.

A LBI consolida e envolve uma gama de direitos relativos à acessibilidade, direitos linguísticos, sociais, políticos, à comunicação, informação e à educação, saúde, lazer e seguridade (LUSTOSA; FERREIRA, 2020, p. 101)

A respeito de outros dispositivos jurídicos, em vigor no Brasil, que dispõem de condições de acesso e inclusão de pessoas com deficiência em cinemas e demais contextos de entretenimento audiovisual, a seção 3.1 desta Tese – que trata do cinema – apresenta detalhamento específico.

O que se percebe, por fim, em relação aos dispositivos jurídicos orientados ao acesso e inclusão de pessoas com deficiência, em vigor no Brasil, é que há um conjunto robusto de concepções, diretrizes, parâmetros, determinações etc. Acredita-se que se tal conteúdo fosse, de fato, seguido minimamente, o país vivenciaria uma realidade muito mais inclusiva. Se questiona, contudo, onde está o hiato. Por que as pessoas com deficiência, por mais que sejam bem atendidas quanto aos textos legais, ainda se encontram distantes de usufruir condições equiparáveis de acesso quando comparadas ao que é ofertado às pessoas sem deficiência? Julga-se, afinal, que não cabe a esta Tese responder tal pergunta, haja vista a complexidade envolvida. No fim e ao cabo, se considera que a legislação brasileira se configura como relevante passo na jornada rumo ao que se chama lógica da inclusão-dominante.

4. Rumo à Lógica da inclusão-dominante

Nesta Tese, também se propõe *framework* (ver figura 4/1, no capítulo 1) acerca de inclusão e acessibilidade, que apreciam as abordagens citadas, mas considerando outros caminhos investigativos. Trata-se de estrutura baseada em dois extremos: de um lado estão os ditos processos **excludentes**, e do outro os **acessíveis**. Estes, por sua vez, se

dividem em **exclusivos e inclusivos**. Processos exclusivos são aqueles projetados apenas para situações de uso por pessoas com deficiência, enquanto os **processos inclusivos englobam os oferecidos para todos os que quiserem utilizar o recurso (produto, serviço, interface etc.)**.

Uma plataforma elevatória em um ônibus, por exemplo, é recomendada para uso de pessoa em cadeira de rodas, mas pode ser acessada também por usuário que transporta sacolas pesadas. No caso de um motorista de ônibus impossibilitar o uso do mecanismo por pessoa que carrega peso, ele (o motorista) estaria agindo de forma a transformar o recurso em um **processo acessível exclusivo**; por outro lado, o motorista que permite (ou mesmo sugere) a utilização do elevador por esse usuário, está promovendo um **processo acessível inclusivo**.

Assim, se propõe um novo ponto de vista em relação à acessibilidade e inclusão. Baseados nos estudos que se tem feito a respeito de sistemas, se sugere que os processos de inclusão devem ser encarados, propostos e legitimados a partir da **visão sistêmica do contexto**, enquanto que as práticas acessíveis podem ser encaradas pontualmente, e devem ser postas em interação para que a inclusão seja promovida, mesmo que com limitações. Tais restrições dialogam com a ideia de que a visão sistêmica considera que as soluções projetuais não conseguem alcançar a qualificação ideal, mas que podem ser avaliadas como adequadas ou não ao contexto/situação.

Por fim, se avalia que mesmo a ideia de Desenho Universal (MACE, 1985; MACE; HARDIE; PLACE, 1991) tenda à utopia, tal concepção deve ser buscada sempre. Não uma meta indispensável a ser alcançada, mas como, de fato, princípio ético e razão de ser do design centrado no usuário, seja referente ao desenvolvimento de produtos, sistemas, serviços, interfaces, entre outros (ver figura 5/1, no capítulo 1).

O entendimento da **inclusão como processo sistêmico** é também proposta oriunda de perspectiva de abordagem publicada pelos autores em 2020 (NORMANDI; HADDAD, 2020). Se trata do que veio a se chamar por lógica da exclusão-dominante – intitulada em paráfrase ao termo lógica do serviço-dominante (VARGO; LUSCH, 2004a). Segundo essa percepção, vive-se em uma sociedade na qual a exclusão de pessoas com deficiência (entre outras pessoas pertencentes a grupos minoritários ou marginalizados) é, de certo modo, aceita, na medida em que os processos excludentes não afligem a sociedade. Por outro

lado, nesse contexto, as práticas inclusivas causam surpresa. Isso foi percebido corriqueiramente durante as etapas de pesquisa presencial e *online* realizadas com pessoas sem deficiência. Ao citar esse projeto como focado na inclusão de pessoas com deficiência, muitos entrevistados (sem deficiência) demonstravam surpresa acerca do assunto, e não era incomum perguntas do tipo “um cego no cinema, como assim?”, ou “será que cego vai ter interesse em ir ao cinema?”. Tal percepção é citada por outros autores que atuam no campo da Acessibilidade, tal como Ron Mace, que relata afirmações equivocadas vivenciadas por ele, tais como: “*As pessoas com deficiência não saem muito*” ou “*As pessoas com deficiência não têm família, casam, ou têm filhos, por isso os apartamentos de um quarto devem ser suficientes*” (MACE; HARDIE; PLACE, 1991, p4).

Durante a pesquisa de doutorado, mesmo quando se entrevistou pessoas ligadas ao mercado de cinema (ciclo de exibição e de distribuição), às quais demonstraram interesse em promover o acesso de pessoas com deficiência em sessões inclusivas, foi percebido que não havia preocupação por parte dessas pessoas em relação às barreiras que o serviço de cinema oferece às pessoas com deficiência. No geral, se observa que as pessoas ligadas ao mercado de cinema brasileiro reduzem a acessibilidade apenas ao oferecimento de filmes com audiodescrição, LIBRAS e legendagem descritiva, o que, como se pôde perceber ao longo do desenvolvimento dessa pesquisa, é pouco, e, de fato, insuficiente.

A compra de ingressos, a oferta de informação de programação, os percursos nos espaços de exibição, o conjunto de sistemas de comunicação, o oferecimento de trailers de filmes em cartaz, as instruções de segurança e conduta no cinema, nada disso é ofertado com acessibilidade às pessoas com deficiências sensoriais. Se atribui isso, portanto, ao contexto da lógica da exclusão-dominante, que é fruto de um sistema deficiente; um sistema de exclusão que é legitimado em vários níveis da vida cotidiana, perpetuados por meio das mídias sociais, da escola, das universidades, do mercado de trabalho, dos espaços de lazer, entre outros.

A lógica da exclusão-dominante poderá ser ultrapassada à medida em que as práticas de acessibilidades (em seus diversos níveis) forem cada vez mais promovidas e popularizadas. A partir de então, será possível estabelecer uma sociedade inclusiva, na qual a lógica dominante será

a da inclusão (lógica da inclusão-dominante). O *framework* do **Girassol inclusivo** (figura 23/3.2) ilustra diferentes campos nos quais devem se realizar práticas de acessibilidade, às quais, em interação, ajudarão na promoção da inclusão e da lógica da inclusão-dominante. Os níveis em destaque são os mais variados, no entanto não se resumem aos mesmos. Ressalta-se, também, que as práticas de acessibilidade devem contemplar diferentes esferas (pétalas do girassol), tais como os apresentados a seguir:

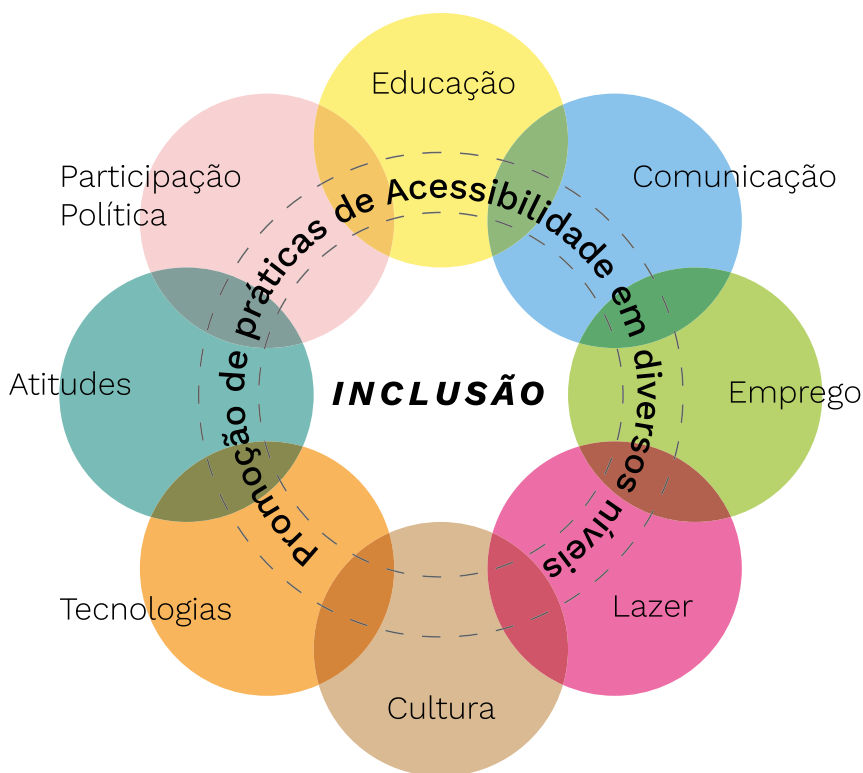


Figura 23/3.2. Girassol Inclusivo. A acessibilidade é oferecida por meio de ferramentas e práticas, que em interação com diversas esferas da vida cotidiana, em maior ou menor nível, implica na promoção da inclusão.

Fonte: Autor.

Seção em resumo



A relação da sociedade com as pessoas com deficiência teve as mais variadas características que se tem notícia, que foram contextualmente aceitas e praticadas ao longo dos milênios; desde comportamentos mais primitivos e genocidas, passando por práticas excludentes, integrativas e, hoje, orienta-se ao acesso e inclusão. Todavia, se considera que tais concepções, apesar de evoluírem para práticas mais civilizatórias, acabam esbarrando em movimentos capazes de impactar em retrocessos impensáveis, tal como se verificou na Alemanha Nazista. Assim, a sociedade precisa estar atenta às práticas políticas e manifestar-se sempre que perceberem discursos intolerantes, segregacionistas e/ou marcados pelo ódio e desrespeito às minorias e às práticas democráticas.

No Brasil, as legislações que abordam questões relacionadas ao acesso e inclusão de pessoas com deficiência são vastas, coerentes e em acordo com as práticas civilizatórias verificadas no século XXI. Destaca-se a Lei Brasileira da Inclusão – LBI, tida como uma das mais avançadas no mundo.

Considera-se a proposta do Desenho Universal e do Design Inclusivo como concepções sinônimas, todavia se avalia que o ideal da universalidade tende à utopia. Por outro lado, julga-se que quando se dialoga acerca do Design Inclusivo, há maior possibilidade de se alcançar resultados factíveis.

Acessibilidade é entendida como processo ferramental, haja vista que seu alcance se dá na medida em que se oferece recursos que promovam o acesso a produtos, ambientes ou serviços. Por outro lado, a inclusão se refere a um resultado sistêmico, concretizado à medida em que o ferramental de acessibilidade interage de forma a configurar a participação do

sujeito nos contextos desejados. No caso do cinema, por exemplo, os dispositivos de acesso à tradução acessível fornecem acessibilidade aos filmes; no entanto, a inclusão só se dará à medida em que outros mecanismos de acessibilidade interagirem entre os atores, a fim de consolidar a inclusão dos interessados no serviço de cinema.

Existem processos excludentes e processos acessíveis. Os primeiros dizem respeito ao que hoje se encontram com mais frequência; ou seja, que excluem pessoas, sobretudo com deficiência, dos variados contextos. Processos acessíveis, por sua vez, promovem o acesso, e se dividem em duas categorias: acessíveis exclusivos, e acessíveis inclusivos. Exclusivos dizem respeito aos processos que são orientados a determinada característica de acessibilidade (ex.: elevadores exclusivos para usuários de cadeiras de rodas); já os inclusivos buscam atender ao maior número de pessoas possível, mesmo que com necessidade de adaptação/equiparação.

Considera-se que a diretriz do Desenho Universal que determina a configuração de soluções que atendam a todos sem necessidade de adaptação pode resultar em mais exclusão do que inclusão. Dessa forma, se apoia a ideia de que produtos e serviços podem ser equiparados, de forma que os interessados em determinadas soluções consigam desfrutar de experiências equivalentes, mesmo que a partir da tradução de configurações de uso; se evitando, ao máximo, a estigmatização de sujeitos.

5. Lista de figuras, quadros e tabelas desta seção

Figura 1/3.2. Incapacidade X Capacidade; lesão, restrição, desvantagem e equiparação

Descrição da imagem: desenhos sobre contextos que ilustram as definições apresentadas no texto. No contexto A, o desenho de uma pessoa sem uma das pernas; uma seta aponta para a perna ausente e indica o termo lesão; um sinal de soma une o avatar a uma escada com um X em vermelho acima; ao lado, o sinal de igual e o termo “incapacidade”, em vermelho. No contexto B, o mesmo personagem está à esquerda; ao lado dele, o símbolo de soma, e o desenho de uma muleta verde; ao lado, outro sinal de soma e o desenho de uma escada; a ponta direita, o símbolo “igual a” e o termo “capacidade”, na cor verde. Abaixo, o contexto A em contraposição ao contexto C. No contexto A, o personagem sem perna está à frente de uma escada, com um X vermelho acima; já o contexto C se refere a uma pessoa com as duas pernas que sobe uma escada; abaixo do contexto A, onde está o avatar sem perna, se encontra o termo “desvantagem”, em vermelho. Por fim, no último desenho de baixo, os contextos B e C; no contexto C, a pessoa de muletas sobe a escada; a outra pessoa, com duas pernas, sobe outra escada igual; abaixo de ambos, o termo “equiparação”.

Fonte: Autor

Figura 2/3.2. A Fonte da Juventude (Der Jungbrunnen | Lucas Cranach, 1546)

Descrição da imagem: Pintura de paisagem em plano geral, com uma piscina ao centro. No meio dela, uma fonte vertical. Ao fundo, montanhas, o céu repleto de nuvens, e árvores completam o ambiente. Do lado esquerdo, pessoas com cabelos brancos e corpos curvados são carregadas por outras em carrinhos de madeira ou em carruagens impulsionadas por cavalos. As pessoas transportadas se dirigem à piscina. Nela, há muitas pessoas se banhando. Do lado direito, as pessoas não tem cabelo branco, e estão com os corpos mais eretos e expressam movimentos delicados. Elas saem da piscina. No extremo direito do quadro, uma tenda vermelha está aberta, e uma mesa com um banquete está montada, com várias pessoas ao redor.

Figura 3/3.2. Combate entre o Carnaval e a Quaresma (Pieter Bruegel, 1559)

Descrição da imagem: Pintura de cenário urbano da época em que

foi pintado, diurno. Muitas pessoas e construções são representadas. Há pessoas com roupas longas, de cores variadas. As atividades são diversas: levam instrumentos musicais, fazem fogueiras, sobem escadas, carregam sacolas, comem, bebem, se divertem e choram. O cenário é caótico. Pessoas são transportadas em carrinhos de madeira. Na parte inferior à direita, duas estão deitadas no chão – uma delas com aspecto moribundo, sem roupas e barriga inchada. Ao centro, um homem com o pé amputado se locomove com o auxílio de um par de muletas. Logo abaixo, outro indivíduo se apoia no chão, segurando em cada mão uma tecnologia assistiva para locomoção da época.

Figura 4/3.2. Parábola dos Cegos (*De parabel der blinden* | Pieter Bruegel, 1568)

Descrição da imagem: Pintura de ambiente rural da época em que foi pintado, diurno. Seis pessoas cegas estão enfileiradas. Eles seguram bengalas longas de madeira, e põem a mão esquerda sobre o ombro da pessoa à frente. O primeiro da fila acaba de cair, de costas, no chão; o segundo, por sua vez, está caindo; o terceiro e o quarto dobram o corpo para frente e o rosto para cima, e parece que serão os próximos a cair.

Figura 5/3.2. O Pé Aleijado (*El pie varo* | de José de Ribeira, 1642)

Descrição da imagem: Pintura de um sujeito masculino que parece pequeno. Ele está vestido com uma roupa marrom, da época em que o quadro foi pintado. Ao fundo, há o céu azul repleto de nuvens e montanhas no horizonte. O sujeito posa sorrindo, segurando uma bengala sobre o ombro esquerdo. A mão que segura a coronha da bengala, também segura um papel com algo escrito. Com a mão direita, o sujeito abraça um grande chapéu preto. Está descalço sobre o chão de terra. Seus pés são grossos e parecem tortos.

Figura 6/3.2. Cartaz, na Alemanha Nazista, inspira genocídio de pessoas com deficiência

Descrição da imagem: Ilustração de um homem, aparentemente com deficiência, sentado em uma cadeira de madeira. Por trás dele, de pé, outro homem põe a mão sobre seu ombro direito e sorri. Em destaque, o valor de 60 mil marcos. Em alemão, o texto sugere que aquele é o valor gasto com doenças hereditárias, e que este dinheiro sai dos bolsos do cidadão alemão.

Fonte: [Reddit.com](https://www.reddit.com)

Figura 7/3.2. Exclusão X Integração X Inclusão. A exclusão se dá à

medida em que os diferentes não participam do conjunto; a integração é presente quando os diferentes estão no contexto, mas setorizados; já a inclusão se atesta quando a diversidade é a regra do conjunto.

Descrição da imagem: desenho ilustra as concepções a partir de três círculos compostos por outros círculos menores. No primeiro, à esquerda, o círculo maior, representando exclusão, é composto por círculos pequenos de mesma cor; ao redor, do lado de fora do círculo maior, estão pequenos círculos de cores diferentes. Ao centro, representando integração, o círculo maior é composto por grande maioria de círculos de mesma cor, porém com um grupo pequeno de círculos de cores diferentes agrupados em local específico. Por fim, à direita, o círculo grande, que representa a inclusão, conta com diversidade de círculos coloridos, sem identificar prevalência de nenhuma das diferentes cores.

Fonte: Adaptado de Aktion Mensch (SANTANA *et al.*, 2021)

Figura 8/3.2. Símbolo Internacional de Acessibilidade, DE 1969

Descrição da imagem: o desenho, na cor branca, sobre quadro azul, sugere uma pessoa sentada sobre uma cadeira de rodas.

Fonte: NBR9050 (ABNT, 2020)

Figura 9/3.2. Proposta de atualização para Símbolo Internacional de Acessibilidade, de autoria do grupo Accessible Icon Project.

Nesta versão, os autores buscam fugir da ideia de pernas e braços mecânicos do desenho anterior, sugerindo postura mais ativa ao personagem, promovendo destaque para o desenho do ser humano e não da cadeira.

Descrição da imagem: o desenho tem a mesma cor do símbolo anterior, e também sugere pessoa sentada sobre cadeira de rodas. No entanto, na nova versão, a pessoa está inclinada para frente, sugerindo movimento mais ativo quanto ao uso da ferramenta.

Fonte: BBC.com

Figura 10/3.2. Novo ícone para identificar acessibilidade

Nesta versão, de 2015, proposta pela ONU se evita a má interpretação de que o lugar identificado com o SIA seja dedicado apenas para pessoas em cadeira de rodas.

Descrição da imagem: formato que sugere um corpo humano, com círculos nas mãos, pés e cabeça; e traços para braços e pernas – não há tronco. Os traços são pretos e os círculos tem cor azul, contornados por linha preta. As mãos e os pés tem mesmo tamanho, já a cabeça é maior. Ao redor do corpo, há o contorno de um círculo que conecta as

mãos e as pernas, e passa acima da cabeça.

Fonte: Camara.leg.br

Figura 11/3.2. Demolidor, um herói cego, da Marvel.

Descrição da imagem: edição fotográfica de duas versões do personagem Demolidor. À esquerda, ele está com seu uniforme de herói: uma roupa colada ao corpo vermelha com detalhes pretos; uma máscara vermelha com dois pequenos chifres cobre toda a cabeça, deixando descoberta desde a ponta do nariz até o queixo; os olhos são vermelhos. Ao lado, o personagem está com sua roupa cotidiana: um terno preto, com camisa branca; ele usa óculos escuros, e está com testa e lábio levemente machucados. Ele segura o nó da gravata, e sua mão tem os punhos sujos de sangue. Ao fundo, uma grande cidade com vários edifícios.

Fonte: Tecnoblog.net

Figura 12/3.2. Luca em sua cadeira

Descrição da imagem: desenho de um menino em uma cadeira de rodas. Ele tem olhos e sorriso grandes; as rodas da frente estão acima do chão; os cabelos castanhos de Luca se movem para trás. Luca se locomove rapidamente. Usa blusa listrada, amarela e branca; tem meia branca e bermuda e tênis vermelhos; a cadeira é azul. O desenho é assinado por Maurício de Sousa.

Fonte: monica.fandom.com

Figura 13/3.2. Dorinha e seu cão-guia

Descrição da imagem: desenho de uma menina em pé. Ela segura um cão-guia caramelo, e sorridente, pela coleira adequada. Dorinha veste camisa e tênis rosas, uma saia azul e óculos escuros; ela tem cabelos claros, brincos amarelos e uma bengala branca. O desenho é assinado por Maurício de Sousa.

Fonte: Abral.org.br

Figura 14/3.2.

Pequena Lô (4,4 milhões de seguidores)

Descrição da imagem: fotografia de Lô, em ambiente externo, diurno. Com sorriso amplo, ela está sentada em uma espécie de patinete motorizado, com assento. Ela veste grandes óculos escuros, roupa mostarda, meia arrastão preta e tênis branco. Ela é uma mulher baixinha, morena, de longos cabelos escuros, com unhas pintadas de magenta.

Fonte: Instagram | [@_pequenalo](https://www.instagram.com/_pequenalo)

Figura 15/3.2. Jeffinho (123 mil seguidores)

Descrição da imagem: na fotografia, à frente da marca do canal de TV SBT, Jeffinho está vestido com camisa e luvas de goleiro de futebol. Ele usa óculos escuros e sorri. A imagem mostra Jeffinho da cintura para cima. Ele é um homem negro, de barba e cabelos curtos e escuros.

Fonte: Instagram | @cegojeffinho

Figura 16/3.2. Geraldo Magela (50 mil seguidores)

Descrição da imagem: fotografia de Geraldo Magela, frontal, do peito para cima. Geraldo sorri. Ele veste uma camisa de botão quadriculada, preta e branca. É um homem branco, com algumas rugas, sobrancelhas grossas, cabelo escuro e espetado para cima.

Fonte: Instagram | @magelaceguinho

Figura 17/3.2.**Gigante Léo** (173 mil seguidores)

Descrição da imagem: dentro de uma piscina, durante o dia, Léo veste óculos de natação rosa e um chapéu de praia feminino. Ele usa camisa azul de mangas longas e verdes. Gigante Léo é um homem branco com nanismo e barba rala.

Fonte: Instagram | @giganteleo

Figura 18/3.2. Ivan Baron (177 mil seguidores)

Descrição da imagem: fotografia do rosto de Ivan. Ele é um homem jovem de cabelo roxo e sorriso farto. É moreno, e veste óculos de grau redondos e uma camisa em tons de rosa e roxo.

Fonte: Instagram | @ivanbaronn

Figura 19/3.2.**Marcos Lima** (18 mil seguidores)

Descrição da imagem: na fotografia, Marcos sorri e mostra uma torta de chocolate decorada com nove uvas verdes. Ele é um jovem homem branco, com olhos embranquecidos, cabelos escuros lisos e volumosos, e barba rala.

Fonte: Instagram | @historiasdecego

Figura 20/3.2.**Cacai Bauer** (379 mil seguidores)

Descrição da imagem: na fotografia, Cacai sorri e segura um copo com bebida e gelo dentro. Ela é uma jovem mulher com síndrome de *down*,

e cabelos loiros, longos e cacheados. Cacaí veste óculos de grau com armação creme e roupa vermelha de alcinhas.

Fonte: Instagram | @cacaibauer

Figura 21/3.2. Leonardo Castilho (49 mil seguidores)

Descrição da imagem: rosto de Leonardo, que sorri discretamente, em fotografia em tons de cinza. Ele é um homem negro, com barba curta. Ele veste alguns colares; um deles é formado por búzios do mar. Leonardo usa brincos nas duas orelhas e tem um *piercing*, em forma de argola, na narina esquerda.

Fonte: Instagram | @leocastilho

Figura 22/3.2. Rafael Brunelli (32 mil seguidores)

Descrição da imagem: na fotografia, Rafael posa à frente de paisagem marinha, com imenso oceano azul ao fundo. Ele veste camisa de lã de cor roxa clarinha, uma peça jeans abaixo, e bolsa marrom no ombro. Ele é um homem moreno, com cabelos castanhos cacheados, com barba curta.

Fonte: Instagram | @rafabrunelli

Figura 23/3.2. Girassol Inclusivo. A acessibilidade é oferecida por meio de ferramentas e práticas, que em interação com diversas esferas da vida cotidiana, em maior ou menor nível, implica na promoção da inclusão.

Descrição da imagem: desenho de vários círculos organizados de forma circular. Eles se transpassam. Cada círculo recebe um nome particular: Educação, Comunicação, Emprego, Lazer, Cultura, Tecnologias, Atitudes, Participação Política. Um outro círculo pontilhado está à frente, transpassando e conectando todos os demais; dentro dele está escrito “Promoção de práticas de acessibilidade em diversos níveis. No centro de tudo, o termo “inclusão”.

Fonte: Autor.

6. Referências desta seção

ABNT. **NBR9050:2020 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 128, de 13 de setembro de 2016,** 2016. DOI: 10.1007/BF00969696.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade e Ambivalência**. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL**. Brasil, 1891. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao91.htm.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL**. Nós, os representantes do povo brasileiro, pondo a nossa confiança em Deus, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para organizar um regime democrático, que assegure à Nação a unidade, a liberdade, a justiça e o bem-estar social e econômico, decretamos e promulgamos a seguinte. 1934. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL (DE 18 DE SETEMBRO DE 1946)** Brasil, 1946.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1967**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm.

BRASIL. **EMENDA CONSTITUCIONAL No 1**. Edita o novo texto da Constituição Federal de 24 de janeiro de 1967. Brasil, 1969. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc01-69.htm.

BRASIL. **EMENDA CONSTITUCIONAL No 12**. Assegura aos Deficientes a melhoria de sua condição social e econômica. Brasil, 1978. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc12-78.htm.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias,

promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Brasil, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. **DECRETO No 3.298**. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasil, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm.

BRASIL. **DECRETO No 3.9562001**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm.

BRASIL. Presidência da República. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências**. Brasil, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm.

BRASIL. **DECRETO No 5.296**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 2004.

BRASIL. **DECRETO No 6.949**. 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. 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm.

BRASIL. **Lei Brasileira da Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

BRAZIL. **CONSTITUIÇÃO POLITICA DO IMPERIO DO BRAZIL (DE 25 DE MARÇO DE 1824)** BRAZIL, 1824. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm.

CLARKSON, John; COLEMAN, Roger; KEATES, Simeon; LEBBON, Cherie. **Inclusive Design**. London: Springer London, 2003. DOI: 10.1007/978-1-4471-

0001-0. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-0001-0>.

COLEMAN, ROGER; CLARKSON, JOHN; DONG, HUA; CASSIM, JULIA. **Design for Inclusivity: A Practical Guide to Accessible, Innovative and User-Centred Design**. Hampshire: Gower Publishing Limited, 2007. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/B9780128164273000154>.

DICHER, MARILU; TREVISAM, Elisaide. **A jornada histórica da pessoa com deficiência: inclusão como exercício do direito à dignidade da pessoa humana**. In: 2014, João Pessoa. Anais [...]. João Pessoa: CONGRESSO NACIONAL DO CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO, 2014, 2014. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=572f88dee7e2502b>.

DISCHINGER, Marta; ELY, Vera Helena Moro Bins; PIARDI, Sonia Maria Demeda Groisman. **Promovendo acessibilidade espacial nos edifícios públicos**. 1a ed. [s.l.] : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA - MPSC, 2014. Disponível em: https://www.mpam.mp.br/attachments/article/5533/manual_acessibilidade_compactado.pdf.

FONSECA, RICARDO TADEU MARQUES DA. **O TRABALHO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E A LAPIDAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS: O DIREITO DO TRABALHO, UMA AÇÃO AFIRMATIVA**. 2005. Universidade Federal do Paraná, [S. l.], 2005.

FRANÇA, Tiago Henrique. **Modelo Social da Deficiência: uma ferramenta sociológica para a emancipação social The Social Model of Disability: a sociological tool for social emancipation**. [S. l.], p. 59–73, 2013.

FRANCISCO FERREIRA JORGE NETO; CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. **Direito do Trabalho**. 9a ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LARAIA, Maria Ivone Fortunato. **A pessoa com deficiência e o direito ao trabalho**. 2009. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO, [S. l.], 2009.

LUSTOSA, Francisca Geny; FERREIRA, Rebeca Gadelha. **EDUCAÇÃO INCLUSIVA: REFLEXÕES SOBRE OS APARATOS LEGAIS QUE GARANTEM OS DIREITOS EDUCACIONAIS DE ESTUDANTES PÚBLICO-ALVO DA EDUCAÇÃO ESPECIAL**. Teoria Jurídica Contemporânea, [S. l.], p. 87–109, 2020.

MACE, Ron. **Universal Design, Barrier Free Environments for Everyone**. Los Angeles: Designers West, 1985.

MADRI. **Declaração de Madri**. 2002. Disponível em: https://educacao.mppr.mp.br/arquivos/File/dwnld/educacao_basica/educacao_especial/legislacao/declaracao_de_madri_de_2002.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

OEА, Organização dos Estados Americanos – **CONVENÇÃO INTERAMERICANA PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE DISCRIMINAÇÃO CONTRA AS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA**. 1999. Disponível em: <http://www.oas.org/juridico/portuguese/treaties/a-65.htm>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ONU. **Convenção contra a Tortura e outros Tratamentos ou Penas Cruéis, Desumanos ou Degradantes**. 1984. Disponível em: <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/instrumentos/degrdant.htm>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ONU. **Declaração de Salamanca**. 1994. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ONU. **Carta para o Terceiro Milênio**. 1999. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/carta_milenio.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU - **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>. Acesso em: 10 nov. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU- **Pacto Internacional sobre Direitos Cívicos e Políticos**. 1966. Disponível em: [https://www.oas.org/dil/port/1966/Pacto Internacional sobre Direitos Cívicos e Políticos.pdf](https://www.oas.org/dil/port/1966/Pacto%20Internacional%20sobre%20Direitos%20Civis%20e%20Políticos.pdf). Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU- **Declaração dos Direitos das Pessoas com Retardo Mental**. 1975a. Disponível em: <http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/decl-dtosdeficientesmentais.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU - **DECLARAÇÃO DOS**

DIREITOS DAS PESSOAS DEFICIENTES. 1975b. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **CONVENÇÃO INTERNACIONAL SOBRE A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE DISCRIMINAÇÃO RACIAL.** 1965. Disponível em: [https://www.oas.org/dil/port/1965_Convenção_Internacional_sobre_a_Eliminação_de_Todas_as_Formas_de_Discriminação_Racial_Adoptada_e_aberta_à_assinatura_e_ratificação_por_Resolução_da_Assembleia_Geral_2106_\(XX\)_de_21_de_dezembro_de_1965.pdf](https://www.oas.org/dil/port/1965_Convenção_Internacional_sobre_a_Eliminação_de_Todas_as_Formas_de_Discriminação_Racial_Adoptada_e_aberta_à_assinatura_e_ratificação_por_Resolução_da_Assembleia_Geral_2106_(XX)_de_21_de_dezembro_de_1965.pdf). Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher.** 1979. Disponível em: http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao_cedaw1.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Convenção sobre os Direitos da Criança.** 1990a. DOI: 10.2307/j.ctt2111g8r.107. Disponível em: https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/convdir_crianca.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Convenção Internacional sobre a Protecção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e dos Membros das suas Famílias.** 1990b. Disponível em: https://www.oas.org/dil/port/1990_Convenção_Internacional_sobre_a_Protecção_dos_Direitos_de_Todos_os_Trabalhadores_Migrantes_e_suas_Famílias_a_resolução_45-158_de_18_de_dezembro_de_1990.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Declaração de Jomtien.** 1990c. Disponível em: http://forumeja.org.br/pi/sites/forumeja.org.br/pi/files/Declaracao_-_jomtien_-_tailandia.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

PULLIN, Graham. **Design meets disability.** London, England: The MIT Press, 2009.

Rehabilitation International (RI). [s.d.]. Disponível em: <http://www.riglobal.org/about/#history>. Acesso em: 21 dez. 2021.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos**

fundamentais na Constituição Federal de 1988. 9. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SARRAF, Viviane Panelli; A. **A Comunicação dos sentidos nos espaços culturais brasileiros: estratégias de mediações e acessibilidade para as pessoas com suas diferenças.** 2013. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO - PUC, [S. l.], 2013.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Terminologia Sobre Deficiência Na Era Da Inclusão.** [s.d.]. Disponível em: <https://www.selursocial.org.br/terminologia.html>. Acesso em: 21 dez. 2021.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação.** Revista Nacional de Reabilitação (Reação), [S. l.], p. 10–16, 2009. Disponível em: https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319.

SETUBAL, Joyce Marquezin; FAYAN, Regiane Alves Costa. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Comentada.** Campinas: Fundação FEAC, 2016.

SILVA, Otto Marques Da. **A epopéia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje.** São Paulo: CEDAS – Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde, 1987.

STEINFELD, Edward; MAISEL, Jordana L. **Universal design : creating inclusive environments.** New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2012.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. **A acessibilidade à informação no espaço digital. Ciência da Informação,** [S. l.], v. 31, n. 3, p. 83–91, 2005. DOI: 10.1590/s0100-19652002000300009.

UNITED NATIONS GENERAL ASSEMBLY. PIDESC - **Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais.** 1966. Disponível em: http://www.presidencia.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0591.htm. Acesso em: 21 dez. 2021.

WOLFGANG F., E. Preiser; KORYDON H., Smith. **Universal design handbook.** [s.l.] : McGraw-Hill, 2011.

3. 3. Seção 3: Design de Serviço

Nesta seção, é feita discussão acerca de concepções envolvendo o universo dos Serviços, do Design de Serviço e Design para Serviço – aqui considerado um termo equivalente. O conteúdo traz variados autores, questões referente às origens do Design de Serviço e abordagens às quais o campo tem se envolvido, bem como fundamentos e princípios. Ao final do capítulo, busca-se estabelecer relações desta temática com acessibilidade e inclusão, a partir da visão de autores localizados por meio da Revisão Sistemática de Literatura apresentada no capítulo anterior, bem como se discorre a respeito das considerações de autores distintos a respeito dos métodos e ferramentas do Design de Serviço orientados à inclusão de pessoas com deficiência.



A seção divide-se nos seguintes tópicos:

1. Design de Serviço **206**
2. Design de Serviço, uma abordagem sistêmica **220**
3. Design de Serviços: origens **223**
4. Design de Serviço: em busca de um conceito **226**
5. Design de Serviço: princípios e fundamentos **230**
6. Design de Serviço X Design para Serviços **236**

7. Design *for Service Inclusion* e outras abordagens para inclusão e acesso **238**

8. Ferramentas para Design de Serviços e a lacuna acerca de processos cocriativos que incluam a pessoa com deficiência **248**

1. Design de Serviço

Num mundo em que coisas deliberadamente instáveis são a matéria-prima das identidades, que são necessariamente instáveis, é preciso estar constantemente em alerta; mas acima de tudo é preciso manter a própria flexibilidade e a velocidade de reajuste em relação aos padrões cambiantes do mundo “lá fora” (BAUMAN, 2000, p. não paginada).

Em uma sociedade marcada pelo efêmero, pela mudança permanente, pela velocidade na propagação de conhecimentos e informações diversas (com ou sem relevância, verdadeiras ou falsas), percebe-se o surgimento de concepções a respeito dos mais variados temas, que ganham terreno, diversificam-se e somem. O Design, como área de pesquisa científica, atividade profissional e de intensa participação social – haja vista sua estreita relação com o mercado de consumo e produção cultural, também é intensamente afetado por essas ondas. Design *Thinking* e Design de Serviço são exemplos de campos que parecem configurar em discussões atualmente. Não é raro se deparar com propagandas de cursos sobre o tema, oferecidos por pessoas com domínio – ou não – na área.

O Design é uma área em plena evolução. Pouco tempo afastado de leituras e ações no campo é suficiente para estar-se desatualizado.

Gestão do Design, Design para Inovação Social, Design *Thinking*, Design Estratégico, Design de Serviço, Design para Experiência são exemplos de campos que têm ampliação suas áreas de atuação intensamente. Dentre elas, o Design *Thinking* seja, talvez, a perspectiva mais popularizada atualmente, visto que tem sido apresentada como uma espécie de kit de ferramentas com respostas rápidas, criativas e eficientes¹ para os mais diversos desafios encarados, tanto no setor público quanto no privado – e sobretudo neste. Em tempos rápidos, de leituras breves, nas quais as manchetes prevalecem sobre o conteúdo, a sociedade parece clamar por soluções imediatas, sem preocupar-se com discussões mais aprofundadas. Paradoxalmente, o mundo está cada vez mais interconectado, e os problemas enfrentados (políticos, sociais, econômicos, de sustentabilidade, etc.) se apresentam com cada vez mais complexidade, exigindo abordagens sistêmicas. Neste sentido, **o Design de Serviço desponta como perspectiva com potencial promissor na articulação de soluções.**

1. Se, de fato, essas imersões em Design *Thinking* são recursos adequados ou eficientes é uma questão que não se busca responder aqui.

2. A SDN é importante referência internacional sobre Design de Serviço, e conta com integrantes em diversos países, que se encontram em reuniões e eventos presenciais ou online, assim como oferece premiações, cursos, certificações, e publicações diversas que dão corpo à temática.

Verifica-se intensa proliferação de discussões no campo do Design de Serviço, com destaque para as ações promovidas pela **Service Design Network** – SDN², sociedade sem fins lucrativos fundada em 2004. Durante o ano de 2020, tendo em vista o surgimento da pandemia de Covid-19, e a conseqüente necessidade de distanciamento e isolamento social, foi possível acompanhar aumento significativo de debates sobre o tema, extrapolando necessidade da presença física, seja de palestrantes, debatedores ou espectadores.

1. 1. Economia dos Serviços

Os serviços fazem parte da rotina da civilização. Desde que se acorda e se verifica notícias no *smartphone*, quando se acende a luz no banheiro ou ao acionar a água da torneira na pia. É quase impossível, hoje, identificar alguma atividade que não seja mediada, direta ou indiretamente, por serviços. Em seu livro “*A tiny history of Service Design*”, Daniele Catalanotto sugere, questionavelmente, que um dos serviços mais antigos que se tem registro na humanidade refere-se ao trabalho realizado pelos padres:

Os padres foram os primeiros prestadores de serviços que existiram na história. Eles ofereciam coisas intangíveis em troca de bens tangíveis. Basicamente, eles vendiam experiências,

3. Dados obtidos na página:
[https://brasilemsintese.
ibge.gov.br/servicos.html](https://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos.html).
Acesso em 10 de outubro
de 2021.

*e não produtos, o que basicamente é a definição de serviços
(CATALANOTTO, 2018, não paginada, tradução nossa).*

Considera-se, contudo, que o conceito de serviço surgiu para caracterizar tudo aquilo o que não seria um produto ou bem tangível. Ou seja, se estabelece a partir de configuração que busca estabelecer diferenças entre o que é um bem coletado, industrial ou manufaturado daquilo que não é. As primeiras concepções de serviço são, portanto, frutos de modelo mental configurado a partir da compreensão acerca dos bens físicos.

Os serviços chegaram a ser encarados como fenômenos residuais à produção manufatureira e industrial. Até se verificar que o PIB gerado pelo setor era responsável por mais que a totalidade da soma produzida pelos demais (SAMPSON; FROEHLE, 2006). De acordo com dados da Pesquisa Anual de Serviços – PAS, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística³, estima-se a existência de quase 1 milhão e meio de empresas no âmbito dos serviços não financeiros atuando no Brasil, totalizando em torno de 1,4 trilhão de reais em receita operacional líquida. O setor seria responsável por 13 milhões de cargos de trabalho, gerando quase 300 bilhões de reais em salários no país.

No mundo, dados do *Pacific Economic Cooperation Council* (2020) apontam crescimento do Produto Interno Bruto – PIB em economias desenvolvidas ou em desenvolvimento. Independente de sua caracterização quanto ao tamanho da economia (baixa, média ou alta), se verifica que o setor de serviços ultrapassa agricultura e indústria. Países de menor economia somam quase 50% de seu PIB nesse setor, enquanto que as economias médias se aproximam dos 60%, e as maiores economias ultrapassam os 70%. Dados da *American Coalition of Services Industrie* (2008)⁴, apontam que a indústria de serviço demanda o maior número de ocupações: dos 3.3 bilhão de trabalhadores, 41,8% estariam executando atividades no segmento dos serviços. Em outras palavras, um a cada cinco seres humanos vivos hoje está empregado no setor de serviços (PENIN, 2018).

O setor de serviços cresceu nos últimos 50 anos e, hoje, domina a atividade econômica na maioria das economias industriais desenvolvidas, mas o entendimento científico dos serviços modernos é rudimentar. Aqui, defendemos uma disciplina científica de serviços para se integrar em áreas acadêmicas e avançar mais

rapidamente na inovação de serviços (CHESBROUGH; SPOHRER, 2006, p. 23, tradução nossa).

5. Preferiu-se não traduzir as expressões.

De acordo com Penin (2018), serviços acontecem quando são realizadas trocas de valor entre as partes envolvidas em uma negociação. Aquele que presta o serviço executa certa atividade, que, por sua vez, deve resultar em benefício para o “cliente”. O fenômeno se dá em processo que envolve algum resultado específico ou experiência. Na outra ponta, o usuário do serviço vê valor nesse resultado ou experiência, e se dispõe a pagar pela troca, desde que contabilizado em valor equivalente para si.

Os primeiros estudos que buscaram abordar os serviços a partir de uma perspectiva mais relevante à área surgiram na década de 1940, e se consolidaram até a década de 60. Foglieni, Villari e Maffei (2018) apontam que as primeiras teorias acerca do tema fundamentaram-se na divisão do setor produtivo em três grandes segmentos: [1] **primário**, concentrado na extração de matérias-primas e recursos naturais; [2] **secundário**, correspondente ao desenvolvimento de bens industrializados e manufaturados; e [3] **terciário**, tudo o que não se enquadrava nos demais grupos.

Ao longo do tempo, conceitos referentes aos serviços e às noções de seu desenvolvimento, bem como o de produtos proliferaram. Entre eles, as concepções de *servuction*, *servitization*⁵ e sistema produto-serviço (PSS – *product-service system*) (FOGLIENI; VILLARI; MAFFEI, 2018).

Servuction se refere a conceito cunhado por Eiglier e Langeard, fundindo os termos *service* e *production*. Neste sentido, os autores buscavam estabelecer relações entre elementos materiais e humanos, combinados a fim de se desenvolver atividades que objetivam caracterizar o desempenho do serviço que uma organização oferece ao mercado. Assim, o serviço resultaria da interação entre cliente, produto e contatos pessoais, projetados previamente, pela empresa. Mesmo quando estreitamente dependente da presença de um produto, tal conceito de serviço viria introduzir um fator importante nos estudos futuros acerca do Design de Serviço: o destaque às interações de serviço (FOGLIENI; VILLARI; MAFFEI, 2018), bem como, portanto, os pontos de contato (*touchpoints* e *service encounters*).

A ideia de *Servitization*, por sua vez, busca caracterizar uma mudança

de paradigma ocorrida no setor fabril, que teria evoluído suas práticas rumo à Economia de Serviços. O princípio se refere ao processo de agregar valor às ofertas da corporação por meio da implementação de serviços, superando, portanto, os benefícios intrínsecos aos bens fornecidos. Foglieni, Villari e Maffei (2018) citam pesquisa, a partir de dados levantados em 2011, revelando que a escala de serviços em empresas fabris foi superior a 30% (NEELY; BENEDETTINI; VISNJIC, 2011); ou seja, 30% das empresas avaliadas adicionaram serviços às suas ofertas de mercado.

No que tange à ideia de Sistema Produto-Serviço, autores o consideram uma caracterização específica de *servitization* (FOGLIENI; VILLARI; MAFFEI, 2018), que seria derivado de proposição de serviços em indústrias fabris, focadas em soluções que promoveriam menor impacto ambiental. Como exemplo, Goedkoop et al. (1999) citam compartilhamento de carros, compra de vegetais por assinatura e serviço de lavanderia. Os autores atribuem a Goedkoop et al. (1999) a criação do conceito:

Um sistema de Produto Serviço (ou sistema PS) se refere ao conjunto comercializável de produtos e serviços capaz de atender, em conjunto, às necessidades de um usuário. Pode ser fornecido tanto por uma única corporação quanto por uma aliança de empresas. Ele pode incluir produtos (ou apenas um), somados a serviços diversos. Os sistemas PS podem se referir a serviços adicionados de produtos (ou um só produto). De forma que tanto produto quanto serviço podem ser igualmente importantes para o cumprimento da função (...) (GOEDKOOP, 1999, p. 18, tradução nossa).

A título de ilustração mais específica sobre PSS, Arnold Tukker (2004) sugere pelo menos 8 modalidades de negócios relacionados ao modelo, ao qual ele também chama de *function-oriented business models*. As modalidades, por sua vez, estariam relacionadas a três grandes modelos de negócios, orientados no produto, no uso ou no resultado. O desenho a seguir (figura 1/3.3), proposto pelo autor, resume as classificações que têm sido exploradas ao longo do tempo.

Manhães (2010) apresenta tabela com diversas definições sobre serviços, abrangendo conceitos que vêm desde Aristóteles e chegam até 1995, com a descrição proposta por Gummesson. Este relaciona

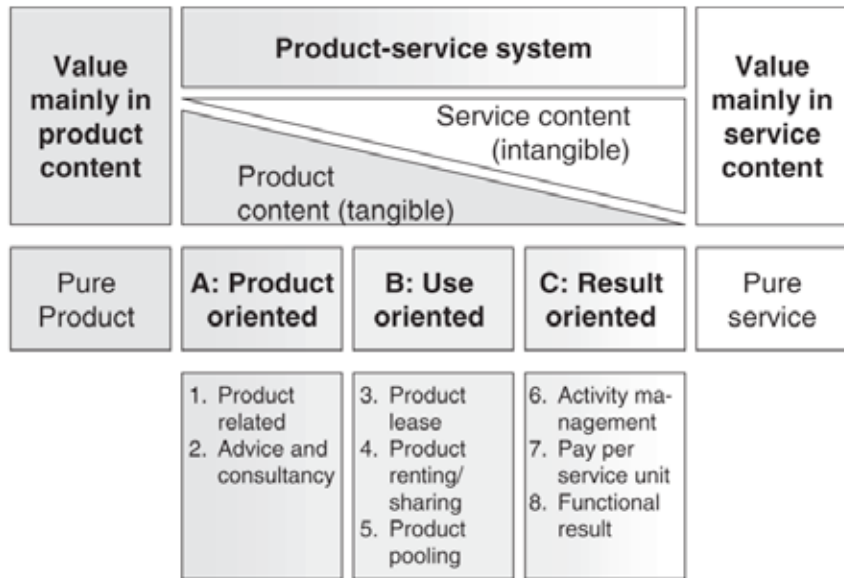


Figura 1/3.3. Categorias e subcategorias do PSS.

Fonte: Arnold Tukker (2004)

serviço tal como a ideia que se propaga no campo do Marketing, à qual se estabelece que clientes não comprem produtos em si, mas o ideal que os bens ofertam ao sujeito. “*Clientes não compram bens ou serviços: eles compram ofertas às quais configuram valor (...)*” (GUMMESON, 1995 *apud* VARGO; LUSCH, 2004b, p.2, tradução nossa). Neste sentido, **o serviço é aquilo o qual algo serve a um beneficiário**. No mesmo artigo, Vargo e Lusch (2004a, p. 2, tradução nossa) propõem que **serviços são definidos como a aplicação de competências especializadas (conhecimentos e habilidades) por meio de ações, processos e performances em benefício de outra entidade ou dela própria**⁶.

6. Como, nesta Tese, não interessa propor definição acerca de serviços – mas, somente, orientar entendimento que justifique a exploração do tema. Se recomenda a leitura da Dissertação de Maurício Manhães (2010) para maior aprofundamento e investigação.

7. Em publicação de 2002.

É atribuído ao campo do Marketing as primeiras teorias em torno do estudo dos serviços que buscaram distanciá-los das noções inerentes ao universo dos bens produzidos ou coletados. Deste esforço de distanciamento, se estabeleceu uma característica que seria ideal, à época, para contrapor serviços e bens: a imaterialidade dos serviços (MORELLI; DE GÖTZEN; SIMEONE, 2021).

A respeito da questão material, e buscando uma classificação que não se fundamente no que serviços são, mas acerca do que eles não são, Moritz (2005) cita que a revista *The Economist*⁷ – brincando com a classificação – definiu serviços como sendo tudo aquilo que não pode ser derrubado sobre os pés. O autor também busca diferenciar

os serviços a partir de características como: [1] **intangibilidade** – uma vez que surge da configuração de que um serviço não é definido por algo físico; [2] **inseparabilidade do consumo** – baseado na ideia de que o serviço ocorre na medida em que é consumido; [3] **não podem ser estocados** – ideia que complementa a anterior, haja vista que se o serviço acontece enquanto é consumido, o mesmo não teria como ser armazenado; [4] **serviços não oferecem propriedade** – como não poderiam ser experienciados em momento diferente ao que são oferecidos, nem estocados e nem apresentam materialidade, não haveria a possibilidade de deter um serviço consigo, tal qual se faz com um bem material; [5] **são experiências complexas** – já que dependem de uma combinação de diversos fatores, envolvendo diferentes atores, dispositivos e contextos, uma série de acontecimentos podem ocorrer no sentido de aprimorar ou prejudicar as experiências (que são únicas); e [6] **a qualidade do serviço é difícil de mensurar** – experiências são percepções individuais, que por mais que sejam inspiradas ou influenciadas por outros atores, dificilmente se pode estabelecer qualificação universal para um serviço, sobretudo levando em consideração a complexidade em torno de uma experiência. Neste sentido, Stefan Moritz (2005) apresenta a seguinte diferenciação entre produtos e serviços.

Produto	Serviço
Produzido	Performado
Material	Imaterial
Tangível	Intangível
Estocável	Não pode ser estocado
Existe sem interação do cliente	Depende da interação do cliente
Consumível após produção	Consumo durante performance/produção
Defeitos surgem na produção	Problemas são reflexos de problemas de performances de atores, dispositivos e contextos de uso

Tabela 1/3.3. Diferenças entre produtos e serviços.

Fonte: Adaptação de quadro de Moritz (2008), p.30.

A evolução dos estudos no campo, anteriormente, já havia sugerido *framework* mais restrito com quatro parâmetros que poderiam caracterizar adequadamente os serviços (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1985). São eles: **intangibilidade, inseparabilidade, perecibilidade** – conceitos presentes na proposta de Moritz (2005); ao que se

soma a **heterogeneidade**, que reflete acerca da ampla gama de serviços e de seus contextos de desenvolvimento, seus beneficiários e seus provedores, que, em determinadas situações, são de difícil caracterização. Tal modelo se baseia, portanto, naquilo que os serviços não teriam quanto comparados aos produtos físicos. Ele foi popularizado pelo acrônimo **IHIP**.

Mais tarde, duras críticas foram estabelecidas quanto ao modelo IHIP dos serviços, no sentido de apontar incoerências relevantes (LOVELOCK; GUMMESSON, 2004). Destaca-se as realizadas por Vargo e Lusch (2004b), que comparam todos os parâmetros do *framework* como sendo mitos a serem desconstruídos. Inicialmente, e apoiados em outros autores, Vargo e Lusch partem da ideia de que serviços e produtos não deveriam ser diferenciados, uma vez que tal perspectiva seria antiga e precisaria ser superada, já que se fundamentam no modelo mental inspirado pela lógica dos bens manufaturados e industrializados, que não fariam mais sentido na perspectiva dos serviços-dominantes (GRÖNROOS, 2006; VARGO; LUSCH, 2004a).

Para justificar seus posicionamentos quanto à fragilidade da conceituação proposta pelo modelo IHIP, Vargo e Lusch (2004b), propõem concepção abrangente acerca de serviço. Para eles, **serviços dizem respeito à aplicação de competências, conhecimentos e habilidades específicas, por meio de ações, performances e processos, a fim de beneficiar um outro ser ou a si mesmo – caso do self-service** (VARGO; LUSCH, 2004a). Da mesma forma, tais serviços poderiam ser oferecidos direta ou indiretamente, ou seja, necessitando da intermediação de bens materiais. Assim, os bens seriam classificados como mecanismos capazes de promover a fruição de um serviço, entendido como a base fundamental das trocas econômicas. No caso do cinema, por exemplo, se pode considerar que as poltronas, os dispositivos de acessibilidade, os aparelhos de projeção de imagem e som são instrumentos palpáveis – que, parafraseando a conceituação da revista *The Economist*, podem cair em nossos pés – orientados a promover e consolidar a execução de um serviço, inseridos no que Patrício *et al.* (2011) definem como “*service system*”.

A respeito das críticas tecidas por Vargo e Lusch (2004b), vale a pena mencionar e exemplificar dentro do contexto de cinema tratado nesta Tese:

Intangibilidade dos serviços a ideia é oriunda do modelo mental baseado no universo dos bens industrializados ou manufaturados. No entanto, os autores, a partir da lógica do serviço-dominante apontam que muitos serviços tanto carecem de artefatos físicos para serem experienciados, assim como avaliam que os produtos são consumidos devido à sua serventia para o usuário. Um carro, por exemplo, vai servir para realizar um deslocamento confortável, seguro e dentro de determinado tempo. Assim, ao invés de o sujeito necessitar a propriedade de um veículo, ele pode para tanto, simplesmente, contratar um serviço que o ofereça tal possibilidade, e não se preocupar com outros integrantes desse ecossistema, tal como habilitar-se para dirigir, pagar por combustível, preocupar-se com estacionamento, entre outros. De todo modo, o carro envolvido no serviço existe materialmente, assim como a estrada, outros veículos no caminho, pessoas, placas de trânsito etc. O automóvel em questão está, explicitamente, consolidando um serviço.

Heterogeneidade essa categorização toma como embasamento a ideia de que os produtos apresentam alto grau de similaridade, haja vista sua produção industrial em série, o que não seria possível reproduzir no contexto experiencial dos serviços. De fato, a fruição em qualquer serviço vai oferecer experiências individuais, qualificáveis a partir da percepção de cada sujeito envolvido. Contudo, no universo dos bens essa perspectiva também é verificada. É comum observar casos de usuários que apresentam experiências completamente distintas em relação a produtos, seja por barreiras de uso e acesso implementadas nos produtos, seja por desconhecimento do usuário em relação a funções “escondidas”. Por outro lado, por mais que a experiência e a fruição de serviços não seja universalmente idêntica, é possível projetar circunstâncias que favoreçam a criação de experiências semelhantes, como se percebe em cinemas. Ao frequentar esses espaços, se observa que há um conceito geral que estabelece fundamentos que padronizam esse tipo de serviço. Também se verifica essa padronização, que facilita a fruição de serviços, em aeroportos e outros sistemas de transporte público, bem como em redes de *fast food* internacionais, como *Mac Donald's* e *Subway*. Nesse sentido, esta Tese reflete justamente sobre noções gerais de

serviço que sejam capazes de promover o acesso e inclusão de pessoas com deficiência nos cinemas.

Inseparabilidade de consumo e produção enquanto o conceito de produção industrial se baseia na ideia da existência de uma linha de desenvolvimento e montagem prévia à disponibilização de algo no mercado, o serviço seria consumido enquanto há sua oferta. Atualmente, todavia, há uma crescente onda de desenvolvimento de produtos que aposta na participação do usuário na formulação dos produtos a serem entregues. Por outro lado, se percebe que há diversos casos de aquisição de serviços que envolvem fronteiras indeterminadas entre produção e consumo de serviços. Filmes e séries, por exemplo, são produzidos a partir de uma infinita relação de troca de serviços, e são disponibilizados aos espectadores em diferentes contextos, nos quais, por vezes, a mediação entre os atores dizem respeito a outro ator completamente alheio ao serviço contratado. Um exemplo claro diz respeito a um cliente que assina um serviço de filmes sob demanda, e ao buscar sua utilização se confronta com uma barreira de conexão promovida por sua prestadora de serviços de internet (sinal fraco).

Perecibilidade e não estoque de serviços fundamentado na possibilidade que a produção industrial oferece de se finalizar produtos, distribuí-los e estocá-los para a venda, essa perspectiva desconsidera a possibilidade de propor experiências que podem ser consumidas em momento diferente ao da aquisição, bem como a de que qualquer artefato produzido que se compra pode ser perecível. Não exatamente no que diz respeito ao funcionamento do artefato em sua função mais visceral – tal como um tênis que se usa para proteger os pés – mas em suas necessidades simbólicas, como o pertencer a determinado grupo, avaliado a partir do *status* atribuído ao artefato. Portanto, a moda, como também o avanço tecnológico acelerado e outras condições promovem a perecibilidade dos mais variados bens. Em outro sentido, no que diz respeito ao comprar algo para se consumir depois, também se observa incoerência na perspectiva de “não estocar” serviços. Ao adquirir um ingresso de cinema, por exemplo, se considera que durante esse momento, o cliente já está em contato com o serviço. No entanto, a experiência como um todo se concluirá em outro momento, que pode ser

8. Observou-se, aliás, que serviços pagos para uso futuro proliferaram durante os meses de intensas políticas de isolamento e distanciamento social no Brasil, sobretudo no segmento de restaurantes, a fim de manter algum aquecimento econômico do setor.

9. Em inglês, os autores usam os termos *operand resources* e *operant resources* (VARGO; LUSCH, 2004a).

pré-determinado ou indefinido. No caso de compra de créditos, por exemplo, há servidores que até determinam validades para utilização de serviços pré-pagos, tais como se verifica no ramo da telefonia, dos games e até na compra de vales-presentes⁸.

Para melhor caracterização da contraposição entre as lógicas dos bens e dos serviços-dominantes, Morelli, Götzen e Simeone (2021) propõem adaptação de quadro comparativo desenhado por Vargo e Lusch (2004a), ao que se reproduz a seguir – com tradução nossa:

	Lógica dos bens dominantes	Lógica dos serviços dominantes
Unidade básica de trocas	Bens	Serviços
Papel dos bens	São produtos finalizados	Artefatos que agregam capacidades, conhecimentos e habilidades inerentes aos processos de troca de valor
Papel do cliente	Destinatário de um bem	Coprodutor de valor
Quem produz valor	Produtores do bem, características inerentes aos bens	Percebido e determinado pelo cliente
Relação entre empresa e cliente	Clientes são passivos	Clientes são ativos. Empresas propõem valor, por meio de produtos e serviços

Tabela 2/3.3. Lógica dos bens dominantes X Lógica dos serviços dominantes.

Fonte: (MORELLI; DE GÖTZEN; SIMEONE, 2021, p.20, tradução nossa)

Evoluindo ainda mais no que tange à lógica do serviço-dominante, Vargo e Lusch (LUSCH; VARGO, 2012, 2016; VARGO; LUSCH, 2004a, 2008, 2016) propuseram uma série de premissas e axiomas que, segundo os autores, abraçam a gama de transações mercadológicas envolvidas na sua classificação de serviços.

Antes de apresentar esse conjunto de parâmetros, contudo, é importante expor conceitos acerca das duas classes de recursos envolvidos nas trocas: recursos operantes e recursos operados⁹. Os últimos seriam aqueles nos quais operações ou atos são realizados para produzir efeitos; os primeiros dizem respeito aos atos que são

empregados sobre recursos operados (ou outros recursos operantes). Recursos operados teriam, portanto, relação com os recursos naturais, ou matérias-primas; enquanto os recursos operantes se conectariam aos conhecimentos, competências e habilidades para “domar” as coisas. **Atores** são todas as partes envolvidas em um serviço, tanto humanos quanto entidades jurídicas, cuja função é integrar recursos e engajar-se na troca de serviços envolvidos no processo de cocriação de valor (VARGO; LUSCH, 2016, p. 7). **Instituições**, por sua vez, corresponde a regras, normas, significados, símbolos, práticas e auxílios similares à colaboração, ou ainda, arranjos institucionais (*ibid*, p.6).

10. Indica-se o ano de formulação da premissa porque elas foram sendo atualizadas ao longo do tempo. Desde sua primeira proposição, em 2004 (VARGO; LUSCH, 2004a), algumas evoluíram para axiomas, outras foram reformuladas e uma nova foi adicionada em 2016, já com o *status* de axioma. Para maior aprofundamento, recomenda-se a leitura do artigo de 2016 (VARGO; LUSCH, 2016).

A seguir, os axiomas e premissas fundamentais propostas e atualizadas por Vargo e Lusch (2016):

AXIOMAS	DESCRIÇÃO
Axioma 1	Serviços são a base fundamental nas trocas comerciais
Axioma 2	O valor é cocriado por múltiplos atores, sempre incluindo o beneficiário
Axioma 3	Todos os atores sociais e econômicos são integradores de recursos
Axioma 4	O valor é sempre determinado de forma única e fenomenológica pelo beneficiário
Axioma 5	A cocriação de valor é coordenada por meio de instituições, que são, por sua vez, definidas por atores e arranjos institucionais

Tabela 3/3.3. Axiomas da Lógica do Serviço-Dominante.

Fonte: (VARGO; LUSCH, 2016, p. 18, tradução nossa).

PREMISSA	DESCRIÇÃO	ANO DE PROPOSIÇÃO ¹⁰
FUNDAMENTAL (PFs)	Trocas indiretas mascaram a base fundamental de trocas	2008
PF1	Bens são mecanismos de distribuição para a prestação de serviços	2004
PF2	Os recursos operacionais são a fonte fundamental do benefício estratégico	2016
PF3	Todas as economias são economias de serviço	2004
PF4	Atores não podem oferecer valor, mas participar da criação e da oferta de propostas de valor	2016
PF5	A visão centrada no serviço é inerentemente relacional e orientada para o beneficiário	2016

11. Diz-se de “certa modo” porque os autores, no mesmo capítulo em que apresentam a ideia de “pacote de serviços”, resgatam o modelo IHIP como um horizonte viável de análise do campo.

PF6	A visão centrada no serviço é inerentemente relacional e orientada para o beneficiário	2016
-----	--	------

Tabela 4/3.3. Premissas Fundamentais da Lógica do Serviço-Dominante.

Fonte: (VARGO; LUSCH, 2004a, 2008, 2016, tradução nossa).

Em outra perspectiva investigativa, Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011) avaliam a natureza dos serviços, distanciando-se, de certa modo¹¹, das hipóteses referentes aos universos dos bens e suas aproximações e contrastes com os serviços. Dessa forma, consideram a ideia de “pacote de serviços”, que determinaria um conjunto de requisitos necessários para a fruição adequada de qualquer serviço. O pacote seria integrado por:

1 **Instalações de apoio** se refere ao ambiente no qual o serviço ocorre. Ex.: sala de projeção em cinemas.

2 **Bens facilitadores** material adquirido ou consumido pelo cliente, ou itens fornecidos pelo cliente. Ex.: ingresso, pipoca, dispositivos de acessibilidade audiovisual.

3 **Informações** conjunto de operações ou informações fornecidas pelo e para o cliente, a fim de garantir eficiência e customização durante a execução do serviço. Ex.: programação de cinema, identificação de salas, rotas acessíveis.

4 **Serviços explícitos** o benefício, estritamente dito, que consiste em características essenciais ou intrínsecas dos serviços. Ex.: som e imagem de alta qualidade, o filme em si.

5 **Serviços implícitos** mais relacionado ao valor que é percebido pelo cliente durante a fruição do serviço. Ex.: sensação de segurança, conforto, respeito durante atendimento.

Todas as características acima integram o serviço como um todo, e precisam ser consideradas quando se desenvolve um novo serviço, ou se altera um já existente, tal como se pretende ao investigar processos orientados para acesso e inclusão de pessoas com deficiência no serviço de cinema.

Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), por sua vez, avaliam que a proposição de valor, independente de se considerar bens ou serviços, deve abordar e integrar três componentes fundamentais: [1] **o serviço principal**, que se relaciona ao fundamento base que se procura atingir ao utilizar um produto ou serviço, tal como assistir a um filme no cinema; [2] **os serviços suplementares**, que intermediam a execução de um serviço principal. Para os autores, os serviços principais podem se tornar *commodities* à medida que o setor amadurece e a concorrência aumenta, de modo que a busca por vantagens competitivas pode ser enfatizada por meio dos serviços suplementares. Uma possibilidade que se aventa nesta tese diz respeito ao fomento de políticas de inclusão e acessibilidade em salas de cinema por meio de certificação de serviços, que poderiam ser compreendidas como estratégias de proposição de valor; e [3] **processos de entrega**, que trata dos procedimentos para transferência tanto do serviço principal como dos suplementares. Um exemplo interessante diz respeito ao processo de compra de ingressos e itens de bomboniere por meio de sistemas *online*, e a consequente entrega dos recursos adquiridos nos locais de exibição.

Acerca dos serviços suplementares, Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011) os classificam em dois grupos: [1] **facilitadores**, que são orientados a qualificar a entrega ou auxiliar o uso do serviço principal; e [2] **realçadores**, que são dedicados a adicionar valor extra aos clientes. Se considera também que determinados serviços podem ser categorizados simultaneamente nos dois campos, haja vista os dispositivos de acessibilidade audiovisual em uso nos cinemas brasileiros. Ao mesmo tempo em que estes promovem e auxiliam na entrega do serviço principal – já que oferecem autonomia ao usuário com deficiência sensorial durante a sessão, os dispositivos também realçam a proposta de valor do serviço – uma vez que se julga os que oferecem condições de inclusão, são serviços mais bem qualificados.

A fim de qualificar os serviços, os autores definiram um esquema baseado em 8 parâmetros, que devem ser analisados e projetados a fim de projetar serviços adequados. Apesar dos autores não citarem em seus estudos reflexões acerca do acesso e inclusão de pessoas com deficiência, se considera esse *framework* uma referência para avaliação e proposição de serviços inclusivos. Uma vez que se avalia as condições de acessibilidade a partir das diferentes modalidades propostas, e se indica soluções razoáveis, seria possível desenhar serviços com perspectiva inclusiva. O modelo proposto (figura 2/3.3) é

12. Definição proposta por Patrício *et al.* (2011) e Godstein *et al.* (2002).

13. Aos que necessitarem de maior esclarecimento, se orienta leitura no documento original: Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia (LOVELOCK; WIRTZ; HEMZO, 2011), capítulo 4, a partir da página 107.

ilustrado a partir do desenho de uma flor de oito pétalas, cujo centro é representado pelo serviço principal (ou *service concept*¹²).

Aqui, não se esmiuçará os conceitos referentes a cada uma das pétalas; se avalia, no entanto, que os nomes atribuídos a cada uma são capazes de fornecer entendimento geral eficiente¹³.

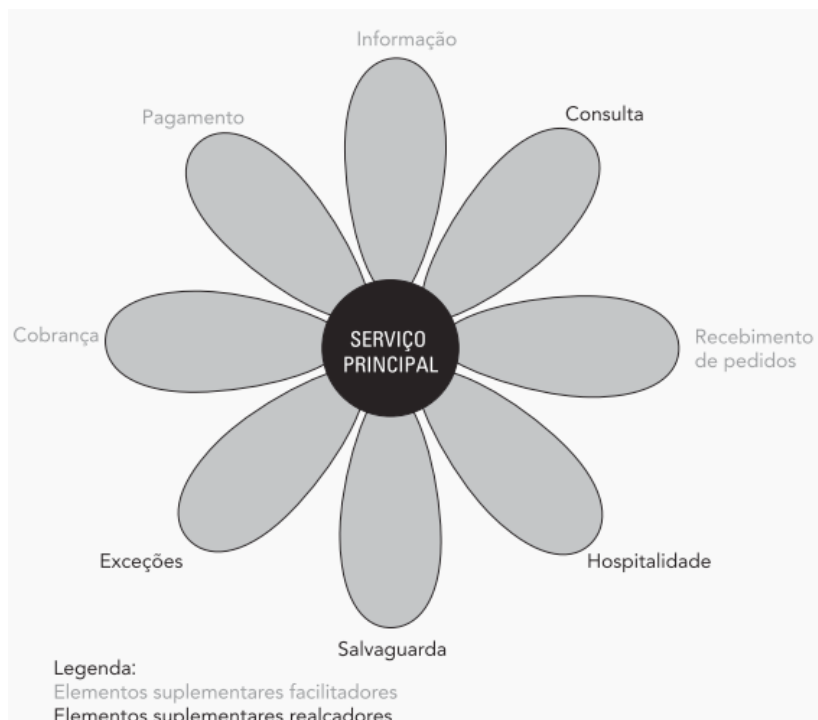


Figura 2/3.3. Flor do serviço, com serviço principal rodeado de suplementares.

Fonte: Lovelock, Wirtz e Hemzo, (2011, p.41)

2. Design de Serviço, uma abordagem sistêmica

“O pensamento sistêmico talvez seja o aspecto mais importante do design no mundo atual.” (DENIS, 2013, p. não paginada).

Compreendido, por muitos, como mera concepção estilística, o Design está para além da forma, das cores e texturas de um produto. A atuação do designer se faz presente em todas as fases que compõem a construção de dispositivos, serviços e processos, e envolve

desde o olhar sobre as reais necessidades do outro, passando pela investigação acerca de estratégias de produção, e, hoje, reflete-se, também, sobre questões relacionadas ao pós-uso de artefatos, se apresentando como um dos principais fatores promotores de ideais de sustentabilidade ambiental¹⁴.

Aqui, não se pretende discutir definições a respeito de Design, no entanto é necessário afirmar que se considera um relevante instrumento de articulação entre variadas partes, relacionadas direta ou indiretamente, quais sejam: sociedade, indústria, negócios, matérias-primas, processos, política, cultura, entre outras. São tempos de possibilidades de interconexões infinitas (CASTELLS, 1999). É quase impossível estabelecer fronteiras entre humanos, seres vivos, sistemas e campos do conhecimento. É neste sentido, portanto, que se propõe a reflexão do campo a partir de abordagem sistêmica. A ideia inerente é de que as partes contêm minúcias que, em interação, promovem mecanismos que superam a soma das partes, criando possibilidades infinitas. Assim, para se compreender as partes, é necessário se observar o todo; ao passo que para a compreensão do todo não é suficiente a investigação das partes. As relações que se estabelecem é que permitiriam a compreensão do sistema.

O mundo complexo¹⁵ em que se vive; a sociedade cada vez mais conectada social, cultural, tecnológica e economicamente; o aumento exponencial da velocidade comunicacional em contrapartida à paradoxal diminuição do tempo para trabalho ou lazer; os desafios que envolvem o aumento do consumo e o reconhecimento dos limites de produção que o planeta é capaz de resistir; as guerras que se dão tanto em campos de batalha tradicionais (com armas e munições letais), quanto por meio dos espaços virtuais, implementados por informações verdadeiras e falsas, embargos econômicos entre nações e práticas de *lawfare*¹⁶; as doenças causadas por bactérias e vírus que surgem, sofrem mutações e ceifam vidas; tudo parece não mais aceitar respostas simples. Aliás, as respostas são detalhes nesse contexto, uma vez que há a necessidade de se investigar as próprias perguntas, que não se apresentam de forma clara, mas em um emaranhado de fatores. Os problemas são sistêmicos, e para “domá-los”, a sociedade precisa de um olhar amplo, contextual, macro e micro ao mesmo tempo. Esse olhar sobre a complexidade do mundo, entretanto, não se dá pela mudança do mundo em si, haja vista que sua complexidade é inerente a ele. A percepção do homem é que passou a refletir o

14. “Refere-se às condições sistêmicas a partir das quais as atividades humanas, em escala mundial ou local, não perturbem os ciclos naturais além dos limites de resiliência dos ecossistemas nos quais são baseados e, ao mesmo tempo, não empobrecem o capital natural que será herdado pelas gerações futuras” (MANZINI, 2008, p. 22, grifo nosso).

15. Entende-se “complexidade” na perspectiva considerada por Rafael Denis Cardoso, em seu “Design para um Mundo Complexo”, como “um sistema composto de muitos elementos, camadas e estruturas, cujas inter-relações condicionam e redefinem continuamente o funcionamento do todo. (2013, p. não paginada)”

16. Em tradução literal, seria “Guerra Jurídica”, a partir da fusão dos termos, em inglês: *law* (lei) e *warfare* (guerra). Diz respeito à utilização das forças judiciais de um país para perseguição de rivais e inimigos políticos, fundamentado em interesses internos ou externos.

17. Termo em alusão ao filósofo René Descartes. Se refere à concepção de conhecimento que busca certezas na investigação sobre a natureza.

18. Vasconcelos cita Edgar Morin (2006, p. 113): “o pensamento complexo segrega os antídotos contra a simplificação” (1982, p. 240).”

19. “Enfim, a aceitação da confusão pode tornar-se um modo de resistir à simplificação mutiladora” (MORIN, 1977, p. 19).

20. Também chamadas por “computação pervasiva”, se refere ao conceito cunhado por Weiser, em 1993, que reflete acerca da onipresença das tecnologias de computacionais, de rede e processamento de dados nos diversos contextos de vida social (VASSÃO, 2008).

21. A música é “***A Melhor Banda De Todos Os Tempos Da Última Semana***”, lançada em 2001, no disco de nome homônimo, e décimo primeiro álbum da banda paulistana Titãs.

contexto a partir de outro ponto de vista: o complexo, pondo em xeque o pensamento cartesiano¹⁷.

O Design de Serviço, tido como abordagem intrinsecamente holística (PENIN, 2018; STICKDORN *et al.*, 2018a; STICKDORN; SCHNEIDER, 2011), desponta como um caminho com potencial para abraçar tais questões e propor soluções adequadas. Neste sentido, é importante frisar o termo “adequado”, em contraposição a ideal. De tal modo, se considera que não é possível classificar nenhuma solução como perfeita; o que assim for julgado para determinado contexto, em outro poderá ser plenamente inapropriado. Da mesma forma, o que se propõe hoje, pode ser encarado como descabido amanhã. **A abordagem sistêmica surge não para simplificar¹⁸ o mundo complexo, mas para compreendê-lo, assimilar suas incertezas e encará-lo a partir de uma convivência equilibrada¹⁹.**

Neste sentido, se considera a inclusão como processo sistêmico, apoiado, por sua vez, em condições instrumentalizadas por ferramentas que promovam a acessibilidade. Uma cadeira de rodas, por exemplo, pode ser entendida como uma ferramenta de acessibilidade, mas que só resultará em inclusão do seu usuário à medida em que os diferentes níveis que compõem um determinado contexto são analisados e orientados à minimização e eliminação de barreiras de acesso. E tais condições são formuladas a partir de uma série de fatores: legislação, atitudes dos indivíduos envolvidos no sistema, construção arquitetônica, entre outras. A exclusão de pessoas com deficiência seria, portanto, não resultado de alguma ferramenta de acessibilidade, ou da interação interrompida por alguma barreira, mas sim um fenômeno resultante de um sistema excludente, ao que se denomina por **lógica da exclusão-dominante**.

Parceira na proposta de aceitar e legitimar a complexidade, as tecnologias digitais, ubíquas²⁰ e orientadas a facilitar os processos de comunicação e interação, se tornam obsoletas em pouquíssimo tempo. Parafraseando a música dos Titãs²¹, o *gadget* de hoje tem o melhor sistema de todos os tempos da última semana. E esse suposto aparelho não é apenas um dispositivo físico que passou por alguma alteração na forma ou na cor; seu novo modelo embarca uma série de aplicativos que interferem diretamente na forma de interação entre as pessoas. O artefato muda comportamentos, promove e destrói atitudes anteriores, transforma economias, gera desenvolvimento e transtornos.

Ao transformarem os processos de processamento da informação, as novas tecnologias da informação agem sobre todos os domínios da atividade humana e possibilitam o estabelecimento de conexões infinitas entre diferentes domínios, assim como entre os elementos e agentes de tais atividades (CASTELLS, 1999, p. 120, grifo nosso).

Serviços como *Uber* e *AirBnB*, por exemplo, representaram mudanças significativas em suas áreas de atuação, mobilidade urbana e hospedagem, respectivamente. Ao mesmo tempo em que promoveram vantagens inúmeras para vasto número de pessoas, representaram prejuízos volumosos para tantos outros.

Questiona-se, assim, **quem são os designers de serviço?** Qual formação profissional eles necessitam? Haveriam modelos de qualificação aptos para desenvolver sujeitos capacitados para atuar, eficientemente, na diversidade de contextos que se apresentam hoje? **Tais respostas, todavia, não são exploradas nesta Tese.** As questões são levantadas para estruturar a consideração de que o designer de serviço não vai depender de formação ideal – controversa e possivelmente, nem mesmo em Design, mas da articulação sistêmica a diversos profissionais com diferentes conhecimentos e variados pontos de vista em relação aos problemas enfrentados.

Nesta perspectiva, o **design de um serviço (ou para um serviço) se dá, efetivamente, em equipe²², e a partir da articulação de requisitos identificados pela pluralidade de atores envolvidos, processos cocriativos, avaliação e definição de soluções viáveis social, cultural, econômica, tecnologicamente etc.** Em acordo com Rafael Cardoso, “*no mundo complexo em que vivemos, as melhores soluções costumam vir do trabalho em equipe e em redes*” (2013, p. não paginada).

22. A relevância de uma equipe de atores, por exemplo, é tomada como um elo fraco no desenvolvimento desta pesquisa, haja vista que, neste caso, o trabalho reflete apenas a perspectiva do autor, sob orientação acadêmica. Mesmo que se tenha buscado considerar uma série de pontos de vista durante o processo, se avalia que o design de um serviço elaborado em tais condições enfrenta uma diversidade de limitações.

3. Design de Serviços: origens

A origem do Design de Serviço remonta os primeiros anos da década de 90, ainda como perspectiva de estudo e pesquisa, com entusiastas localizados, especialmente, na Alemanha, Reino Unido, Itália e Estados Unidos. À época, os primeiros artigos relacionados ao tema exploravam

noções de serviços e do que chamavam produtos-serviços, propondo possíveis distanciamentos às ideias de produtos propriamente ditos. Na área, segundo Sangiorgi e Pacenti (1990), emergiram três linhas de pesquisa importantes, na Itália: [1] **Design de Serviço como campo**; [2] **Sistemas de Produtos Serviços**; e [3] **Inovação Social e Sustentabilidade**. Evidentemente, tais áreas não tinham fronteiras rígidas, ou seja, havia interconexões em diferentes níveis de exploração.

Sobre Design de Serviço como campo e sua conexão com práticas sustentáveis, se considerava a valorização do universo dos serviços na economia contemporânea. Dessa forma, seria perspicaz oferecer modelos consistentes de desenvolvimento nos quais os sistemas produtivo e de consumo encontrariam ressonância em práticas sustentáveis, ambiental e socialmente. Assim, o Design de Serviço seria encarado como um campo de convergência entre diversos aspectos, especialmente inovação social e sustentabilidade (MANZINI, 1993, *apud* SANGIORGI; PACENTI, 1990).

No que tange à concepção de Sistemas Produto-Serviço, as pesquisas se concentravam na exploração acerca de como os serviços – cada vez mais integrados às ofertas de produtos, da mesma forma como os produtos se apresentavam como partes integrantes de um serviço, tanto precisavam ser projetados, como necessitavam de redefinições projetuais que consolidasse uma perspectiva de design mais afastada dos princípios já consolidados no universo dos bens materiais.

Mais tarde, já nos anos 2000, se estabeleceram os primeiros estúdios que trouxeram os conhecimentos acumulados durante a fase de reflexão para o “mundo real”: Livework e a Engine, em Londres. Quanto ao uso do termo “*service design*”, propriamente, se atribui sua utilização já na década de 1980, com trabalhos de Shostack (1982), refletindo sobre a então embrionária ferramenta do *blueprint* de serviço, que por sua vez buscava aproximação com os *blueprints* de produtos (G. LYNN SHOSTACK, 1982; SHOSTACK, 1984).

Desde então, se percebe que o campo tem se desenvolvido, ganhado espaço científica e profissionalmente, e tem diversificado suas áreas de atuação (MERONI; SANGIORGI, 2011; SANGIORGI; PRENDIVILLE, 2014). O Design de Serviço tem se caracterizado pela adaptação de técnicas, ferramentas e conceitos de vários campos do conhecimento, desde o próprio Design, passando pelo Marketing, pela Gestão de Negócios,

Engenharia e também Antropologia. O Design de Serviço, nesse sentido, se assemelha a uma espécie de imã, capaz de identificar e coletar instrumentos adequados à sua prática cotidiana. Tal como o professor Pardal das histórias em quadrinhos²³ ou o personagem MacGyver²⁴, o Design de Serviço apreende conhecimentos, adapta, remodela e se apropria das mais diversas possibilidades a fim de desenvolver e entregar resultados.

A partir de um período inicial de construção de sua legitimidade dentro da comunidade de design, justificando os porquês dos designers poderiam ter nos serviços seus objetos de design, assistimos, então, a um estágio de desenvolvimento e expansão, onde o foco tem sido mais a forma como os designers projetam serviços, bem como qual, realmente, seria sua área de contribuição (demarcação de território), para então explorar como tem sido integrado com outras práticas de design (estágio de integração) (PRENDIVILLE; SANGIORGI, 2017, p. 2, tradução nossa).

Hoje, se reconhece o Design de Serviço como relevante campo de pesquisa científica e prática profissional (SANGIORGI; PACENTI, 1990), podendo promover pesquisas alinhadas ou não à grande área do Design. Originalmente formulado para refletir acerca das interações entre serviço e atores envolvidos, o Design de Serviço evoluiu para outro nível de percepção. Supoe-se, assim, que ele perca o sentido que se está propondo nesta pesquisa, uma vez que a complexidade de conexões que se vislumbra a partir desse contexto parece infinita. Assim, se prefere o entendimento mais alinhado com o conceito de *Design for Services* (KIMBELL, 2011; KIMBELL; SEIDEL; TETHER, 2008; MERONI; SANGIORGI, 2011; SANGIORGI *et al.*, 2015; WETTER-EDMAN, 2015). No geral, os autores que tratam desta perspectiva (que se traduz aqui por Design para Serviços) também utilizam o termo *Service Design* como algo sinônimo. Dessa forma, se mantém esta interpretação, de que tanto Design de Serviço quanto Design para Serviço podem abraçar o mesmo entendimento, a fim de evitar-se, de tal modo, qualquer conflito conceitual quanto ao uso dos termos citados.

23. O professor Pardal se trata de personagem dos quadrinhos do Pato Donald, Tio Patinhas e do desenho animado *Duck Tales*, da Disney. Uma ave galinácea criativa, que inventa os mais variados e curiosos artefatos, que resultam, por vezes, em trapalhadas ou grandes soluções.

24. Protagonista da série *Profissão Perigo* (em português), de meados da década de 1980. Ele é um agente secreto que enfrenta os mais variados criminosos, usando dos recursos mais impensáveis para fugir de enrascadas, solucionar crimes, salvar pessoas e a si mesmo.

4. Design de Serviço: em busca de um conceito

Stefan Holmlid (2007) considera que o Design de Serviço vai contribuir com um conjunto de técnicas capazes de modelar experiências adequadas de serviço. Birgit Mager (2009), todavia, pondera que a experiência em si não pode ser projetada – haja vista tratar de percepção individual, mas pode ser orientada a partir de uma série de condições estabelecidas por meio de processos ligados ao campo. Desta forma, técnicas, ferramentas e métodos utilizados “*oferecem instrumentos empoderadores para o designer de serviços criar interações, espaços e processos, fundamentados em conhecimentos sólidos e relações sistêmicas*” (ibid, p.40, tradução nossa). É perceptível, assim, que autores conceituam o Design de Serviço como algo relacionado às ferramentas que o campo abrange, tal como um processo que se dá a partir do uso de métodos pré-estabelecidos.

Goldstein *et al.* (2002) apresentam evolução cronológica acerca de definições sobre Design de Serviço, a qual reproduz-se na tabela a seguir:

Autor	Descrição
Gummesson (1991)	A concretização do conceito de serviço em desenhos e fluxogramas
Norling <i>et al.</i> (1992)	Trabalho de caracterização da ideia sobre um novo serviço em desenhos e especificações
Zeithaml <i>et al.</i> (1990) e Martin e Horne (1993)	Todo o processo desde a ideia até a especificação do serviço

Tabela 5/3.3. Definições acerca de Design de Serviço.

Fonte: Baseado em apresentadas por Goldstein *et al.* (2002)

Vê-se, portanto, que os conceitos iniciais acerca do campo apresentavam íntima relação com a configuração visual de um serviço, por meio, especialmente, do desenho de etapas e jornadas de serviço e seus atores – quem sabe estimulados por uma das referências iniciais do campo, que diz respeito à proposta de criação do *blueprint* de serviço (SHOSTACK, 1982, 1984). A zona de atuação da área determinada por Zeithaml *et al.* (1990) e Martin e Horne (1993), ainda caracteriza o Design de Serviço em uma perspectiva de desenvolvimento que se dá desde a investigação de um problema até a proposta do serviço. Autores, futuramente, também incluem a entrega do serviço, suas

relações pós-venda e também a manutenção de relacionamento entre atores (MORITZ, 2005; PENIN, 2018; POLAINE; LAVRANS; REASON, 2013; RISDON; QUATTLEBAUM, 2018; SATU MIETTINEN; KOIVISTO, 2009; STICKDORN *et al.*, 2018a; STICKDORN; SCHNEIDER, 2011).

25. Deliver. Os quatro D's, em inglês, são: *Discover, Define, Develop e Deliver.*

Moritz (2005) propõe conceito amplo acerca do Design de Serviço. Tal perspectiva, por sua vez, revela a necessidade de uma gama quase infinita de conhecimentos que abarcaria o desenvolvimento de projetos no campo. A seguir, se apresenta tradução nossa a partir da caracterização descrita pelo autor:

Design de Serviço é um processo através dos quatro D's - Descoberta, Definição, Desenvolvimento e Entrega²⁵. Trata-se de entender cliente, organização e mercado; desenvolver ideias, traduzi-las em soluções viáveis, buscar implementá-las. Design de Serviço está envolvido no ciclo contínuo de serviços (ao vivo) e propõe evolução contínua dos mesmos. Os serviços podem estar em constante mudança no tempo. O que isso significa? Design de Serviço não é um projeto curto que conduz um serviço até o seu lançamento. É um processo contínuo. Um trabalho com componentes, workshops e projetos para integrar novas práticas de serviço nas organizações. Efetivamente, o Design de Serviços se adapta às organizações e suas necessidades, e se traduz em estruturas e processos empresariais.

Design de Serviço é planejar e moldar experiências de serviço úteis, utilizáveis, desejáveis, efetivos e eficientes. Design de Serviço ajuda a compreender os consumidores, o mercado, os recursos disponíveis e as expectativas, necessidades e experiências dos clientes em todos os pontos de contato, e ao longo do tempo.

Design de Serviço ajuda a revelar oportunidades, propor ideias, resolver problemas e criar soluções viáveis. Ele fornece parâmetros, diretrizes e estratégias significativas. Ele gera ideias, desenvolve soluções e cria conceitos. Design de Serviço usa critérios para identificar as melhores ideias e soluções. Ele busca maneiras de explicar e compartilhar insights, estruturas e processos complexos. Utiliza protótipos para testar resultados, mapas de planos e processos para investigar/implementar soluções.

O Design de Serviço cria e molda as interfaces com os clientes, e desenha todos os detalhes da jornada do serviço. Métodos e ferramentas são usados para tornar a experiência do serviço consistente, desejável, útil, viável, em consonância com a marca/ organização, e seu sucesso comercial. Para as empresas, o Design de Serviço oferece a possibilidade de criar valor adicional, diferenciar-se da concorrência, utilizar melhor os recursos e conectar-se aos consumidores de forma desejável. Para os clientes, o Design de Serviço representa a melhoria da vida cotidiana e o fornecimento de experiências de qualidade.

O Design de Serviço conecta os desejos do cliente aos de uma organização. Ele é um mediador que entende como construir a ponte entre as duas partes dentro de um contexto geral. (MORITZ, 2005, p. 39–40, tradução nossa).

Tal concepção faz, inclusive, questionar se seria possível, de fato, implementar perspectiva de atuação tão complexa. Além disso, se questiona acerca da formação do profissional capaz de executar todo esse conjunto de atividades. É neste sentido, e buscando consolidar sua viabilidade, que se considera que o Design de Serviço é uma abordagem de atuação concebida a partir de diversos olhares, alimentados pelos mais variados campos do conhecimento. Portanto, realizada por equipes multidisciplinares.

Moritz (2005) ainda pontua a importância de considerar o **Design de Serviço como plataforma multidisciplinar**, uma vez que tal avaliação significaria que o campo passa a dispor de uma série de ferramentas, conhecimentos, recursos e experiências oriundas de outras áreas. O designer de serviço, nesse sentido, atuaria como o sujeito que tem diversos conjuntos de ferramentas à sua disposição, e que para todo problema a enfrentar, tem a capacidade de abrir cada caixa de ferramentas e utilizar aquele que melhor corresponder às suas necessidades a cada momento, seja na exploração do problema, na proposição, avaliação, implementação ou validação de soluções.

Ele (o Design de Serviço) representa uma nova prática de trabalho que utiliza os melhores e mais adequados conhecimentos, experiências e ferramentas, oriundos dos mais diversos campos. Ao mesmo tempo, o Service Design promove a cooperação durante os trabalhos, com um leque de variados especialistas (ibid, p.48,

grifo nosso).

O autor também propõe *framework* que ilustra diferentes áreas que podem compor processos de desenvolvimento dentro do campo do Design de Serviço, a partir da perspectiva de interação entre organização e cliente. Neste sentido, haveriam pelo menos quatro pontos de vista investigativos: Pesquisa, Marketing, Gestão e Design. Em cada um, por sua vez, se encontram uma variedade de segmentos, conforme a figura 3/3.3. a seguir:

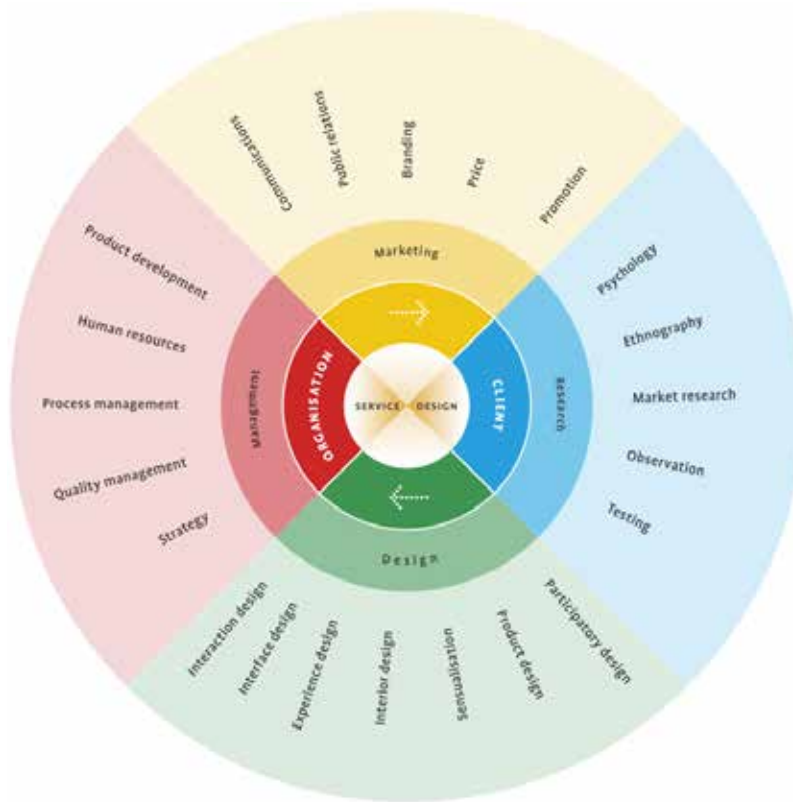


Figura 3/3.3. Expertises para o designer de serviço.

Fonte: MORITZ (2005, p. 49)

Evidentemente, a divisão proposta na figura acima não tem fronteiras tão bem delimitadas tal como o desenho. As áreas são muito integradas, com aproximações e distanciamentos bem diversos. Da mesma forma, há campos que não foram considerados, mas que, hoje, são indispensáveis na concepção de um serviço, tal como as práticas alinhadas à Acessibilidade e ao Design Inclusivo. Ou seja, se trata de modelo em constante expansão.

26. Do ponto de vista de se destacar frente à concorrência.

Birgit Mager (SATU MIETTINEN; KOIVISTO, 2009) traz conceito mais conciso, afirmando que o Design de Serviço seria a perspectiva que visa assegurar que as interfaces de serviço sejam **úteis, utilizáveis e desejáveis do ponto de vista do cliente**; ao mesmo tempo em que são eficazes, eficientes e únicas²⁶ do ponto de vista do provedor do serviço. Tal concepção apresenta as interfaces de serviço (ou *touchpoints* e *service encounters*) como fundamento base para projetar e entregar serviços, tal como estreita relação entre design de experiência e design de interação. Se percebe que o conceito de Mager tem grande conexão com as ideias de acessibilidade e inclusão consideradas nesta Tese. Ora, para um serviço ser utilizável, ele precisa, acima de tudo, ser acessível. Neste sentido, se propõe que o Design de Serviço precisa mergulhar em concepções e práticas inclusivas. Ampliando novamente, Mager atribui ao designer de serviço o objetivo de mergulhar nas ecologias dos serviços, no mundo das necessidades e experiências, tanto dos clientes quanto dos provedores de serviços.

De todo modo, buscar definir o que é Design de Serviço é uma tarefa inconclusiva. De fato, tem sido cada vez mais difícil estabelecer conceito que, realmente, abrace toda a dimensão da área, ou que, no mínimo, seja capaz de estabelecer fronteiras claras de atuação. Com efeito, se considera que definições são importantes, pois possibilitam o entendimento de algo em linhas gerais, ou, no mínimo estabelecem limites entre o que as coisas são, bem como o que está fora de suas áreas de ação.

5. Design de Serviço: princípios e fundamentos

Acredita-se que o Design de Serviço pode enfrentar uma crise de identidade e conceituação. Stickdorn *et al.* (2018a) têm considerado a discussão conceitual à margem do que seria relevante para o campo. Para os autores, o importante não é traduzir em palavras o que consolidaria a definição de Design de Serviço, tampouco o próprio termo, mas sim os resultados capazes de se entregar a partir da abordagem. Ainda assim, iniciaram em 2016, consulta com 150 designers de serviço, pedindo-os que conceituassem o tema e que votassem, entre várias possíveis definições, nas que lhes parecessem

mais adequadas²⁷. Dentre as definições, é possível perceber variação tão grande de resultados que se pode concluir que não há consenso. De todo modo, os autores apontam princípios (atualizados de pesquisas anteriores) que regeriam o Design de Serviço. São eles: [1] **centrado no ser humano**, [2] **colaborativo**; [3] **iterativo**, [4] **sequencial**, [5] **real** e [6] **holístico**.

Outra autora da área, Lara Penin (2018), em seu *Designing the Invisible*, nem entra no mérito de propor definição para o Design de Serviço. Em sua abordagem, prefere se apoiar na obra *This is Service Design Thinking* (STICKDORN; SCHNEIDER, 2011), e também apontar princípios que se sobressaem aos conceitos. Além de “centrado nas pessoas”, de depender do “codesign” e de apresentar caráter “holístico”, Penin trata a abordagem como “orientada através de narrativas” e evidente por meio da “materialidade” das coisas que propiciam o serviço. Neste aspecto, identifica-se diálogo entre essa perspectiva com a crítica de Vargo em relação aos mitos relacionados ao universo dos serviços (2004b).

Pode-se concluir, assim, que não é necessário chegar a um conceito preciso sobre Design de Serviço, mas buscar compreender sua atuação a partir de bases fundamentais e princípios. Por outro lado, se pode tentar abraçar o tema buscando entender o que ele não é. Neste sentido, Stickdorn, Hormess, Lawrence e Schneider (2018a) sugerem que Design de Serviço:

1 Não é “enfeitar um bolo”. O Design de Serviços não está interessado em propor soluções cosméticas; ou como cita Gui Bonsiepe (2011), a ideia não é fortalecer a casca do coco²⁸.

2 Não é “atendimento ao cliente”. O Design de Serviço é dedicado a projetar propostas de valor, e esta pode ser entendida como uma espécie de acordo entre os atores envolvidos, tal como propõe a lógica do serviço-dominante (LUSCH; VARGO, 2012; VARGO; AKAKA, 2012; VARGO; LUSCH, 2004a, 2016, 2017).

3 Não é “recuperação do serviço”, pois entende-o em toda a jornada (antes, durante e depois).

27. Algumas das definições em questão podem ser vistas no livro “*This is service design doing - Applying service design thinking in the real world*” (STICKDORN et al., 2018a), nas páginas 18 e 19.

28. A analogia de Gui Bonsiepe acerca da casca de coco se refere à sua reflexão sobre o “bom design”. Neste sentido, o design que não é bom é centrado no superficial; ou seja, tem casca robusta, mas não tem conteúdo, é vazio por dentro, tal como um coco.

29. Sobre tudo em debates e apresentações.

Propõe-se, ainda, a **inclusão de mais dois “não é”**:

1 Não é atividade solitária, pois necessita de uma diversidade de percepções transdisciplinares, que dificilmente podem ser realizadas por apenas um profissional.

2 Não é restrita ao universo de formação do designer, uma vez que as características trans e multidisciplinares do Design de Serviço podem ser consideradas o núcleo de qualquer abordagem que o envolva. Assim, uma equipe composta apenas por designers de formação desenvolveria, possivelmente, soluções menos disruptivas do que equipes compostas por profissionais de variados campos de formação (MAGLIO; SPOHRER, 2008; SPOHRER; MAGLIO, 2008). Entretanto, é preciso reafirmar a relevante e indispensável contribuição do campo do Design, e do designer de formação, como principal articulador em projetos relacionados ao Design de Serviço.

Diversos autores do campo apontam como base fundamental do Design de Serviço os processos cocriativos, nos quais os sujeitos envolvidos no serviço participam de sua proposição, sejam eles beneficiários ou prestadores, classificando o campo como centrado no humano, como sendo um caminho que vai além da perspectiva centrada no usuário, uma vez que esta levaria em conta apenas o sujeito a quem se oferta o serviço.

Também se percebeu, a partir da interação com textos, debates e apresentações do campo²⁹, que o uso dos termos *user-centered* e *human-centered* se estabelecem com alguma confusão, como se fossem sinônimos. Todavia, considera-se que a primeira expressão toma em conta os usuários de determinado produto/serviço, enquanto a segunda se relaciona à uma gama maior de pessoas envolvidas direta ou indiretamente no contexto de um serviço. Dessa forma, abordagens que tomam a perspectiva do *human-centered* necessitam de reflexão sistêmica e, portanto, compreensão mais complexa.

Retomando o desafio de estabelecer conceito decisivo sobre Design de Serviço, Schneider, Horness, Lawrence e Stickdorn (STICKDORN *et al.*, 2018a) preferem não o conceituar, mas estabelecem características inalienáveis ao campo, tais como **exploração holística, realização via**

processos colaborativos, iteratividade entre etapas e comunicação visual intensa. Neste sentido, aliás, se identifica uma contradição no campo, já que algo holístico não deveria ter no apelo visual uma razão de existência. Seria recomendável que outros sentidos também fossem explorados no desenvolver de serviços. Talvez essa dependência da visão justifique a exclusão de pessoas com severa deficiência visual dos processos relacionados ao campo. Ao buscar métodos e ferramentas relacionados à área, se percebe que a cocriação de serviços não tem implementado estratégias que promovam a participação do público com severa deficiência sensorial³⁰.

30. Na dissertação “Design para Acessibilidade” (NORMANDI, 2016), são propostas adaptações ferramentais para participação de pessoas cegas ao problematizar, explorar e desenvolver serviços.

A respeito da conceituação acerca de serviços, autores questionaram o *framework* IHIP, que caracteriza os serviços a partir de parâmetros como intangíveis, heterogêneos, inseparáveis e perecíveis. Tal caracterização foi questionada, entre outros motivos, porque passou-se a considerar que nem todos os serviços podem ser enquadrados a partir dessas características. Da mesma forma, é cada vez mais difícil estabelecer separações entre produtos (bens físicos) e serviços, sobretudo no contexto atual das tecnologias digitais e virtuais. Nesse sentido, autores como Grönroos (2008), Lusch e Vargo (LUSCH; VARGO, 2012, 2016; VARGO; LUSCH, 2004a, 2008) propõem o entendimento de que se moveu de uma lógica baseada no desenvolvimento de bens para uma em que os serviços dominam: lógica dos serviços, segundo Grönroos; e lógica do serviço-dominante, para Vargo e Lusch. Assim, as organizações passariam a orientar seus esforços no sentido de propor a geração de valor entre provedores e beneficiários dos serviços (cocriação de valor).

A compreensão do serviço como algo que supera o produto é uma perspectiva até natural no Marketing. Estudantes desse campo, por exemplo, são apresentados a esse raciocínio ainda na Graduação. Eles são orientados a entender os produtos a partir da proposta de valor inerente, que vão além do que o bem físico pode oferecer materialmente. Assim, determinado cosmético não é tratado como um creme ou loção que se passa na pele, mas a beleza em si, a juventude eterna, entre outras concepções, por natureza, intangíveis. Nesse sentido, bens e serviços se fundem, assim como a proposta de valor, propósito e a ideia do “*service concept*”, proposto por Patrício *et al.* (2011) e Goldstein *et al.* (2002).

Da mesma forma, o conceito de lógica do serviço-dominante, proposto

por Vargo e Lusch (2004a), que sugere que tudo é serviço – inclusive os bens palpáveis – parece ter estimulado a ampliação do que seria aplicável na abordagem do Design de Serviço. Assim, o campo se apresenta como uma abordagem sistêmica, na medida em que um serviço se dará não só pela soma de todas as partes que o compõem, mas também pelas relações estabelecidas entre as partes e entre as interações oriundas das relações em si. Por conseguinte, que o projetar sistemicamente – que é característica intrínseca aos tempos atuais – pode significar a proposição de projetos que não partem da meta de alcançar soluções ideais, haja vista a inúmera quantidade de fatores que interferem em um sistema. Isso vai refletir também na concepção que se propõe, neste trabalho, sobre as noções de Acessibilidade e Inclusão, considerados aqui, distintivamente, como perspectiva ferramental e sistêmica, respectivamente. O *framework* a seguir (figura 4/3.3) ilustra a relação que se propõe entre sistema, Design de Serviço e Design para Serviço, nesta pesquisa:



Figura 4/3.3. Design para Serviço X Design de Serviço em contexto sistêmico.

Fonte: Autor.

Ainda que, neste trabalho, se considere e valorize a perspectiva do entendimento sistêmico, é pertinente afirmar que se percebe na abordagem que configuraria o Design para Serviço uma visão mais pragmática, uma vez que admite especificar os pontos de contato que se deseja enfrentar na relação com o problema em questão, já que nesse contexto é mais evidente a utilização de ferramentas e processos do Design na formulação de serviços em específico – especialmente ao se avaliar o que o Design faz ou tem condições de fazer pelos serviços (MERONI; SANGIORGI, 2011). Serviços esses que são mais facilmente caracterizados a partir das noções abraçadas pela terminologia IHIP.

Atualmente, sobretudo no que diz respeito às tecnologias digitais e virtuais, a lógica do serviço-dominante parece ganhar ainda mais notoriedade. O que são os *smartphones*, senão dispositivos físicos, cuja relevância aos usuários está muito mais na série de serviços que oferecem, do que no próprio suporte físico que os embarca? Avaliando possibilidades de acessibilidade de pessoas com deficiência sensorial, por exemplo, esses sistemas oferecem diversas ferramentas que promovem seu acesso nos mais diversos contextos da vida cotidiana. No ciclo de exibição de cinema, por exemplo, um dos recursos de acesso aos filmes via audiodescrição, LIBRAS ou legendagem descritiva, o CineAssista, consiste em *smartphone* cujo sistema operacional foi alterado para oferecer o conteúdo traduzido aos seus usuários. Leitores de tela aliados a aplicativos e páginas na internet, desenvolvidos a partir das determinações de acessibilidade da W3C/WCAG (BACH *et al.*, 2010), promovem autonomia e segurança a usuários com ou sem deficiência. Dois sistemas que valem a pena ser indicados são o *Be My Eyes* e o *HandTalk*.

O primeiro, *Be My Eyes*, consiste em uma rede de usuários com e sem deficiência visual, interligados via rede de internet. Ele possibilita que pessoas com severa deficiência visual façam chamadas de vídeo com usuários videntes e falantes³¹. Durante as chamadas, estes podem auxiliar os usuários com deficiência a interagir com conteúdos que não oferecem acessibilidade naturalmente. Um usuário cego pode fazer uma chamada com um vidente e perguntá-lo, por exemplo, o nome das músicas de um LP³², e por meio da visualização do cenário (através da câmera de vídeo do indivíduo que solicita a ajuda), o ajudante consegue esclarecer as dúvidas por meio da fala. O sistema, contudo, não define quem conecta quem, ou seja, na hora que o usuário cego faz a ligação, aleatoriamente um usuário vidente é conectado, e seu telefone chama – tal como em chamada de vídeo padrão, cabendo a este sujeito a livre escolha entre atender no momento ou não.

O outro sistema, *Hand Talk*, se refere a um aplicativo de tradução entre língua falada ou escrita em português e língua de sinais brasileira – LIBRAS. O sistema é capaz de traduzir, com auxílio de avatar virtual, o que é falado ou escrito em português para LIBRAS.

Ambos os sistemas têm bom potencial de acessibilidade, e podem, caso disseminado em sociedade, oferecer melhores condições de acesso e inclusão a pessoas com deficiência sensorial. O *Hand Talk*, por

31. O sistema funciona tal qual uma chamada de vídeo convencional. No entanto, ocorre apenas entre dois atores, o que faz a ligação (pessoa com deficiência visual) e o que recebe a chamada (usuário vidente).

32. Este caso ocorreu com o pesquisador, quando, em determinada chamada, auxiliou um usuário cego a descobrir o nome de uma faixa musical de um disco infantil.

33. Há, pelo menos, os surdos que são sinalizados, e os que são oralizados.

34. Diz respeito às pessoas com habilidade de articular palavras e falas produzidas vocalmente, compreensíveis para ouvintes ou outras pessoas surdas oralizadas. Essas pessoas também são hábeis em realizar leitura labial, e podem se comunicar por sinais (ou não). Pessoas surdas sinalizadas, por sua vez, são aquelas que optam pela comunicação sinalizada em línguas de sinais, tais como LIBRAS; mesmo tendo habilidades para vocalização de palavras; sinalizados decidem usar apenas a comunicação sinalizada.

35. Em inglês, o termo é *Design for Services*.

36. *Service Design*.

37. Discutindo acerca da possibilidade de definição do campo do Design de Serviço, os autores consideram como *lumpers* aqueles autores cujos trabalhos buscam estabelecer diferenças entre as diferentes regiões de atuação do designer de serviço; os *splitters*, por sua vez, vão considerar mais as aproximações do que as distanciamos, sendo as nomenclaturas apenas um detalhe formal (STICKDORN *et al.*, 2018a, p. 19).

exemplo, poderia ser uma ferramenta a facilitar a interação de pessoas surdas (e sinalizadas) com atendentes em bilheterias e bombonieres de cinemas. No entanto, há de se considerar que alguns entrevistados nesta pesquisa se mostraram insatisfeitos com o recurso, haja vista que a ideia de interagir com avatar virtual não foi avaliada positivamente por alguns deles; assim como há um falso entendimento de que todas as pessoas surdas se comunicam em LIBRAS, o que não é verdade. Há considerável diversidade de preferências e aptidões comunicacionais envolvendo esse público³³, tais como os que são oralizados³⁴ e preferem utilizar voz e leitura labial durante a comunicação.

6. Design de Serviço X Design para Serviços

Durante a fase de pesquisa bibliográfica, sobretudo mais perto do final do processo, deparou-se com discussão pertinente. Não que o tema não tenha surgido antes, sobretudo na leitura de textos iniciais acerca do tema de Design de Serviço, tal como publicações de Lucy Kimbell (2011). Contudo, o tema passou um tanto despercebido. Mais tarde, no entanto, novas questões foram percebidas em outros autores, sobretudo na vertente de pesquisa italiana. Trata-se do uso da terminologia “Design para Serviço”³⁵, utilizada ao invés de “Design de Serviço”³⁶. É importante frisar, no entanto, que mesmo os autores que utilizam a terminologia Design para Serviços, não deixam de se referir ao Design de Serviço propriamente dito.

Muito se tem discutido nos últimos anos sobre o tema Design de Serviço, e outras concepções semelhantes, tais como Design *Thinking*, Gestão de Design, Design de Experiência, Design Centrado no Usuário, Design Centrado no Humano etc. O fato não chama tanta atenção, tendo em vista a consideração que se tem acerca da multidisciplinaridade do campo, que é capaz de trazer para próximo tanto concepções de universos mais distantes – como Economia, Psicologia e Antropologia, quanto de temáticas mais específicas – Design Gráfico, Digital, de Produto, ou, especialmente, de Interação. Contudo, e apesar de haver concordância com Stickdorn, Hormess, Lawrence e Schneider (2018a), quando falam da distinção entre autores *lumpers* e *splitters*³⁷, o qual se definem como *lumpers*, posiciona-se a abordagem dessas teses como *splitter*. Isso porque está se buscando

estabelecer limites mais claros, facilitando, assim, o entendimento sobre as fronteiras desta pesquisa.

Portanto, dentre as percepções que evoluíram durante a pesquisa, sentiu-se que as discussões sobre Design de Serviço, acadêmica e profissionalmente, têm ampliado significativamente o escopo de atuação dos que se dedicam a essa área, que tem sido ilustrada tão amplamente que parece não ser mais alcançável do ponto de vista da área do Design. Também se avalia que o campo tem se confundido com a grande área do Design, à medida em que autores e profissionais daquele campo não fazem mais distinções claras entre o que seriam competências do designer e/ou do designer de serviço. Nicola Morelli, Amália de Götzen e Luca Simeone (2021) fazem rico compilado de capacidades que identificam ser necessárias para o profissional que lida com o Design de Serviço, abrindo um leque de possibilidades que vão além das capacidades ou dos conhecimentos inerentes ao campo do Design.

A perspectiva de Design para Serviço está presente em texto publicado por Lucy Kimbell (2011) e na Tese de Katarina Wetter-Edman (2015), mas foi mais detalhada em livro lançado por Daniela Sangiorgi e Anna Meroni (MERONI; SANGIORGI, 2016). Desta obra, se conclui que na abordagem do Design para Serviço, ocorre uma simplificação do processo de Design no campo dos serviços, o que torna o entendimento das relações entre design e serviços mais compreensíveis, já que as autoras se baseiam na ideia de que o Design e seus diferentes campos de atuação (gráfico, produto, interação, digital etc.) podem contribuir na concepção (design como projeto) dos mais variados serviços. No caso desta tese, o serviço é compreendido no oferecimento de fruição acessível em cinemas, em vista de uma experiência inclusiva nos espaços de projeção de filmes, o que envolve configuração de serviços que estão além dos próprios espaços de exibição. Por exemplo, se compreende que mesmo que haja condições ideais de acesso em salas de projeção, caso os filmes não tenham passado por uma tradução audiovisual anteriormente (serviço de tradução audiovisual acessível, no ciclo de realização ou distribuição), não haveria como propor serviço inclusivo.

Entretanto, não se propõe alguma conclusão sobre essa questão, haja vista que se considera que a perspectiva ampla de Design de Serviço também contém o que seria referente à do Design para Serviço. Dessa

38. Destaca-se o termo “melhores” porque se refere a questões qualitativas, que não necessariamente são fundamentadas em aprimoramentos reais, mas, muitas vezes, se apoiam em critérios simbólicos, nos quais os sujeitos sentem-se superiores aos demais por terem acesso aos privilégios promovidos por sua condição financeira.

forma, se aponta a questão, mas não se toma partido à respeito. Prefere-se, portanto, tratar Design de Serviço e Design para Serviço como sinônimos.

7. Design for Service Inclusion e outras abordagens para inclusão e acesso

Como identificado por meio da Revisão Sistemática de Literatura – RSL apresentada no capítulo anterior, o Design de Serviço tem desconsiderado o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência tanto em suas práticas de desenvolvimento quanto no conjunto de ferramenta e métodos de cocriação popularizados pelo campo, como também nos resultados obtidos por meio de suas práticas científicas e profissionais. Buscas realizadas em relevantes livros da área ou em bases de dados científicas revelaram pouco conteúdo que fazem referência às questões de acessibilidade e inclusão.

Neste tópico, são abordados alguns dos temas encontrados a partir da RSL realizada, buscando refletir sobre o potencial do Design de Serviço na promoção das condições de acesso, inclusão e participação das pessoas com deficiência na vida social e no desenvolvimento de serviços apoiados pelo Design.

Conforme explorado na seção acerca da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência ao longo da História (ver seção 3.2), se verifica que são recentes as práticas orientadas à promoção dos direitos desse público. Considera-se que a sociedade atual ainda está inserida no modelo transpassado pela **lógica da exclusão-dominante**, caracterizada por práticas que não são sensibilizadas com a exclusão de sujeitos da vida cotidiana, sejam por razões sociais, culturais, econômicas ou ligadas às condições motoras, intelectuais ou sensoriais dos indivíduos. Ao contrário, se percebe a valorização de ações que enaltecem a exclusão e se observa o estabelecimento de condutas que impulsionam ideais de exclusividade, especialmente quanto ao acesso a determinados produtos e serviços. Os chamados espaços VIPs são ótimos exemplos para ilustrar o fenômeno, uma vez que são baseados na proposta de oferecer “melhores”³⁸ condições acerca de algo para

aqueles que aceitam pagar mais caro³⁹.

Ou seja, enquanto parte da sociedade (uma minoria) trava uma luta por mais acesso e inclusão, alguns exibidores investiam em exclusividade⁴⁰ e exclusão. Durante o ano de 2021, por meio das visitas realizadas em espaços de exibição no Brasil, constatou-se que esse tipo de serviço foi suspenso em todos os locais pesquisados⁴¹. A suspensão se deu devido à pandemia de Covid-19, que causou diminuição drástica do público em cinemas, bem como dos postos de trabalho no setor, em todos os ciclos considerados na pesquisa: realização, distribuição e exibição. Entrevistas com gerentes desses estabelecimentos, no entanto, apontaram que o serviço deveria voltar quando todas as restrições que envolvem as atividades de fruição no cinema cessarem (ex.: uso de máscaras e proibição de ocupação de todas as poltronas disponíveis). Por outro lado, mesmo os locais que já oferecem as tecnologias assistivas para pessoas com deficiência sensorial⁴², conforme normativa 128 da Ancine (ANCINE, 2016), não disponibilizam, ainda, nada além do que determina a legislação. Nem mesmo a divulgação acerca da programação com acessibilidade está sendo contemplada nos cinemas investigados, tal como se verifica no capítulo a seguir.

Fisk *et al.* (2018) atribuem ao fenômeno corriqueiro que se identifica em serviços que não oferecem acesso às pessoas com deficiência o conceito *service exclusion*. Em sua abordagem, contudo, amplia suas considerações para abraçar diversas categorias de indivíduos, tais como minorias raciais e étnicas, pessoas marginalizadas, imigrantes, entre outros, que não configuram o escopo desta Tese.

Em contrapartida ao conceito baseado na exclusão, Fisk *et al.* (2018) propõem a implementação da abordagem chamada *service inclusion*:

(...) se refere a um sistema igualitário que proporciona aos clientes (ex.: consumidores, clientes, usuários, cidadãos, pacientes e hóspedes) acesso adequado a um serviço, tratamento justo durante fruição do mesmo e condições apropriadas para saída. (FISK et al., 2018, p. não paginada, tradução nossa)

Tal concepção, segundo os autores, seria reflexo dos estudos promovidos pelo paradigma conhecido como *Transformative Service Research* – TSR, que se caracteriza por estudos que atuam diretamente na perspectiva de aprimorar as condições de bem-estar do homem por

39. A proposição de salas VIPs em cinemas, aliás, foi o que incentivou o desenvolvimento desta pesquisa. Ao tomar conhecimento sobre o assunto, buscou-se conhecer mais sobre do que se abordava esse tipo de serviço, ao que se verificou tratar de sessões em que são oferecidas poltronas mais confortáveis, maior espaço entre elas, garçons, cardápio com comidas sofisticadas, e, claro, preços de ingressos mais altos.

40. A exclusividade, neste caso, não se relaciona ao *framework* Exclusão X Acessibilidade proposto. Nesse caso, a exclusividade se refere às ferramentas acessíveis que são exclusivas para pessoas com condições de acesso específicas (ex.: um caixa eletrônico de banco que permite acesso a pessoas cegas mediante cadastro prévio); já, a exclusividade em espaços VIPs se remete ao status quo agregado a serviços e produtos.

41. A saber, dois espaços em Florianópolis e um em São Paulo.

42. Sistemas CineAssista e ProAccess.

43. **Análogos:** teatro, espetáculos circenses e esportivos etc; **não análogos:** atendimento médico, restaurantes, escolas.

44. Práticas conhecidas como *greenwashing*, por outro lado, tem despertado atenção e revolta social, sobretudo por grupos de ativistas pela cauda do meio ambiente. O termo se refere à utilização de publicidade, por determinadas empresas, no intuito de “maquiar” a realização de práticas orientadas ao bem-estar ambiental; ao passo que, nos bastidores de sua produção de produtos e serviços, tais organizações escondem condutas que se contrapõem ao que é divulgado à sociedade.

45. Entrevistados apontam, contudo, a possibilidade da criação de uma regulamentação pela ABAD (Associação Brasileira de Audiodescritores).

meio da implementação de serviços justos/adequados (*fair services*) (ROSENBAUM *et al.*, 2011). Neste sentido, busca virar a chave que aponta para soluções orientadas por características financeiras (lucro, por exemplo), para um caminho mais humanístico e igualitário. Os autores consideram, aliás, que haja vista o impacto dos serviços na vida diária, somado à complexidade de atributos e condições que os fazem transcender, os serviços seriam fundamentais na implementação de mudanças (*Transformative*) sociais. A partir de tal reflexão, se avalia que o estabelecimento de procedimentos e parâmetros que promovam acesso e inclusão nos cinemas poderá repercutir em diversas outras áreas e modelos de serviços, análogos ou não⁴³.

Outra consideração importante que o paradigma TSR apresenta diz respeito ao resultado que serviços orientados ao bem-estar social fazem repercutir não só em melhores condições para a sociedade, mas também em relação às vantagens competitivas no mercado:

*As organizações que encontram maneiras de melhorar o bem-estar dos consumidores, incluindo os próprios funcionários, bem como reduz resultados negativos não intencionais de bem-estar podem conquistar trabalhadores mais felizes, produtivos, vantagem competitiva no mercado e maior fidelidade do cliente. Na realidade, a crescente pesquisa sobre serviços sugere que os clientes estariam dispostos até a pagar um preço premium para as organizações de serviços que se preocupam e apoiam seu bem-estar (ROSENBAUM *et al.*, 2011, p. 2, tradução nossa).*

Foi nesse sentido que **se aventou a possibilidade de estabelecer certificação de serviços relacionados ao cinema**, visando aprimorar a cocriação de valor entre mercado e espectador.

Pesquisa realizada acerca de marcas de certificação apontaram que os entrevistados apoiam o consumo de produtos e serviços que se relacionam a ações inclusivas e sustentáveis⁴⁴ (NORMANDI; TARALLI; TORRES, 2021). Como pode ser percebido no capítulo a seguir, entrevistas com pessoas envolvidas no setor de tradução acessível revelaram que as empresas que oferecem esse tipo de serviço não têm, ainda, regulamentação que defina parâmetros capazes de qualificá-las⁴⁵. Isso pode, por sua vez, validar como critério definitivo para contrato desse tipo de serviço o preço, resultando em traduções inadequadas, que podem, aliás, enfraquecer e implodir toda a cadeia⁴⁶.

Muitas vezes, serviços com fins lucrativos são concebidos e projetados para maximizar os lucros sem considerar explicitamente os efeitos potencialmente benéficos ou deletérios sobre o bem-estar individual e/ou social (ROSENBAUM et al., 2011, p. 4, tradução nossa).

Imaginemos um espectador com deficiência sensorial que vai ao cinema e tem acesso a filmes com tradução repleta de inadequações. Será que esse usuário se sentirá estimulado a frequentar periodicamente o serviço? Uma vez que se considera o serviço de cinema a partir de uma configuração cíclica, que se retroalimenta de diferentes maneiras, se avalia que a insatisfação do público no ciclo de exibição causará repercussão negativa também no ciclo de realização – e assim por diante.

A respeito da abordagem *service exclusion*, Fisk et al. (2018) apontam categorias relativas às pesquisas já abordadas quanto à exclusão pelos serviços:

1 Discriminação no ponto de venda Tratamentos diferenciados para distintos grupos de clientes, por meio da oferta de benefício para alguns, em detrimento a outros grupos. Neste sentido, se verifica o fenômeno na interação entre espectador com deficiência sensorial e o contexto de cinema. Fisk et al. (2018) apontam a discriminação pela deficiência como uma possibilidade vislumbrada.

2 Consumidores em desvantagens Proposta cunhada em 1975 por Anderson, que aborda condições que consideram clientes cujas condições de interação com serviços são realizadas de modo desvantajoso aos mesmos. Ex.: espectador em cadeira de rodas que está em uma sala de cinema, cujo espaço reservado se localiza muito próximo à tela, exigindo uma postura de fruição desconfortável.

3 Consumidores vulneráveis Diz respeito às pesquisas que refletem acerca da falta de autonomia do consumidor frente às condições oferecidas por um serviço. Ex.: cliente cego que vai ao cinema e o serviço não oferece informações de programação em formato acessível.

46. Tal possibilidade foi citada durante as entrevistas com profissionais da área de Tradução Acessível. Foi comentado que algumas empresas que ofereceriam AD teriam como especialidade a dublagem e legendagem de filmes estrangeiros, mas eventualmente realizam trabalhos de audiodescrição com qualidade duvidosa. Um dos materiais criticados é o programa Chaves, produção mexicana que foi exibida por décadas no SBT, e no Multishow posteriormente.

4 Consumidores cativos Diz respeito às condições de serviço que tornam o consumidor cativo, não por causa de sua qualidade exatamente, mas por não fornecer escolha ao cliente. O fenômeno tem sido observado durante a pesquisa em cinemas com os sistemas de acessibilidade avaliados pela Ancine. Percebeu-se que em alguns espaços de cinema, não é toda a programação filmica que é oferecida com tradução acessível, haja vista que nem todas as salas contam com os recursos adequados. Assim, o espectador com deficiência sensorial se vê obrigado a escolher o que tem disponível, mesmo que não represente exatamente seu critério pessoal.

5 Estruturas interseccionais e gênero Abrange interação mútua entre diferentes características de exclusão, e se inclui também características de gênero. E.: casal homoafetivo com alguma deficiência motora sofre discriminação em um cinema.

6 Definições de exclusão em serviços Por fim, Fisk *et al.* (2018) apontam essa corrente de como sendo as que refletem sobre os fatores que interferem na exclusão de pessoas em relação aos serviços. Fatores estes que são alheios ao próprio indivíduo. No caso da exclusão de pessoas com deficiência, essa abordagem tem estreita relação com o Modelo Social da Deficiência (FRANÇA, 2013), que atribui a deficiência ao contexto, e não ao sujeito.

É importante ressaltar que as correntes de investigação categorizadas por Fisk *et al.* (2018) não são tratadas isoladamente, uma vez que as práticas de exclusão se dão contextualmente, a partir da interação (ou falta dela) em diferentes níveis.

Assim como a reflexão realizada anteriormente (ver seção 3.2) acerca da viabilidade utópica percebida quanto ao Desenho Universal, Fisk *et al.* (2018) consideram que a perspectiva da exclusão em serviços (*service exclusion*) pode ser minimizada, mas provavelmente será eliminada por completo. Dessa forma, sugerem que as condições de acessibilidade e inclusão poderão ser contempladas por meio da proposição de soluções desenvolvidas a partir de procedimentos

alinhados ao Design de Serviço. É neste sentido, que se propõe não só o desenvolvimento de novos serviços, mas a tradução/adaptação de serviços existentes, por meio do modelo chamado “**Design para Equiparação Inclusiva em Serviços**”, tal como especificado no capítulo a seguir.

No que tange a conceituação acerca da inclusão por serviços (*service inclusion*), Fisk et al. (2018) propõem uma tabela com variadas definições – a partir de diversos autores, de campos como Marketing, Educação, Saúde, Tecnologias da Comunicação e Informação e Desenvolvimento Sustentável⁴⁷. Sugere-se a consulta do artigo para aprofundamento no tema. Aqui, concentra-se em pontuar características específicas, que são: [1] a **remoção e minimização de barreiras**; [2] o **ideal de promover equidade para os que tiverem interesse/necessidade de usufruir de determinado serviço**; [3] **promoção de autonomia e direitos às pessoas com lesões**; [4] **necessidade de se computar acessibilidade, e disponibilidade de recursos financeiros**⁴⁸; [5] **percepção de aceitação e inclusão por parte do sujeito observado**.

Os autores também propõem um *framework* no qual a inclusão por serviços seria estruturada a partir de quatro pilares: [1] **disponibilizar oportunidades**, [2] **oferecer escolhas**, [3] **aliviar sofrimentos** e [4] **promover a felicidade**. Tais parâmetros foram fundamentados nas características apresentadas anteriormente, adicionados do último pilar – felicidade. Os três primeiros conceitos envolvidos são autoexplicativos. O quarto diz respeito a encorajar as pessoas a participarem da fruição e do desenvolver dos serviços. Tem estreita relação com os ideais de cocriação, nos quais os usuários de produtos e serviços não só são considerados na avaliação de soluções, como também participam na exploração dos problemas e da definição de requisitos. Também se identifica conexão com o lema do movimento de acesso e inclusão das pessoas com deficiência: “nada sobre nós sem nós”.

A ideia dos pilares e sua relação com a inclusão é ilustrada em formato de ponte (figura 5/3.3), que representa o caminho que conecta o sujeito a determinado serviço. Propõe-se que uma vez que os quatro pilares permanecem sólidos e estruturam a ponte, a inclusão acontece. Se verifica, assim, a proximidade entre as perspectiva inclusiva e sistêmica. Uma vez que as partes participam do todo, mas não se

47. Percebe-se, pelo amplo escopo de perspectivas, que a reflexão acerca da inclusão solicita vasta interconexão de saberes, consolidando-se demanda por abordagens sistêmicas.

48. No sentido de imperar condições razoáveis de investimentos quanto à consolidação de serviços acessíveis e inclusivos. Não faria sentido, por exemplo, determinar tudo seja oferecido em condições ideais para todos, uma vez em que a sociedade se encontra inserida em uma lógica capitalista, na qual produtos e serviços são ofertados a partir da identificação de retorno financeiro (lucro) a quem os oferece.

49. Patrício *et al.* (2011) usam o termo “*service encounter*”. Preferiu-se traduzi-lo como interação com o serviço, uma vez que corresponde às interações que o sujeito realiza durante a execução do mesmo, seja por meio de relações entre humanos, dispositivos físicos ou sistemas digitais.

sustentam sozinhas, e em conjunto representam relevância maior que a soma das partes, pois estende a ideia de inclusão como benefício de apenas um sujeito para a possibilidade de inclusão como ampliação do bem-estar social para toda a sociedade.



Figura 5/3.3. Ponte com os quatro pilares do “Service Inclusion”.

Fonte: Fisk *et al.* (2018, p.14)

Haja vista a complexidade sistêmica percebida em relação a inclusão por serviços, Fisk *et al.* (2018) propõem a utilização do modelo de Patrício *et al.* (2011) como processo para melhor compreensão do serviço como um todo. O *framework* é baseado na divisão do serviço em uma tríade de componentes: conceito de serviço, sistema do serviço e interação com o serviço⁴⁹. Assim:

1 O conceito de serviço diz respeito à proposta geral do serviço. Ou seja, ao que valida sua existência enquanto tal, e aos benefícios que são oferecidos aos clientes durante a fruição. No caso do cinema – assim como se compreende neste trabalho, corresponde à oferta de um filme exibido em tela grande, com som e imagem de alta definição, por meio de ambiente confortável (poltronas) e que promove imersão no entretenimento audiovisual em termos de proteção acústica e visual (ambiente escuro). Tal conceito pode ser requalificado, a depender de conjunto de fatores que podem influenciar nesse contexto. Um exemplo significativo diz respeito às salas de cinema que, nos últimos anos, passaram transmitir jogos de futebol ou espetáculos musicais ao vivo. Nesse sentido, as salas de cinema se aproveitaram de benefícios que já lhes eram inerentes, adaptando um dos componentes (saem filmes, entram jogos e *shows*), e ao remodelarem a proposta base de suas atividades, passam a necessitar da reconfiguração de seu sistema de serviço.

2 Sistema de serviço dialoga com tudo o que envolve a construção das jornadas e *blueprints* de serviço. Nele, estão tarefas realizadas por clientes e servidores, dispositivos físicos ou digitais. No caso dos cinemas, incluem tecnologias e comportamentos relacionadas a compras de ingressos (com atendentes humanos ou digitais), escolha de filmes e poltronas, entre outros.

3 A interação com o serviço, por sua vez, consolida as ações de interação entre cliente e serviço. Também identificado como *moment of truth* por grande diversidade de autores do campo do Design de Serviço, dizem respeito ao momento mais delicado em relação às condições de acessibilidade do serviço. São nestes instantes que as soluções orientadas de acesso a pessoas com deficiência devem ser apreciadas ou rejeitadas. No caso dos cinemas com acessibilidade investigados nesta pesquisa, avalia-se que os dispositivos em utilização nas salas brasileiras têm sido bem aceitos pelas pessoas entrevistadas; já, outras etapas que envolvem as experiências de interação têm sido consideradas plenamente inacessíveis (acesso à programação de cinema, por exemplo).

50. Haja vista a semelhança entre os termos, achou-se preferível não forçar a tradução para o português.

Mais autores propõem outras abordagens referentes à inclusão por serviços. Aqui, se destaca a pesquisa realizada por Busciantella e Aceves González (2021; 2020). Partindo da perspectiva do Design para Inclusão, e por meio de Revisão Sistemática de Literatura, os pesquisadores trazem à tona quatro categorias que, segundo os mesmos, seriam capazes de abraçar achados em bases de dados científicos relacionando Design de Serviço e Design Inclusivo:

1 *Inclusive service design*⁵⁰ Que tratariam de princípios e métodos alinhados aos campos do Design Inclusivo, Ergonomia e Design e Serviços, utilizados para projetar serviços avaliados como capacitados para inclusão.

2 *Design for inclusive services* Se relacionariam ao design para projetos alinhados com o Design Inclusivo, sem que haja foco específico em métodos ou *frameworks* em processos de design.

51. A autora também utiliza o termo Design Inclusivo (*Inclusive Design*), considerado sinônimo ao Desenho Universal. Nesse sentido, afirma que a opção pela concepção universal se dá por sua nacionalidade, a Noruega – onde prevalece o uso da terminologia Desenho Universal.

3 *Service design for Inclusion (ou Design de Serviço para Todos)* Remeteria às pesquisas que pretendem utilizar os conhecimentos do Design de Serviço como abordagem para democratização do Design ou, no mínimo, conceber o Design de Serviço como ferramenta estratégica para inclusão.

4 *Inclusive design for service design* Consideraria a utilização de processos inclusivos na configuração de serviços, tomando como base os conhecimentos inerentes ao campo do Design Inclusivo: práticas, abordagens, métodos etc.

Considera-se que classificação proposta é confusa para ser entendida. A sensação é de que nomenclatura e conceituação estabelecidas não são suficientes para estabelecer contrastes significativos quanto às concepções. Ainda assim, buscou-se enquadrar esta pesquisa de Doutorado nessa categorização, sugerindo-se as perspectivas 3 e 4 como mais adequadas aos objetivos almejados.

González e Busciantella (2021; 2020) concentram-se em catalogar diferentes documentos científicos, e categorizá-los a partir da segmentação conceitual que propõem. Dessa forma, não sugerem modelos a serem seguidos no sentido de promover a inclusão.

Os autores identificaram poucos trabalhos científicos que estabelecem relação entre Design Inclusivo e Design de Serviço. Ao todo, após realizarem as técnicas de filtragens propostas (BUSCIANTELLA RICCI; RIZO CORONA; GONZÁLEZ, 2020), apresentam tabela com nove documentos. Entre os achados, destacam as pesquisas de Bue (BUE; BEGNUM, 2018; LINTHO BUE, 2017), que busca estabelecer relações exploratórias entre Design de Serviço e Desenho Universal⁵¹.

Bue e Begnum (2018) propõem caminhos a serem explorados no sentido de promover a inclusão de pessoas com deficiência por meio dos serviços. Segundo as autoras, são necessárias abordagens que estão além da proposta do próprio serviço (*service concept*), uma vez que, da mesma forma como esta pesquisa, entendem a inclusão como resultado sistêmico, apontando caminhos para serviços inclusivos alinhados com: [1] promoção de práticas inclusivas por meio da legislação; [2] conscientização e responsabilidade social

acerca da necessidade de garantir acesso e inclusão às pessoas com deficiência; [3] qualificação dos métodos de Design, com melhorias em ferramentas, guias e manuais, pontos de contato – *service encounters* (PATRÍCIO *et al.*, 2011) e mensuração; [4] foco na diversidade de usuários⁵²; [5] maior especialização em projetos de design de serviço; [6] promoção de conhecimento e educação, que refletiria, necessariamente, no fomento de debates e participação de pessoas com deficiência na vida escolar⁵³ e social, bem como no desenvolvimento de projetos de design – integrando equipes. Evidentemente, entendendo o contexto a partir de visão sistêmica, considera-se que todas essas perspectivas devem se integrar, em diferentes níveis de ação. Desta forma, o design de um serviço seria considerado inclusivo quando:

(...) as jornadas do usuário são utilizáveis por todas as pessoas, na medida do possível, sem que haja necessidade de adaptação ou projeto especializado, além da escolha de pontos de contato preferidos (BUE; BEGNUM, 2018, p. não paginada, tradução nossa, grifo nosso).

Em relação ao trecho “sem que haja necessidade de adaptação ou projeto especializado”, considera-se uma visão controversa, haja vista o entendimento de que o ideal de universalidade, quanto ao uso adequado de produtos e serviços, tende à utopia, tal como especificado na seção 3.2. desta Tese.

Santana *et al.* (SANTANA *et al.*, 2016; SANTANA, 2017; SANTANA *et al.*, 2018a, 2021) discorrem também sobre acessibilidade por meio dos serviços. Mais especificamente, acerca da inclusão de pessoas com deficiência motora, que fazem uso de cadeira de rodas. A perspectiva explorada em Santana *et al.* (2017; 2021) é a do Desenho Universal. Assim como González (2014), Santana (2017) se debruça sobre mobilidade urbana, propondo reflexão sobre o sistema público de ônibus e sua utilização por usuários em cadeiras de rodas. O autor, contudo, propõe um olhar que vai além dessa questão e investiga modelos para desenvolvimento de serviços, chegando à conclusão de que, tradicionalmente, eles (os serviços) não são propostos considerando participação, acesso e inclusão de pessoas com deficiência. Pode-se indicar o cinema como um exemplo desse fato. Mesmo os espaços de exibição que, hoje, oferecem dispositivos de acessibilidade não apresentam condições adequadas ao usuário

52. A autora cita “*Users in Focus*”. Se considera, no entanto, que na explanação acerca do tópico, a diversidade dos usuários prevalece.

53. Consideramos que seria importante essa reflexão em diferentes níveis de Ensino, sejam nos ensinos básico, fundamental, universitário ou em pós-graduações. Cambiaghi (2019) propõe ideia semelhante, ao criticar a ausência de disciplinas voltadas à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em cursos de Arquitetura no Brasil.

54. Disponível para download em PDF (inglês) no site: www.tisdd.com.

55. Existem uma série de opções a explorar no universo de guias de métodos em Design de Serviço. De fato, todos os livros investigados durante esta pesquisa apresentam materiais dessa natureza, com exemplos reais, com menor ou maior aprofundamento. Até mesmo na internet, é possível encontrar páginas focadas em apresentar e orientar quanto à utilização desse tipo de processo. Entre elas, indica-se a visitação dos endereços:

[1] <https://toolbox.hyperisland.com> – focado em fomentar a colaboração criativa, e liberar o potencial das equipes ou organização envolvidas; para consulta em português, o link é <https://toolbox.hyperisland.com.br>

[2] <https://diytoolkit.org> – orientado a projetos com impacto social;

[3] <https://servicedesigntools.org> – grande coleção de ferramentas e tutoriais, que ajudam a lidar com desafios complexos de projeto.

[4] <http://liveworktools.webflow.io/entender> – se trata de um conjunto de ferramentas propostos pela consultoria Livework, do Brasil.

com deficiência sensorial, ao mesmo tempo em que ainda limitam a participação de clientes com deficiência motora. Avalia-se que estes últimos ainda dispõem de um pouco mais de condições de acesso devido à implementação das normativas que a ABNT estabelece por força de lei. Ainda assim, se percebeu, durante as entrevistas realizadas durante a pesquisa, que a constante atualização de normatizações, tais como a NBR9050 (ABNT, 2020), dificultam tanto sua implementação, quanto a fiscalização pelas entidades responsáveis.

Mais recentemente, Santana *et al.* (2021) publicaram livro em que é apresentado um guia prático para a configuração de serviços inclusivos. A obra tem relação com pesquisas citadas anteriormente – acerca da acessibilidade de usuários de cadeiras de rodas no sistema público de mobilidade urbana. Desta vez, contudo, se avalia e aplica o modelo em um serviço inclusivo orientado à manutenção para esse tipo de tecnologia assistiva de locomoção.

8. Ferramentas para Design de Serviços e a lacuna acerca de processos cocriativos que incluam a pessoa com deficiência

Finalizando este capítulo, é preciso tratar das ferramentas e métodos relacionados ao Design de Serviço. Pontua-se que há imensa quantidade de material disponível para aqueles que pretendem se valer dessa abordagem, profissional ou academicamente. Além disso, tal como discutido anteriormente, o campo também se apoia em procedimentos oriundos de outras áreas, com ou sem a necessidade de adaptações.

No geral, a bibliografia relacionada ao Design de Serviço apresenta capítulos focados na apresentação de métodos e ferramentas.

Muitas vezes acompanhados de estudos de casos reais, que, mesmo apresentados brevemente, são capazes de oferecer um bom repertório a profissionais, pesquisadores e estudiosos. Aqui, cita-se como importante referência os livros “*This is service design doing - Applying service design thinking in the real world*” e seu complemento gratuito⁵⁸ “*This is Service Design Doing – Methods*” (STICKDORN *et al.*, 2018a,

2018b), onde os autores apresentam considerável catalogação de métodos, e explicações concisas acerca de seus objetivos, guia de uso e exemplos⁵⁵. A fim de proporcionar uma melhor didática aos leitores, os autores dividem as ferramentas e métodos em diferentes etapas de projeto, tais como pesquisa, ideação, prototipagem, implementação, gestão e *workshops* (oficinas).

Todavia, se verifica que as características de acesso de pessoas com deficiência sensorial, sobretudo cegas, não têm sido consideradas nas diversas ferramentas e métodos de exploração, desenvolvimento, entrega e avaliação de projetos de serviços. Isso se percebe haja vista a dependência de ferramentas visuais e com intensa atividade comunicacional inerente aos processos. Talvez isso seja tanto consequência como causa da lacuna verificada em relação às práticas e estudos relacionados à acessibilidade e inclusão em projetos de Design de Serviço. Dessa forma, um dos desafios que se acredita essenciais na transposição do que se chama lógica da exclusão-dominante é a implementação, tradução, equiparação e adaptação de métodos para exploração, ideação, prototipagem, implementação e gestão de design de serviço, no sentido de fomentar a inclusão daquele público nas práticas cocriativas.

[5] <http://www.practicalservicedesign.com/resources> – oferece menor quantidade de ferramentas, mas disponibiliza *templates* para *download* e aplicação de métodos rápidos.

Seção em resumo



Serviços são fenômenos que envolvem a aplicação de conhecimentos, habilidades, recursos, técnicas, ferramentas de um ator em benefício de outro ator ou de si próprio, gerando troca de valores acordados, contextualmente, entre as partes envolvidas.

O Design de Serviço diz respeito à compreensão do ecossistema de um serviço como um todo, nas mais variadas condições que o fazem ocorrer. Neste sentido, ele envolve não só os parâmetros conectados ao Design, mas a todas as áreas que eventualmente intermediam o fenômeno.

O Design para Serviço, por sua vez, se relaciona a uma perspectiva mais pragmática, já que toma como

corpus um ecossistema mais limitado: o do Design. Assim, se compreende que o Design para Serviço se vale do universo inerente ao campo do Design para projetar serviços.

Exemplo: no caso do cinema inclusivo, um projeto de serviço é fundamental para que os instrumentos de acessibilidade atuem de forma sistêmica, de modo que as múltiplas interações possíveis forneçam não só acessibilidade, mas também inclusão. Neste sentido, como se percebe no Brasil, a proposição de legislação determinando parâmetros de acesso a pessoas com deficiência é indispensável no sentido da implementação da inclusão. Todavia, designers podem atuar no sentido de promover a proposição de leis, normas e diretrizes por meio de outros atores. Dessa forma, o Design de Serviço que envolve um serviço de cinema inclusivo pode dialogar com universos externos ao Design. Por outro lado, o Design para Serviço irá se concentrar em uma atuação mais pragmática. Ou seja, irá formatar resultados a partir do contexto, métodos e ferramentas disponíveis. A figura 6/3.3. busca ilustrar essa ideia:

Nesta tese, considera-se a abordagem do Design de Serviço e suas inúmeras conexões, bem como se apoia na concepção mais pragmática referente ao Design para Serviços, haja vista a necessidade de propostas mais concretas no sentido da inclusão de pessoas com deficiência no serviço de cinema. No entanto, se está considerando os dois termos como equivalentes. *Design for service inclusion* é entendido como a proposição de projetos de serviços levando em conta a necessidade de inclusão e minimização de barreiras, seja relacionado às pessoas com deficiência, grupos marginalizados, minorias sociais, entre outros. No caso desta tese, se limita ao acesso e inclusão na perspectiva das pessoas com deficiência.

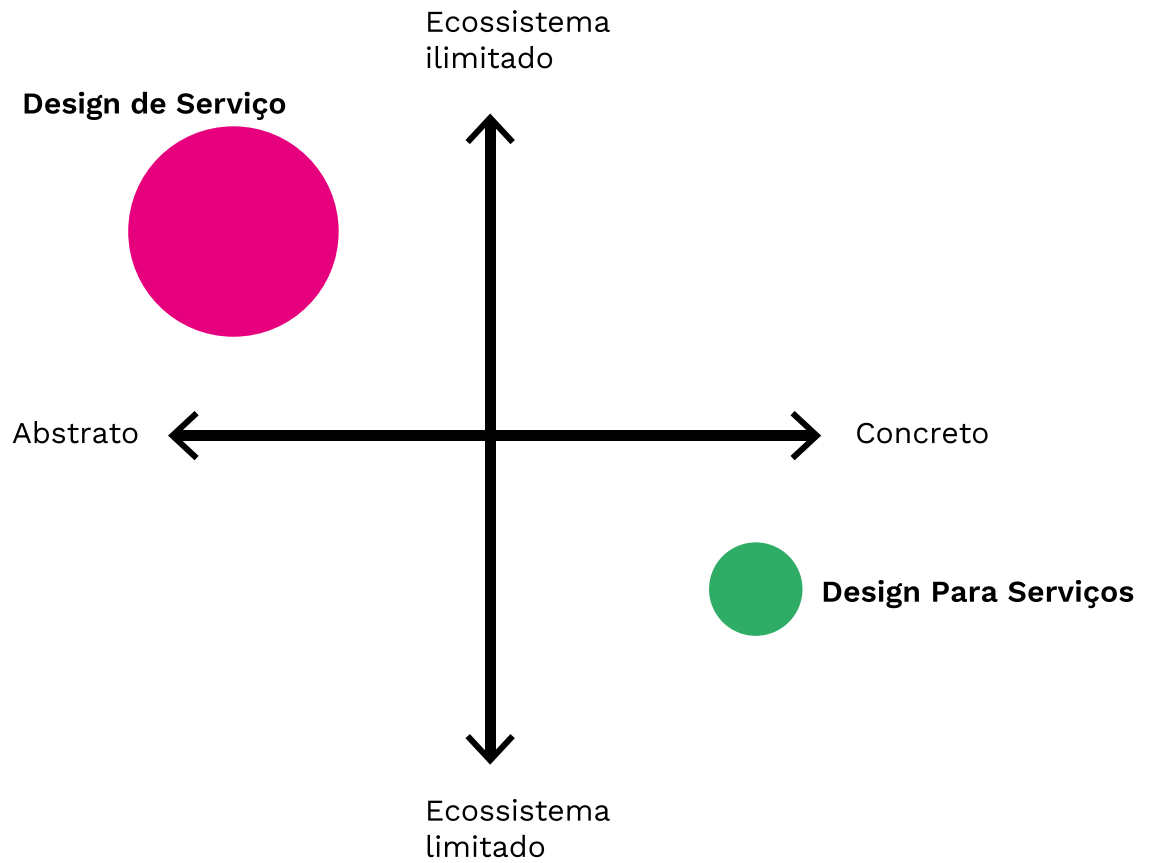


Figura 6/3.3. Design de Serviço e Design para Serviço: ecossistemas ilimitado X limitado; abstrato X concreto.

Fonte: Autor.

9. Lista de figuras, quadros e tabelas desta seção

Figura 1/3.3. Categorias e subcategorias do PSS.

Descrição da imagem: desenho, em inglês, onde se indica as categorias do PSS. À esquerda, se refere ao valor produto concretamente, ou seja às suas atribuições enquanto artefato. E à direita o valor do serviço. Ao centro, um conjunto de informações variadas. Em destaque, desenho que mostra que quanto menor é o valor no produto (tangível), maior é no serviço (intangível). Há três níveis: o nível A, que é orientado ao produto, relacionado ao produto, aconselhamento e consultoria; o nível B, orientado ao uso, que dialoga com arrendamento, aluguel e compartilhamento de produtos; e nível C, orientado ao resultado, que tange à gestão de atividades, pagamento por unidade de serviço, resultado funcionais (tradução nossa).

Fonte: Arnold Tukker (2004)

Figura 2/3.3. Flor do serviço, com serviço principal rodeado de suplementares.

Descrição da imagem: desenho de esquema baseado em uma flor de oito pétalas, com um círculo ao centro. Dentro deste, há o termo “serviço principal”. Ao redor, cada pétala recebe um termo, que são: informação, consulta, recebimento de pedidos, hospitalidade, salvaguarda, exceções, cobrança e pagamento. Na legenda, abaixo da flor, está: cobrança, pagamento, informação e recebimento de pedidos como elementos suplementares facilitadores; enquanto os demais se referem a elementos suplementares realçadores.

Fonte: Lovelock, Wirtz e Hemzo, (2011, p.41)

Figura 3/3.3. Expertises para o designer de serviço.

Descrição da imagem: esquema circular baseado em duas metades: à esquerda está a organização, e à direita o cliente. Ao centro está o Design de Serviço. Quatro áreas abraçam o conjunto: Gestão, Design, Marketing e Pesquisa, que, por sua vez, se dividem em variadas subáreas. Uma seta, próxima ao Marketing aponta desde a organização até o cliente; e outra seta, próxima ao Design, aponta desde o cliente até o Marketing.

Fonte: MORITZ (2005, p. 49)

Figura 4/3.3. Design para Serviço X Design de Serviço em contexto sistêmico.

Descrição da imagem: desenho de um emaranhado riscado. Acima, o texto “contexto sistêmico (complexo)”. À esquerda, apontando para um oval pontilhado que envolve a maior parte do emaranhado está o termo Design de Serviço; à direita, um círculo bem menor seleciona uma pequena parte do emaranhado, para onde aponta uma seta ligada ao Design para Serviço.

Fonte: Autor

Figura 5/3.3. Ponte com os quatro pilares do “Service Inclusion”.

Descrição da imagem: desenho de uma ponte sustentada por quatro pilares. Cada um deles, recebe uma nomenclatura: disponibilizar oportunidades, oferecer escolhas, aliviar sofrimentos e promover a felicidade.

Fonte: Fisk et al. (2018, p.14)

Figura 6/3.3. Design de Serviço e Design para Serviço: ecossistemas ilimitado X limitado; abstrato X concreto.

Descrição da imagem: desenho de quatro quadrantes, ao centro, uma linha vertical aponta para cima em direção ao termo “ecossistema ilimitado”, e para baixo indica “ecossistema limitado”. Outra linha, horizontal, aponta à esquerda para “abstrato”, e para a direita direciona “concreto”. Em relação aos quadrantes, Design de Serviço está posicionado à esquerda (abstrato), na parte de cima (ilimitado). Já o Design para Serviço se encontra à direita (concreto), na parte inferior (limitado)

Fonte: Autor.

Tabela 1/3.3. Diferenças entre produtos e serviços.

Fonte: Adaptação de quadro de Moritz (2008), p.30.

Tabela 2/3.3. Lógica dos bens dominantes X Lógica dos serviços dominantes.

Fonte: (MORELLI; DE GÖTZEN; SIMEONE, 2021, p.20, tradução nossa)

Tabela 3/3.3. Axiomas da Lógica do Serviço-Dominante.

Fonte: (VARGO; LUSCH, 2016, p. 18, tradução nossa).

Tabela 4/3.3. Premissas Fundamentais da Lógica do Serviço-Dominante.

Fonte: (VARGO; LUSCH, 2004a, 2008, 2016, tradução nossa).

Tabela 5/3.3. Definições acerca de Design de Serviço.

Fonte: Baseado em apresentadas por Goldstein *et al.* (2002)

10. Referências desta seção

ABNT. **NBR9050:2020 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.** Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 128**, de 13 de setembro de 2016, 2016. DOI: 10.1007/BF00969696.

BACH, Catharine F.; FERREIRA, Simone Bacellar Leal; SILVEIRA, Denis S.; NUNES, Ricardo Rodrigues. **Diretrizes De Acessibilidade: Uma Abordagem Comparativa Entre Wcag E E-Mag.** Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 72–84, 2010. DOI: 10.5329/resi.2009.0801001.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida.** Oxford: Jorge Zahar, 2000.

BONSIEPE, Gui. **Design, Cultura e Sociedade.** São Paulo: Blucher, 2011.

BUE, Oda Lintho; BEGNUM, Miriam Eileen Nes. **Towards inclusive service design in the digital society: Current practices and future recommendations.** Proceedings of NordDesign: Design in the Era of Digitalization, NordDesign 2018, [S. l.], n. November, 2018.

BUSCIANTELLA-RICCI, Daniele; ACEVES-GONZALEZ, Carlos. **Framing Design for Inclusion Strategies for Service Design.** In: [s.l: s.n.]. v. 1p. 371–379. DOI: 10.1007/978-3-030-80829-7_46. Disponível em: https://link.springer.com/10.1007/978-3-030-80829-7_46.

BUSCIANTELLA RICCI, Daniele; RIZO CORONA, Libertad; GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **Exploring Boundaries and Synergies Between Inclusive Design and Service Design.** Advances in Intelligent Systems and Computing, [S. l.], v. 1202 AISC, p. 55–61, 2020. DOI: 10.1007/978-3-030-51194-4_8.

CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal: métodos e técnicas para**

arquitetos e urbanistas. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.

CASTELLS, Manuel. **A ERA DA INFORMAÇÃO: ECONOMIA, SOCIEDADE E CULTURA (Volume I – A SOCIEDADE EM REDE).** 14a ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. I

CATALANOTTO, Daniele. **A Tiny History of Service Design.** 2018.
Disponível em: <https://service-design.co/book-a-tiny-history-of-service-design-368ed603797c>.

CHESBROUGH, Henry; SPOHRER, Jim. **A RESEARCH MANIFESTO FOR SERVICES SCIENCE.** Communications of the ACM, [S. l.], v. 49, n. 7, p. 2006, 2006. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/1139922.1139945>.

DE VASCONCELLOS, Maria José Esteves. **Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência.** 8a ed. Campinas: Papyrus Editora, 2006.
Disponível em: https://www.livrebooks.com.br/livros/pensamento-sistemico-maria-jose-esteves-de-vasconcellos-yusukt_evwgc/baixar-ebook.

DENIS, Rafael Cardoso. **Design para um Mundo Complexo.** São Paulo: Cosac Naify, 2013.

FISK, Raymond P.; DEAN, Alison M.; ALKIRE (NÉE NASR), Linda; JOUBERT, Alison; PREVITE, Josephine; ROBERTSON, Nichola; ROSENBAUM, Mark Scott. **Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050.** Journal of Service Management, [S. l.], v. 29, n. 5, p. 834–858, 2018. DOI: 10.1108/JOSM-05-2018-0121.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação.** 6a ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

FOGLIENI, Francesca; VILLARI, Beatrice; MAFFEI, Stefano. **From service to service design.** SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology, [S. l.], n. 9783319631776, p. 5–26, 2018. DOI: 10.1007/978-3-319-63179-0_2.

FRANÇA, Tiago Henrique. **Modelo Social da Deficiência: uma ferramenta sociológica para a emancipação social (The Social Model of Disability: a sociological tool for social emancipation).** [S. l.], p. 59–73, 2013.

G. LYNN SHOSTACK. **How to design a service.** European Journal of Marketing, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 49–63, 1982. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.

GOEDKOOOP, Mark Jacob. **Product Service systems, Ecological and Economic Basics.** [s.l: s.n.]. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/293825785>.

GOLDSTEIN, Susan Meyer; JOHNSTON, Robert; DUFFY, Jo Ann; RAO, Jay. **The service concept: The missing link in service design research?** Journal of Operations Management, [S. l.], v. 20, n. 2, p. 121–134, 2002. DOI: 10.1016/S0272-6963(01)00090-0.

GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **The application and development of inclusive service design in the context of a bus service.** 2014. Loughborough University, [S. l.], 2014.

GRÖNROOS, Christian. **Adopting a service logic for marketing.** Marketing Theory, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 317–333, 2006. DOI: 10.1177/1470593106066794.

GRÖNROOS, Christian. **Service logic revisited: Who creates value? And who co-creates?** European Business Review, [S. l.], v. 20, n. 4, p. 298–314, 2008. DOI: 10.1108/09555340810886585.

HOLMLID, Stefan. **Interaction Design and Service Design: Expanding a Comparison of Design Disciplines.** Design Inquiries, [S. l.], p. 8, 2007. DOI: 10.1002/dac.712.

KIMBELL, Lucy. **Designing for service as one way of designing services.** International Journal of Design, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 41–52, 2011.

KIMBELL, Lucy; SEIDEL, Victor P.; TETHER, Bruce. **Designing for Services - Multidisciplinary Perspectives: Proceedings from the Exploratory Project on Designing for Services in Science and Technology-based Enterprises**, Saïd Business School Service design : time to bring in the professionals ? [s.l: s.n.].

LINTHO BUE, Oda. **Inclusive Service Design: Current practices and future recommendations.** 2017. Norwegian University of Science and Technology, [S. l.], 2017.

LOVELOCK, Christopher; GUMMESSON, Evert. **Whither Services Marketing?: In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives.** Journal of Service Research, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 20–41, 2004. DOI: 10.1177/1094670504266131.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia.** 7a ed. São Paulo: Pearson, 2011.

LUSCH, Robert F.; VARGO, Stephen L. **Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities** **Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities**, 2012. DOI: 10.1017/CBO9781139043120.

LUSCH, Ronnr F.; VARGO, Stephen L. **The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate and Directions.** [S. l.], n. January, p. 43–56, 2016.

MAGLIO, Paul P.; SPOHRER, Jim. **Fundamentals of service science.** Journal of the Academy of Marketing Science, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 18–20, 2008. DOI: 10.1007/s11747-007-0058-9.

MANHÃES, Maurício Cordeiro. **A INOVAÇÃO EM SERVIÇOS E O PROCESSO DE CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO: uma proposta de método para o design de serviço.** 2010. Universidade Federal de Santa Catarina, [S. l.], 2010.

MANZINI, Ezio. **Design para a inovação social e sustentabilidade Comunidades criativas, organizações colaborativas e novas redes projetuais.** Rio d: E-papers (Cadernos do Grupo de Altos Estudos; v.1), 2008.

MERONI, Anna; SANGIORGI, Daniela. **Design for Services.** Burlington: Gower, 2011. DOI: 10.4324/9781315576657.

MORELLI, Nicola; DE GÖTZEN, Amalia; SIMEONE, Luca. **Service Design Capabilities.** Cham: Springer International Publishing, 2021. v. 10 DOI: 10.1007/978-3-030-56282-3. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-030-56282-3>.

MORIN, Edgar. **O método 1: A Natureza da natureza.** 2a ed. [s.l.] :

Publicações Europa-América, 1977.

MORITZ, Stefan. **Service design: practical access to an evolving field.** London: KISD, 2005. Disponível em: https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4.

NEELY, A.; BENEDETTINI, O.; VISNJIC, I. **The servitization of manufacturing: Further evidence.** 18th European operations management association conference, [S. l.], v. 1, n. January, 2011.

NORMANDI, Diego. **Design para acessibilidade: inclusão de pessoas com deficiência visual ao serviço de cinema.** 2016. Universidade de São Paulo, [S. l.], 2016. Disponível em: www.dn.ppg.br.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Inclusive Blueprint: Designing New Blueprint Tracks to Include People with Disabilities.** In: DANIEL RAPOSO, JOÃO NEVES, José Silva (org.). Perspectives on Design II, Research, Education and Practice. [s.l.] : Springer Series in Design and Innovation, 2022. p. 133–145. DOI: 10.1007/978-3-030-79879-6_10.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele Haddad; TORRES, Franklin de Sousa. **This One or that One? Certification Marks in the Purchasing and Consumption Decision Process of Brazilians.** In: RAPOSO, Daniel; NEVES, João; SILVA, José; CASTILHO, Luísa Correia; RUI DIAS (org.). Advances in Design, Music and Arts. [s.l.] : Springer Series in Design and Innovation, 2021. p. 601–617.

PATRÍCIO, Lia; FISK, Raymond P.; E CUNHA, João Falcão; CONSTANTINE, Larry. **Multilevel service design: From customer value constellation to service experience blueprinting.** Journal of Service Research, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 180–200, 2011. DOI: 10.1177/1094670511401901.

PECC; ADBI. **Services Trade – APPROACHES FOR THE 21ST CENTURY.** Singapore and Tokio. Disponível em: <https://www.oecd.org/trade/topics/services-trade/>.

PENIN, Lara. **Designing the invisible.** New York: Bloomsbury, 2018.

POLAINE, Andy; LAVRANS, L.; REASON, B. **From Insight to Implementation Service Design.** New York: Rosenfeld Media, 2013.

PRENDIVILLE, Alison; SANGIORGI, Daniela. **Designing for Service: Key Issues and New Directions**. London: Bloomsbury, 2017. v. 51

RISDON, Chris; QUATTLEBAUM, Patrick. **Orchestrating Experiences: Collaborative Design for Complexity**. New York: Rosenfeld Media, 2018.

ROSENBAUM, Author S. Mark S.; CORUS, Canan; OSTROM, Amy L.; FISK, Raymond P.; GALLAN, Andrew S.; GIRALDO, Mario; MENDE, Martin. **Conceptualisation and Aspirations of Transformative Service Research**. Journal of Research for Consumers, [S. l.], n. January 2017, p. 1–6, 2011.

SAMPSON, Scott E.; FROEHLE, Craig M. **Foundations and implications of a proposed Unified Services Theory**. Production and Operations Management, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 329–343, 2006. DOI: 10.1111/j.1937-5956.2006.tb00248.x.

SANGIORGI, Daniela; PACENTI, Elena. **Service Design Research Pioneers**. Design Research Journal, [S. l.], p. 1–8, 1990.

SANGIORGI, Daniela; PRENDIVILLE, Alison. **A Theoretical Framework for Studying Service Design Practices: First Steps to a Mature Field**. Design Management Journal, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 61–73, 2014. DOI: 10.1111/dmj.12014.

SANGIORGI, Daniela; PRENDIVILLE, Alison; JUNG, Jeyon; YU, Eun. **Design for Service Innovation & Development Final Report**. [S. l.], p. 67, 2015. Disponível em: http://148.88.47.13/html/imagination/sites/default/files/outcome_downloads/desid_report_2015_web.pdf.

SANTANA, Fábio Evangelista. **EM BUSCA DE UM PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS INCLUSIVOS PARA A MAIORIA DA POPULAÇÃO**. 2017. Universidade Federal de Santa Catarina, [S. l.], 2017.

SANTANA, Fábio Evangelista; CARDOSO, Carlos Coimbra; FERREIRA, Marcelo Gitirana Gomes; CATAPAN, Márcio Fontana; JR, Ivo Rodrigues Montanha; FORCELLINI, Fernando Antônio. **Towards a more inclusive service development process for the wider population**. Design Studies, [S. l.], v. 55, p. 146–173, 2018. a. DOI: 10.1016/j.destud.2017.10.003.

SANTANA, Fábio Evangelista; CARDOSO, Carlos Coimbra; FERREIRA, Marcelo Gitirana Gomes; CATAPAN, Márcio Fontana; MONTANHA, Ivo

Rodrigues; FORCELLINI, Fernando Antônio. **Towards a more inclusive service development process for the wider population.** Design Studies, [S. l.], v. 55, p. 146–173, 2018. b. DOI: 10.1016/j.destud.2017.10.003.

SANTANA, Fábio Evangelista; JÚNIOR, Luiz Lopes Lemos; JUNIOR, Ivo Rodrigues Montanha; FERREIRA, Marcelo Gitirana Gomes; FORCELLINI, Fernando Antônio. **A service development process framework for services including people with disabilities.** In: SERVDES. 2016 | FIFTH SERVICE DESIGN AND INNOVATION CONFERENCE 2016, Linköping. Anais [...]. Linköping: Linköping Electronic Conference Proceedings, 2016. p. 403–414.

SANTANA, Fábio Evangelista; NORMANDI, Diego; HEIDERSCHEIDT, Francisca Goedert; GITIRANA, Marcelo; FERREIRA, Gomes; SALVALAIO, Maysa Bonfante. **Guia Prático para o desenvolvimento de Serviços Inclusivos.** Florianópolis: Publicações do IFSC, 2021. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/documents/30701/523474/Desenvolvimento+de+Serviços+Inclusivos.pdf/eb40da03-dcb2-4b7f-bc22-d3f18aee87dc>.

SATU MIETTINEN; KOIVISTO, Mikko. **Designing services with innovative methods.** Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2009.

SHOSTACK, G. Lynn. **How to Design a Service.** European Journal of Marketing, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 49–63, 1982. DOI: 10.1108/EUM0000000004799.

SHOSTACK, G. Lynn. **Designing Services That Deliver.** Harvard Business Review, [S. l.], 1984.

SPOHRER, Jim; MAGLIO, Paul P. **The emergence of service science: Toward systematic service innovations to accelerate co-creation of value.** Production and Operations Management, [S. l.], v. 17, n. 3, p. 238–246, 2008. DOI: 10.3401/poms.1080.0027.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is service design doing - Applying service design thinking in the real world.** Sebastopol: O'Reilly, 2018. a.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is Service Design Doing - Methods.** Sebastopol, CA: O'Reilly,

2018. b. v. 50

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **This is service design thinking**. Amsterdam: BIS Publishers, 2011.

TUKKER, Arnold. **Eight types of product-service system: Eight ways to sustainability?** Experiences from suspronet. Business Strategy and the Environment, [S. l.], v. 13, n. 4, p. 246–260, 2004. DOI: 10.1002/bse.414.

VARGO, Stephen L.; AKAKA, Melissa Archpru. **Value Cocreation and Service Systems (Re)Formation: A Service Ecosystems View**. Service Science, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 207–217, 2012. DOI: 10.1287/serv.1120.0019.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Evolving to a New Dominant Logic for Marketing**. Journal of Marketing, [S. l.], v. 68, n. 1, p. 1–17, 2004. a. DOI: 10.1509/jmkg.68.1.1.24036.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **The Four Service Marketing Myths: Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model**. Journal of Service Research, [S. l.], v. 6, n. 4, p. 324–335, 2004. b. DOI: 10.1177/1094670503262946.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Service-dominant logic: continuing the evolution**. Journal of the Academy of Marketing Science, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 1–10, 2008. DOI: 10.1007/s11747-007-0069-6. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s11747-007-0069-6>.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic**. Journal of the Academy of Marketing Science, [S. l.], v. 44, n. 1, p. 5–23, 2016. DOI: 10.1007/s11747-015-0456-3.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Service-dominant logic 2025 evidence based research**. International Journal of Research in Marketing, [S. l.], v. 34, n. 1, p. 46–67, 2017. DOI: 10.1016/j.ijresmar.2016.11.001. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.001>.

VASSÃO, Caio Adorno. CAIO ADORNO VASSÃO. **ARQUITETURA LIVRE: Complexidade, Metadesign e Ciência Nômada**. FAUUSP São Paulo. 2008. [S. l.], 2008.

WETTER-EDMAN, Katarina. **Design for Service: A framework for articulating designers.** [s.l: s.n.].

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. **Problems and Strategies in Services Marketing.** Journal of Marketing, [S. l.], v. 49, n. 2, p. 33, 1985. DOI: 10.2307/1251563.



Design para Equiparação Inclusiva em Serviços **265**

A fase exploratória **284**

A fase de divergência e cocriação **317**

A fase de convergência e filtragem **321**

Lista de figuras deste capítulo **323**

Referências deste capítulo **327**

Capítulo 4

Práticas e análises



1. Design para Equiparação Inclusiva em Serviços

1. 1. Contextualização

O método Design para Equiparação Inclusiva de Serviços surge desta pesquisa de Doutorado, a partir das reflexões acerca do Design de Serviço (ou Design para Serviço) e seu potencial de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no serviço de cinema.

Durante os estudos e levantamentos, realizou-se investigações, especialmente, nos campos do **Desenho Universal**, **Design Inclusivo** e **Design de Serviço** – considerado equivalente a Design para Serviço¹. Dentre as conclusões, se avaliou que há lacuna considerável no que tange os processos e métodos orientados à participação de pessoas com deficiência sensorial² em procedimentos relacionados ao desenvolvimento de serviços – nas suas diferentes fases, tanto no que diz respeito ao campo profissional quanto ao acadêmico.

A abordagem metodológica do Design para Equiparação Inclusiva em Serviços não era um dos objetivos de pesquisa aventados no projeto de Doutorado, de forma que não se debruçou intensamente sobre a avaliação de métodos relacionados a essa perspectiva, tal como outros autores, no campo do Design de Serviço, já se dedicaram (GONZÁLEZ, 2014; SANTANA, 2017).

Ao longo do processo, no entanto, percebeu-se que as atividades que foram sendo realizadas apresentavam características em comum, que, em interação com outros métodos de desenvolvimento de produtos e serviços, possibilitaram a formulação de um conjunto de fases, etapas e tarefas que se julga coerente quanto à avaliação de serviços no que tange suas condições de acesso, e proposição de soluções capazes de promover a inclusão de pessoas com deficiência, que, por sua vez, se encontrariam excluídas dos serviços padrão, em especial as pessoas com severa deficiência visual ou auditiva.

Nas páginas que se seguem, são apresentadas noções gerais que apoiaram a construção desse modelo, bem como as referências que

1. Avalia-se que o Design de Serviço se refere a abordagem mais ampla, baseada em **ecossistema ilimitado** que compõem ou tangenciam um serviço. Por outro lado, **Design para Serviço se relacionaria às práticas e conhecimentos reunidos no campo do Design**, que podem ser utilizadas para a configuração adequada de um serviço. Ou seja, Design para Serviço se orienta a um percurso mais pragmático, e baseado em ecossistema limitado (o campo do Design). A abordagem metodológica do Design para Equiparação Inclusiva em Serviços tem, portanto, atuação mais íntima com a última perspectiva.

2. Também se percebe a lacuna acerca da participação de pessoas com deficiência mental/intelectual/cognitiva, todavia não se debruçou sobre essas questões.

3. Se refere a proposição de acrônimos, baseados na língua inglesa, a fim de simplificar a citação do nome dessa abordagem metodológica. Em inglês, traduziu-se para *Design for Inclusive Equality in Services* (=Dservin ou =D).

serviram de inspiração, e a descrição das etapas, fases, ferramentas e caminhos a seguir quando da utilização da abordagem do **Design para Equiparação Inclusiva em Serviços (=Dservin ou =D)**³.

1. 2. Considerações conceituais

1. 2. 1. Acessibilidade, Desenho Universal e Design Inclusivo

Inicialmente, foram buscadas referências dos campos do Desenho Universal e do Design Inclusivo para apoiar a fundamentação teórica e os conceitos envolvidos na pesquisa de Doutorado. No entanto, foi percebido que o entendimento inerente à este trabalho encontrava algumas divergências quando se confrontava com os fundamentos defendidos pelo Desenho Universal, e também com o Design Inclusivo, haja vista que autores da área costumam diferenciá-los, especialmente, pelo lugar onde se usa o termo – na Europa, se privilegia a utilização do termo Design Inclusivo, ao passo que nos EUA e no Brasil, o Desenho Universal é mais comumente utilizado.

Acredita-se, no entanto, que a ideia que emana do termo Design Inclusivo inspira mais coerência do que a da proposta de Desenho Universal. Tal consideração se dá pela **sensação de que a noção de universalidade tem a ver com questões bem amplas e pouco prováveis de alcançar**. Ora, a diversidade humana é enorme, seja relacionada a aspectos culturais, e das sensoriais, intelectuais, motoras, seja no que tange às preferências simbólicas dos indivíduos. Assim, **não se cogita que a universalidade seja algo alcançável, mas sim utópico**. Por outro lado, a ideia que permeia a proposta de se incluir, soa com mais coerência, uma vez que quando se propõe ferramentas e condições que favoreçam o acesso de atores humanos à utilização de artefatos, serviços e/ou sistemas, se considera que a inclusão pode ser alcançada por meio da interação com ferramentas e atitudes adequadas.

Dessa forma, **se atribui à noção de acessibilidade uma perspectiva ferramental**, no sentido de se oferecer artefatos físicos ou digitais que permitam a minimização ou superação de barreiras de acesso. Uma vez que a acessibilidade é promovida nos diferentes níveis que compõem determinado contexto, acredita-se que se promove a inclusão. Ou seja, **a inclusão é compreendida como resultado de um processo sistêmico**,

e que depende da relação adequada entre diferentes partes de um todo. **As ferramentas de acessibilidade são, portanto, a condição primordial para inclusão.**

Suponha um sujeito que se confronta a uma porta fechada. A porta é uma barreira, que para ser transposta precisa de uma ferramenta de acesso: uma chave, por exemplo. Mas não é qualquer chave que abrirá a porta, mas a chave adequada. Dessa forma, a ferramenta de acessibilidade precisa ser projetada corretamente para superar a barreira. No entanto, a ferramenta só terá eficiência caso suas condições de uso sejam coerentes com as habilidades e limitações do usuário. Dessa forma, à medida que se vai esmiuçando o contexto interativo entre usuários, artefatos, ambientes, serviços e sistemas, vai-se, também, verificando uma série de necessidades de soluções para a transposição de barreiras e limitações, que, portanto, ao serem transpostas promovem a inclusão.

Em suma, a acessibilidade se dá por meio de soluções ferramentais; e a inclusão a partir de concepções, conceitos, análises e proposições sistêmicas, de maior ou menor complexidade. Há de se estabelecer, de tal maneira, um equilíbrio que ofereça razoabilidade a todos os atores envolvidos no contexto, sejam eles provedores ou beneficiários de um serviço.

Por fim, se estabelece a construção de *framework* específico, relacionado às possibilidades de acesso, a partir de duas extremidades. Em uma ponta, se tem os processos acessíveis; e na outra, os processos excludentes. Estes dizem respeito aos modelos mais habituais em nossa sociedade, que exclui pessoas com deficiência – se avalia que tais condições são resultantes da **lógica da exclusão-dominante**⁴. No outro extremo, se encontram as práticas acessíveis, que, por sua vez, se dividem em “acessíveis exclusivas” e “acessíveis inclusivas”. As primeiras se referem às práticas propostas exclusivamente para acesso de pessoas com determinadas características (ex.: vagas exclusivas para pessoas com deficiência em um estacionamento); as outras dizem respeito aos meios que buscam incluir uma maior quantidade possível de indivíduos (ex.: sistema de busca do *Google*, que permite acesso de pessoas com ou sem deficiência sensorial ou motora) (figura 4/1, página 46).

4. Diz respeito à perspectiva que acusa processos excludentes, que são encarados com naturalidade pela sociedade. Ao passo que práticas que propõem acesso e inclusão são vistas, muitas vezes, com curiosidade e, outras, com aversão por grupos conservadores. No sentido oposto, se objetiva a construção da lógica da inclusão-dominante, na qual a sociedade é inspirada por ações inclusivas, e a exclusão é tratada como comportamento estranho e indesejado.

1. 2. 2. Equiparação de Serviços

Habitualmente, tanto nas perspectivas do Desenho Universal quanto do Design Inclusivo, os autores tomam como pressuposto a necessidade de criação de projetos orientados ao acesso e inclusão de pessoas com deficiência desde as fases iniciais do processo. Dessa forma, consideram que as noções de acessibilidade não devem ser incorporadas em projetos como um apêndice, uma vez que avaliam que nessa condição as soluções resultantes tendem a apresentar falhas projetuais. É um modelo de pensamento, portanto, que dialoga com a lógica da inclusão-dominante.

Quando se propõe a equiparação de serviços, no entanto, não se pretende confrontar a inserção das noções de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nas fases embrionárias de um processo, especialmente se está considerando a formulação de um novo serviço. Todavia, haja vista a perspectiva da lógica da exclusão-dominante, se considera que há ampla quantidade de serviços na vida diária que excluem pessoas com deficiência. Acredita-se, porém, que muitos desses serviços tem potencial para inclusão daquele público, uma vez que sejam formuladas adaptações em ações, comportamentos, dispositivos e ambientes envolvidos em serviços. Tais adaptações se referem ao que está sendo considerado como equiparação de serviços. Opta-se por esse termo porque se avalia que a ideia de equiparação é mais adequado conceitualmente, do que o ideal de adaptação.

Equiparar tem o sentido de buscar equivalências, semelhanças; já adaptação soa como algum tipo de arranjo paliativo ou improvisado.

Equiparações também dialogam com o que se concebe acerca de experiência, que não podem ser determinadas universalmente, mas sim vivenciadas individualmente, portanto, mais próximas a equiparações do que adequações. Um restaurante que oferece cardápio impresso e digital (em formato acessível a leitores de tela) aos seus clientes, proporciona um artefato com acesso equiparável a clientes com ou sem deficiência visual, por exemplo.

1. 2. 3. Serviços

Não se deseja aprofundar em estudos específicos da área dos serviços. Entretanto, é importante classificar a concepção de serviço que se

aborda neste trabalho. Apesar de concordar com autores que defendem a perspectiva de que nos encontramos em uma sociedade regida pela lógica do serviço-dominante (GRÖNROOS, 2006; LOVELOCK; GUMMESSON, 2004; VARGO; LUSCH, 2004), avalia-se que para propor soluções mais pragmáticas e concretas no sentido de promover a inclusão de pessoas com deficiência por meio dos serviços, é importante caracterizar o que se considera serviço, se afastando também da concepção defendida por aqueles autores, acerca de que tudo é serviço.

Assim, atribui-se a concepção de serviços como o fenômeno inerente à troca de conhecimentos e habilidades entre beneficiários e provedores, por meio de ações mediadas por artefatos físicos, digitais (ou virtuais), ambientes, atores (humanos ou não) e instituições, nas quais há também uma troca de valores acordados como equivalentes entre os envolvidos. A compra de um bem material, como um par de tênis, em uma loja, encontraria sua relação com o universo de proposição dos serviços no atendimento do vendedor e na experiência que os estímulos da loja provocam no cliente. Quanto ao tênis escolhido, que também poderia ser caracterizado como objeto de análise do campo dos Serviços, não se está desconsiderando tal perspectiva no entendimento que se propõe no modelo que se apresenta neste texto.

1. 2. 4. Design de Serviço ou Design para Serviços

Considerado um campo recente tanto na esfera profissional quanto acadêmica, o Design de Serviço tem ganho corpo a partir de meados dos anos 2000. Refere-se a uma área multidisciplinar, cuja definição e limites ainda não foram estabelecidos claramente, mas que tem no Design, na Engenharia e no Marketing seus principais expoentes. A depender do que se deseja projetar, as pessoas envolvidas no Design de Serviço tendem a direcionar esforços em caminhos mais alinhados com seus propósitos. De todo modo, não é incorreto afirmar que o Design de Serviço se trata de abordagem que utiliza dos mais variados conhecimentos para a configuração de serviços, e tem corpo profissional que pode ser oriundo dos mais diversos segmentos, no qual o Design pode ser considerado como um campo que vai se responsabilizar pela boa conexão, ou orquestração, entre as diferentes áreas.

Se considera que ao longo da evolução acerca desses temas, o Design de Serviço acabou ampliando seu escopo de trabalho e limites de ação, de forma que é difícil conceituá-lo ou defini-lo de forma sintética e esclarecedora. Por outro lado, a ideia de Design para Serviço, que pode ser considerada análoga ao primeiro conceito, parece mais bem resolvida no que tange o seu entendimento.

Nesse sentido, **o Design para Serviço pode ser interpretado como a apropriação e utilização dos conhecimentos, ferramentas e processos do campo do Design ao projetar um serviço.** Ou seja, enquanto as pesquisas alinhadas ao Design de Serviço ampliam, ilimitadamente, suas perspectivas e fronteiras de atuação, o Design para Serviço esclarece que seus limites estão dentro da grande área do Design (figura 1/4). Dessa forma, é possível estabelecer o Design para Serviço como uma subárea inserida no campo do Design, com estreita relação com outras, tais como Design Gráfico, de Produto, de Interação, entre outros. Já, quanto ao Design de Serviço, essa mesma configuração quanto ao entendimento e categorização pode ser inadequada.

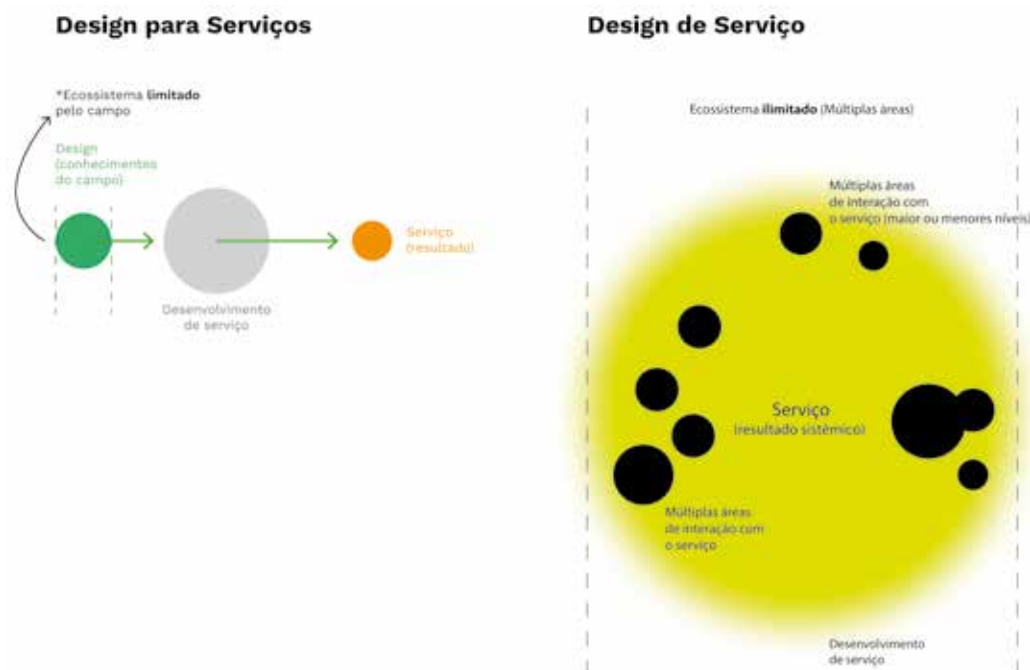


Figura 1/4. Design para Serviço X Design de Serviço.

Fonte: Autor

1. 2. 5. O método (procedimento adotado durante a pesquisa)

O método, ou abordagem, que se nomeou como “Design para Equiparação Inclusiva em Serviços” é estruturado em cinco fases (figura 2/4), às quais podem ser decompostas em diversas etapas, a depender do tema investigado, da complexidade envolvida, do tempo disponível para enfrentamento das questões, do tamanho da equipe, entre outros fatores.

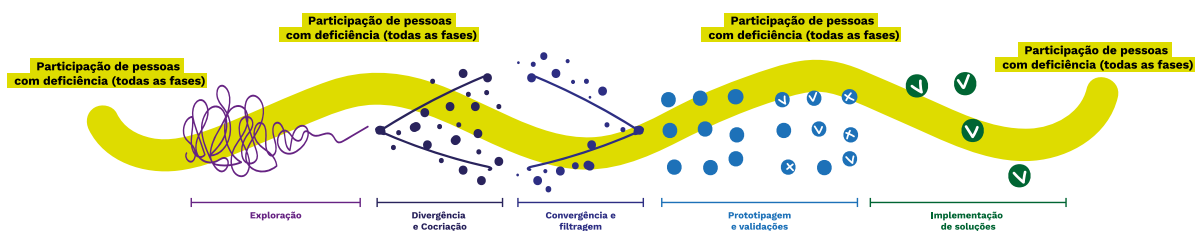


Figura 2/4. Configuração geral do método de Design para Equiparação Inclusiva de Serviços, em suas 5 fases.

Fonte: autor

A ideia central do processo se dá na busca por **equiparação de serviços** existentes⁵, de modo a transformá-los para que permitam a participação de pessoas com deficiência na proposição de soluções e interação com os serviços.

5. Serviços estes que se julgam excludentes atualmente, ex.: cinema.

Apesar de se considerar a investigação de serviços existentes, se avalia que novos serviços também podem ser desenvolvidos, inspirados por esta abordagem. O método dialoga com os procedimentos evocados pelo clássico Duplo-Diamante (JONATHAN BALL, 2019), no sentido de que há grande investimento em tarefas relacionadas à investigação, problematização e aprofundamento acerca das questões que envolvem os temas enfrentados, aos quais, por meio de **processos cocriativos** – com a indispensável **participação do usuário**, se estabelecem soluções das mais diversas, que, por sua vez, necessitam, sempre, de filtragens e novas problematizações. Dessa forma, **o processo segue, sempre buscando ampliar (divergir) e filtrar (convergir)**. É, assim, caracterizado como método iterativo, no qual as etapas podem ser realizadas, dentro de limites adequados, simultaneamente e em fluxo que avança e retrocede à medida em que se julga coerente e necessário.

O pensamento em torno da equiparação de serviços se dá à medida em que se avalia que há, cotidianamente, uma série de serviços à disposição da sociedade, dos quais as pessoas com deficiência se encontram marginalizadas, haja vista a imposição da lógica da exclusão-dominante, que desconsidera a inclusão e o acesso daquelas pessoas na vida social como algo relevante.

Ao mesmo tempo, se considera a abordagem proposta pelos ideais do Desenho Universal como algo utópico, no sentido de que muito dificilmente será possível a entrega de serviço ou produto que atenda às necessidades de toda a diversidade motora, sensorial e/ou simbólica humana. Por outro lado, se avalia que se deve ter o objetivo de acesso e inclusão como um ideal ao projetar, ou, especialmente traduzir/ equiparar produtos e serviços. É neste sentido que se orienta as práticas recomendadas pela abordagem do **Design para Equiparação Inclusiva em Serviços**, à qual se privilegia a identificação de barreiras em produtos, serviços e sistemas, para, em seguida, propor um conjunto de soluções que as minimizem ou, preferencialmente, as superem, oferecendo, por fim, condições de acesso equiparáveis a todas as pessoas que deles necessitem.

Outra característica do método diz respeito à sua busca pela tradução/ equiparação dos próprios processos de investigação e proposição de soluções, haja vista que se considera que as ferramentas clássicas do Design ainda representam barreiras que dificultam ou impedem a participação de pessoas com deficiência – especialmente sensoriais, nas diversas fases do desenvolvimento de projetos de produtos, serviços, sistemas etc.

1. 2. 6. As etapas do método

O método é composto por cinco grandes fases: [1] **exploração**, [2] **divergência e cocriação**, [3] **convergência e filtragem**, [4] **prototipagens e validações**, e [5] **implementação de soluções**. Tais fases, apesar de enumeradas em ordem crescente, não configuram sequência obrigatória a seguir. Protótipos de baixa fidelidade podem, por exemplo, serem propostos e utilizados até mesmo na fase 1, bem como ferramentas exploratórias poderão surgir, novamente, na fase 5. Todavia, se considera importante estabelecer um plano de ação que respeite a sequência no início do projeto, o que poderá facilitar a

condução da equipe de design, bem como será adequada ao registro e acompanhamento das atividades de pesquisa e desenvolvimento.

Outra característica fundamental a ser considerada na integralidade do processo diz respeito à implementação da **participação de pessoas com deficiência em todas as fases do projeto**. Neste sentido, se afirma que um serviço inclusivo não deve consistir em método que considere a participação daquele público apenas na fase de validação de resultados. É necessário que essas pessoas estejam presentes (mesmo que de forma *online*), e sejam estimuladas a participar das atividades relevantes, sempre levando em conta procedimentos metodológicos que respeitem as adequações necessárias quanto às condições motoras e sensoriais dos envolvidos.

FASE 1 Exploração

Objetivos

Coletar a maior quantidade de informações relevantes acerca dos assuntos envolvidos.

Aprender sobre como se operacionaliza o serviço (bastidores), e as formas pelas quais o usuário interage com ele (palco).

Elencar e contactar os *stakeholders* que darão suporte às avaliações necessárias e fornecerão dados relevantes.

Montar plano de ação a partir dos dados primários e secundários coletados.

Atividades a serem realizadas

A equipe de Design (ou designer, no caso de trabalho solitário) precisa recolher dados acerca do problema a ser enfrentado, tais como: [1] identificar perfil de usuários, bem como atividades realizadas pelos diferentes prestadores e beneficiários dos serviços (bastidores e palco, respectivamente), [2] esmiuçar as etapas envolvidas na fruição dos serviços investigados, [3] investigar ferramentas, ambientes, artefatos, atitudes e contextos relacionados à fruição do serviço em diferentes etapas (antes, durante e depois), [4] caracterizar interações entre as



6. Tem-se percebido que instituições federais de ensino, bem como os próprios órgãos públicos têm oferecido, por meio de plataformas de Educação a Distância – EaD, cursos que podem fomentar o aprendizado e inspirar as soluções almejadas.

diferentes etapas que compõem o serviço, [5] coletar legislações que determinem características que o serviço deve atender, [6] formular plano de ação, identificando atores (pessoas, instituições, organizações) relevantes a serem consideradas. Esses atores irão fornecer dados primários e secundários acerca do contexto.

Métodos e ferramentas que podem ser utilizados

Existem vários métodos e ferramentas descritos na literatura dos campos do Design e Design de Serviço, na qual boa parte se encontra ofertados gratuitamente na internet. Cabe aos designers procurarem e avaliarem os processos mais adequados a serem utilizados em suas jornadas de desenvolvimento. No entanto, se considera que a maioria dos recursos de investigação disponíveis apresentam barreiras significativas quanto à participação de pessoas com deficiência sensorial nos procedimentos. Ou seja, é necessário adaptar/ equiparar tais métodos às características sensoriais de interação mais adequadas ao público em questão. Para tanto, portanto, se avalia que a própria fase de investigação é capaz de fornecer subsídios ferramental. Conteúdos acerca de tecnologias assistivas, linguagem simples e introdução a LIBRAS e descrição de imagens, por exemplo, consistem em aprendizados fundamentais nesse momento. Considera-se que deveriam consistir em matérias abordadas nas escolas, ou nas universidades, no entanto, tendo em vista o cenário de exclusão-dominante, tal lacuna deve ser contornada de algum modo, cabendo, portanto, ao designer e sua equipe buscarem solucionar tal deficiência metodológica⁶.

Entrevistas (contextuais ou não), registros fotográficos, de vídeo, desenhos e esquemas, observação participante e não-participante dizem respeito a métodos que não necessitam, à priori, da participação do usuário como cocriador de conteúdo, cabendo ao designer/equipe de Design a realização solitária da tarefa. Por outro lado, caso se refira a avaliação de contextos em interação com o público interessado, pode ser indispensável a participação do usuário como sujeito a ser investigado. Um eventual serviço de hotel, que apresenta dificuldades no trato com cliente com deficiência, por exemplo, é interessante registrar os processos de interação entre serviço e esse suposto cliente. Considera-se, inclusive, a possibilidade de emular esse atendimento com sujeitos que simulem alguma deficiência nas etapas iniciais.

Entregas

Mapas de stakeholders.

Mapas de jornada.

Mapas de sistema.

Blueprints de serviço.

Painéis semânticos.

Criação de personas.

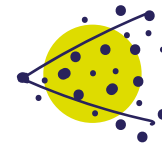
Storyboards.

7. Na pesquisa realizada acerca da inclusão em cinemas, alguns entrevistados cegos não consideravam, por conta própria, os ingressos impressos de cinema como produtos excludentes. No entanto, quando questionados a respeito de contexto onde seria necessária, por exemplo, a conferência de horário da sessão ou confirmação de poltrona escolhida, os participantes acabavam o requalificando o recurso como solução excludente.

FASE 2 Divergência e Cocriação**Objetivos**

Identificar, em parceria com as pessoas a quem se almeja promover acesso ao serviço em estudo, as barreiras que configuram as etapas do serviço. Se considera que é importante a sensibilidade investigativa e empática do pesquisador na identificação de algumas barreiras, haja vista que, por estarem inseridos na lógica da exclusão-dominante, algumas pessoas com deficiência não classificam como barreira determinadas situações às quais o costume da exclusão os fez aceitar aquilo como normal e imutável⁷. Cabe ao designer e sua equipe, portanto, os questionar acerca de particularidades que se configurem dessa forma.

Propor ou coletar, em parceria àqueles usuários, uma grande quantidade de soluções relativas à necessidade de minimizar ou superar as barreiras de acesso identificadas.



Atividades a serem realizadas

O designer/equipe de Design precisa selecionar ferramentas que permitam aproximar o usuário ao serviço em estudo, de forma que ele consiga entender os objetivos e tarefas a serem realizadas pelos *stakeholders* envolvidos, e desta forma identificar as barreiras que o contexto apresenta para ele.

Uma vez identificadas e caracterizadas as barreiras, ou mesmo simultaneamente a este processo, o designer precisa estimular o cliente a sugerir, com base nas suas referências e preferências, soluções que julgue adequadas ao contexto investigado. Neste momento, ainda não há a necessidade de vislumbrar-se soluções precisas, ou seja, que retratem toda as características necessárias à execução da proposta. Evidentemente, é preciso responsabilidade na proposição de ideias que sejam minimamente viáveis, uma vez que o propósito da experiência é chegar a soluções adequadas e executáveis.

Na próxima fase, o designer/equipe de design se debruça sobre o que julga ser mais ou menos adequados, optando por seguirem as ideias que tiverem maior potencial de realização.

Métodos e ferramentas que podem ser utilizados

Quanto aos métodos e, especialmente, às ferramentas de design a serem utilizadas, as considerações apresentadas na fase 1, relativas a esse tema também são válidas.

Os materiais entregues na etapa anterior podem ser utilizados na fase 2, por meio de encontros presenciais ou online, com a participação de um cliente por vez, ou mediante a realização de *workshops* e grupos focais. Mais uma vez, é necessário que o designer analise as necessidades e configurações de interação a fim de garantir acesso adequado das pessoas com deficiência nos processos cocriativos a serem realizados.

O *brainstorm* é uma importante ferramenta nessa fase, bem como a criação de histórias, por parte do designer e do cliente, que podem (ou não – a depender das condições de viabilidade do processo) serem realizados ambientados no local onde os serviços ocorrem. Neste sentido, se recomenda que ele busque criar relatos nos quais identifique e aponte as barreiras do serviço investigado, às quais devem estar acompanhadas por soluções que julguem adequadas. A

busca por analogias com outras experiências, interação com produtos, sistemas e serviços que os entrevistados julguem positivamente oferecem *insights* significativos quanto à proposição de ideias, e, portanto, devem ser estimulados.

Nesta fase, se recomenda a utilização da ferramenta **Blueprint Inclusivo** (NORMANDI; TARALLI, 2022), que diz respeito a *blueprint* convencional no qual se adiciona trilhas relativas a processos de identificação de barreiras e soluções de acessibilidade. Desta forma, o designer/equipe de design, em parceria com os usuários a serem incluídos, devem construir blueprints do serviço investigado e avaliar, a cada fase, as eventuais barreiras que o serviço apresenta. Para cada barreira, portanto, se deve propor um conjunto de soluções que sejam capazes de minimizá-las ou superá-las. Há de se considerar, contudo, que o *blueprint* consiste em ferramenta com forte apelo visual, ou seja, pessoas com severa deficiência visual podem ser excluídas do acesso às informações, caso o designer/equipe de design à frente do projeto não estabeleçam condições de tradução/adaptação do conteúdo, a fim de que sejam acessíveis àquele público em especial.

Entregas

Descrição de barreiras enfrentadas no serviço investigado.

Descrição de soluções oriundas dos processos de *brainstorm*, entrevistas, criação de histórias e relatos.

Quadro de *insights* diversos, categorizados ou não⁸.

Painéis semânticos, compostos a partir de analogias com produtos, sistemas e serviços considerados adequados pelos clientes com deficiência.

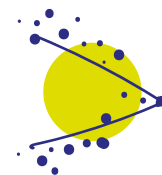
FASE 3 Convergência e Filtragem

Objetivos

Determinar critérios adequados para avaliar a viabilidade das soluções desejadas, quanto a prazo, capacidade técnica, custos de investimento, entre outros parâmetros adequados ao contexto⁹.

8. Caso seja possível categorizar os insights, se considera que a organização das informações pode contribuir nos processos de escolha acerca da viabilidade, dos prazos de execução, bem como das necessidades que emanam das soluções aventadas (por exemplo, categorizar propostas em produtos, atitudes, mudanças de *layout*, ou viáveis e inviáveis no momento, custosos, baratos etc.).

9. Os critérios podem ser estabelecidos na proposição do plano de ação. Contudo, se considera que ao ser realizado na fase 3, o designer/equipe de design estará com repertório mais adequado para estabelecê-los, evitando avaliações tendenciosas ou enviesadas.



Julgar as ideias oriundas da Fase 2, a partir dos critérios estabelecidos previamente, e qualificá-las quanto às suas potencialidades e viabilidades.

Filtrar as propostas mais viáveis e investigar os recursos necessários a fim de promover a prototipagem.

Atividades a serem realizadas

O estabelecimento de critérios quanto à viabilidade (nos mais diversos níveis) das propostas oriundas da Fase 2 diz respeito à espinha dorsal da Fase 3. Sem o estabelecimento de critérios capazes de filtrar as melhores propostas, corre-se o risco de avançar o projeto tomando como base soluções que, eventualmente, poderão não atender às expectativas do projeto e dos usuários a quem se deseja incluir. Por outro lado, a perspectiva de avançar e retroceder neste modelo de projeto é algo natural, porém, há de se considerar que eventuais recuos devem ser realizados mediante novos entendimentos, novas informações, entre outros aspectos, e não a partir de decisões intempestivas ou mal investigadas.

Métodos e ferramentas que podem ser utilizados

Quanto aos métodos e, especialmente, as ferramentas de design a serem utilizadas, as considerações apresentadas na fase 1, relativas a esse tema também são válidas.

Os *workshops*, grupos focais e enquetes tendem a se caracterizar como os processos mais adequados para a filtragem de soluções, uma vez que permitem diálogos entre equipe de desenvolvimento e usuários a serem beneficiados com o serviço investigado. Nesses momentos, eventualmente novas ideias poderão surgir. No entanto, elas devem ser analisadas de imediato, uma vez que se deseja prototipar soluções na fase a seguir. Todavia, a depender da complexidade da suposta nova solução e sua interação com as demais possibilidades aventadas, é possível guardá-las e retomá-las em um momento futuro, no qual a equipe terá mais informações e contextualização adequada para avaliar sua viabilidade quanto aos parâmetros determinados previamente.

Os processos podem ser realizados de forma presencial ou *online*, porém

sempre privilegiando os métodos de interação e comunicação adequados às características e habilidades comunicacionais dos participantes.

Entregas

Mapas de jornada, com as soluções propostas integradas.

Descrição de soluções, com identificação de pontos fortes e fracos.

Pode-se recorrer à ferramenta de análise FOFA (Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças) – SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, threats*), em língua inglesa.

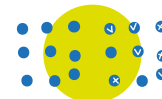
Blueprints de serviço, com as soluções propostas integradas.

Storyboards, com as soluções propostas integradas.

Painéis semânticos, com analogias de produtos, sistemas e serviços filtrados.

FASE 4 Prototipagens e validação

Objetivos



Concretizar soluções em artefatos físicos, digitais, manuais e encenações de serviço, às quais se avaliou como adequadas em fases anteriores.

Estabelecer critérios que permitam, ao usuário, avaliar as soluções prototipadas, e a partir de então, julgar a viabilidade para implementação futura das soluções.

Verificar a aceitação do público a ser incluído acerca das soluções filtradas e, apropriadamente, prototipadas.

Atividades a serem realizadas

Munidos das soluções filtradas a partir da fase anterior, o designer/equipe de design precisa avaliar as condições necessárias para prototipar produtos, sistemas e procedimentos relacionados ao serviço investigado, que pode envolver artefatos físicos ou digitais, sistemas ou procedimentos interativos e dramatizados entre pessoas.

A construção de protótipos não deve se preocupar com a entrega de um resultado primoroso, mas também não é correto desconsiderar o fato de que um protótipo mal acabado e pouco compreensível pode resultar em avaliações enviesadas e inadequadas. Neste sentido, o designer/equipe de design pode reunir novas pessoas à equipe, que tenham conhecimentos e habilidades para viabilizar os processos de prototipagem, que sejam coerentes com o que se deve avaliar, e com as condições de comunicação e interação apropriadas aos avaliadores.

Os protótipos podem ser de baixa, média ou alta fidelidades, baseados em desenhos técnicos e ilustrativos, em modelagens para impressão 3D, atuação e captação de áudios, fotografias e vídeos para simulação de cenários, criação de roteiros para encenações diversas, simplificação de conteúdo textual a fim de se estabelecer linguagem simples, entre outras possibilidades que se mostrem coerentes.

Há de se considerar que os avaliadores dos protótipos devem ser selecionados de acordo com suas habilidades, conhecimentos e disponibilidade quanto aos projetos a serem avaliados. Deste modo, não convém forçar, por exemplo, a participação de suposto usuário que não demonstre interesse no projeto ou se identifique como inabilitado para o procedimento. Por outro lado, caso o designer/equipe de design tenha convicção do potencial desse cliente, é necessário que os desenvolvedores expliquem, claramente, a relevância da participação desse sujeito nas etapas de avaliação e validação dos protótipos.

Métodos e ferramentas que podem ser utilizados

Quanto aos métodos e, especialmente, as ferramentas de design a serem utilizadas na fase de prototipagem, as considerações apresentadas na fase 1, relativas a esse tema também são válidas.

Os processos de prototipagem são muito diversos, e vão desde a ilustração de esquemas e desenhos, até a proposição de artefatos construídos artesanal ou digitalmente, bem como a dramatizações.

Tudo depende do que se deseja apresentar, das condições de trabalho, tempo e investimento disponíveis, bem como às condições e habilidades comunicacionais dos participantes do projeto (equipe de desenvolvimento, cocriadores e avaliadores).

Haja vista a complexidade envolvida na proposição de serviços, os quais comportam a realização de tarefas por prestadores e recebedores de benefícios, que se dão por meio de condições atitudinais, informativas, interações entre dispositivos físicos, digitais (e físico-digitais¹⁰); enfim, a diversidade de possibilidade também reflete em inúmeras possibilidades de modelos prototipáveis.

Quanto à avaliação de protótipos, é de suma importância que o designer/equipe de design deixem claro ao entrevistado que a experiência praticada se refere a um protótipo, portanto, com limitações relevantes. Da mesma forma, deve esclarecer ao participante que o processo visa avaliar a solução do projeto e não o próprio cliente. Desta forma, o usuário é o avaliador, e não o avaliado.

A depender das características do protótipo, é possível realizar sua avaliação no cenário onde o serviço investigado deve acontecer. No entanto, caso não seja possível, o designer/equipe de design deve fornecer as informações e condições adequadas para simular aquele cenário, dentro do que seja coerente nesse processo.

Algumas vezes, a prototipagem de soluções pode ser até mesmo dispensável. Nesses casos, tal possibilidade tenderá a ser evidente: por exemplo, a necessidade de um atendente que se comunique em LIBRAS, ou a inclusão de audiodescrição na exibição de filmes em cinema.

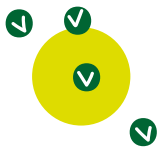
10. Se considera, neste sentido, um tótem eletrônico informativo como dispositivo físico-digital, haja vista a necessidade de embarcar parâmetros de interação física como meio para resultar em resultados orientados em interfaces digitais.

Entregas

Protótipos físicos e digitais.

Storyboards.

Encenação de serviços.



FASE 5 Implementação das soluções

Objetivos

Tornar reais as soluções propostas durante o processo de equiparação de serviços.

Promover a construção de uma sociedade baseada na lógica da inclusão-dominante, por meio de resultados orientados às práticas acessíveis e inclusivas.

Ampliar o espectro de soluções acessíveis e inclusivas na sociedade.

Entregar projeto claro e acessível para outros profissionais implementarem soluções desenvolvidas – se referem àquelas que estão além do escopo de habilidades e conhecimentos do designer/equipe de design de serviço.

Atividades a serem realizadas

Uma vez que as soluções prototipadas tenham sido validadas pelos usuários a serem incluídos no serviço, e que se verifique a viabilidade dos resultados frente aos contratantes e/ou promotores do serviço, os designers/equipe de design precisam entregar os resultados do projeto aos contratantes, que podem ser entidades públicas, privadas, ou com outra característica regimental.

Nesta fase, o designer/equipe de design pode ou não se envolver no desenvolvimento final dos supostos produtos, sistemas e serviços a serem desenvolvidos. É recomendável que a equipe de desenvolvimento seja minimamente consultada quanto às implementações necessárias. Todavia, se considera que outros profissionais podem ser contratados neste momento, sejam do campo do próprio design (produto, gráfico, interação, digital etc.), quanto das engenharias, tecnologias da informação, marketing, redes e computação. Isso dependerá especificamente do contexto envolvido no serviço a ser equiparado, bem como das soluções geradas. Há de se considerar, portanto, que a implementação no processo de equiparação de serviços tem íntima relação com processos avaliativos e consultivos, cujos resultados devem, muitas vezes, serem concebidos e finalizados por outras equipes, munidas, por sua vez, de habilidades e conhecimentos

diversos e distintos.

Por fim, a implementação dos serviços não encerra a jornada de equiparação. Avalia-se que apenas com a utilização real dos serviços equiparados, será possível estabelecer a eficiência dos resultados entregues. Dessa forma, cabe ao designer/equipe de design formular parâmetros avaliativos, bem como estabelecer rotinas de atualização quanto aos projetos entregues.

Entregas

Critérios para avaliação do serviço real.

Rotinas de avaliação e atualização dos serviços implementados.

Equipamentos/Produtos físicos e/ou digitais acessíveis.

Guias de parâmetros e procedimentos orientados ao acesso e inclusão para ampla diversidade motora e sensorial.

Manuais operacionais e/ou sistêmicos acessíveis.

Ambientes construídos adequados ao acesso e inclusão de ampla diversidade motora e sensorial.



Nas próximas páginas que integram este capítulo, estão detalhados os processos de investigação e análises desenvolvidos. Ele é estruturado com base no método (proposto nesta tese) de **Design para Equiparação Inclusiva de Serviços**, apresentado anteriormente. Nesse sentido, e tendo em vista que o método proposto compreende **5 fases**¹¹, este conteúdo concentrar-se-á nas questões projetuais referentes à [1] exploração, [2] divergência e cocriação, [3] convergência e filtragem.

As fases [4] prototipagens e validações, e [5] implementação de soluções estão apresentadas no capítulo 5, que é onde também se encontra a descrição do método citado e do o **Guia de Parâmetros**.



2. A fase **exploratória**

Buscou-se, nesta fase, concentrar investigações acerca de atores, ferramentas e tecnologias, processos, serviços e legislações que se relacionassem direta ou indiretamente à consolidação do serviço de cinema, bem como às práticas diárias referentes às condições de acesso e inclusão de pessoas com severa deficiência sensorial¹² e motora. Dessa forma, se construíram mapas de sistema, de *stakeholders* e de jornadas, *blueprint* de serviço. A partir de então, foi possível estabelecer contatos com atores, e planejar entrevistas e outras ações para exploração das temáticas.

Durante todo o processo, foi necessário avanços e recuos a esta fase, tendo em vista a complexidade envolvida nos serviços investigados.

11. [1] exploração, [2] divergência e cocriação, [3] convergência e filtragem, [4] prototipagens e validações, e [5] implementação de soluções.

12. Visual ou auditiva.

2. 1. Mapas de stakeholders e ecossistema

O mapa de *stakeholders* diz respeito à primeira configuração gráfica realizada para explorar o tema da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em cinemas. Surgiu tendo como base um desenho anterior, oriundo da pesquisa de Mestrado (NORMANDI, 2016). Nesse caso, se concentrava no acesso de pessoas cegas àquele serviço. Contudo, para a pesquisa de Doutorado, se ampliou a investigação, abordando, também, pessoas com deficiência auditiva e motora.

Assim, um novo mapa foi elaborado, no qual se identifica uma pessoa com deficiência ao centro, e *stakeholders* diversos que interagem com esse indivíduo. Na parte em amarelo, estão os indivíduos com ligações mais próximas, e em azul, os que se relacionam mais indiretamente, mas que são essenciais no contexto que envolve a composição do serviço de cinema ao qual se deseja incluir o sujeito. Este desenho foi utilizado para mapear eventuais *stakeholders* que se qualificassem como relevantes para consultar ao longo da fase exploratória. A fim de maior esclarecimento, os atores consultados estão circundados por linha pontilhada, e identificados por uma lupa (figura 3/4). O símbolo que representa um ciclo, por sua vez, identifica que há necessidade de avaliar as interações referentes a esse grupo de atores.



Figura 3/4. Mapa de stakeholders

Fonte: Autor

Um outro mapa foi construído, a fim de se estabelecer *stakeholders*, ferramentas, legislações, tecnologias e comportamentos mais relacionados à interação do espectador com deficiência em fruição nos espaços de exibição de cinema. Se buscou uma aproximação ao que Stickdorn *et al.* (2018) classificam como “mapa de ecossistema”. No entanto, a fim de simplificar a compreensão do desenho, optou-se por não estabelecer as conexões e as relações entre componentes. Há de destacar, também, que se trata de mapa construído na fase inicial da pesquisa, quando ainda não haviam sido realizadas entrevistas e investigações mais efetivas no que diz respeito à compreensão do sistema/ecossistema geral. Assim como no mapa anterior, esse desenho foi realizado para identificar os atores a serem consultados (figura 4/4). Neste caso, todos os componentes foram classificados como relevantes para investigações mais detalhadas, consultas, avaliações, observações e entrevistas.



Figura 4/4. Mapa sistêmico

Fonte: Autor.

2. 2. A tríade cíclica de cinema

Diz respeito à caracterização feita com o intuito de segmentar o serviço de cinema, a fim de se identificar melhor as ações realizadas pelos diferentes atores na composição do serviço de cinema como um todo. Dessa forma, tal como apresentado em capítulos anteriores, se divide nos ciclos de realização, distribuição e exibição. Se compreende, assim, que se tratam de ciclos que se intercalam e se sobrepõem para que se viabilizem ações relevantes do processo, de forma que alguns atores realizam atividades em mais de um ciclo, em fases diversificadas, bem como há interdependência entre eles (figura 4/3.1).

2. 3. Mapas de jornada

Os mapas de jornadas construídos inicialmente não seguiram padrões específicos do campo de Design de Serviço, mas se concentraram na investigação das atividades inerentes ao cliente atual – que são aqueles sem as deficiências consideradas no trabalho, durante o ciclo de exibição. A composição dos mapas iniciais teve como objetivo estabelecer os caminhos a percorrer durante a pesquisa.

Em sua primeira versão, o mapa de jornada foi construído em uma tabela de textos, tentando aproximação aos modelos comuns de mapas conceituais (figura 5/4), no qual foram estabelecidas as atividades a serem realizadas pelo espectador, buscando responder a questões do tipo: [1] como a tarefa deveria ser executada, [2] onde a tarefa é realizada, [3] qual ação o usuário deve executar para realizar a atividade, [4] os tipos de interação envolvidas, e [5] os resultados que se espera conseguir com a realização da tarefa. As informações que preenchem a tabela foram coletadas por meio de etapas de observação e entrevistas com usuários atuais em cinema, ou seja, por pessoas abordadas na entrada de cinemas.

O processo de coleta foi realizado nas cidades de São Paulo/SP e Florianópolis, e se deu por meio de conversas/entrevistas não-estruturadas. Nestes casos, o pesquisador se deslocava até os cinemas, em horários de movimento moderado, e solicitava a grupos de pessoas presentes que respondessem a questões alinhadas às fases/atividades da jornada apresentada. Para tanto, informava às pessoas que se tratava de pesquisa acerca da inclusão de pessoas com

Atividade	Toma conhecimento sobre o filme	Se informa sobre local, horários e valores dos ingressos	Se desloca ao local de exibição	Compra os ingressos e/ou guloseimas	Deslocamento até os assentos	Assiste ao filme	Encerra a experiência
Como	Buscando ou recebendo informação passivamente: Publicidade Imprensa Amigos e familiares Boca-a-boca	Busca Publicidade e Imprensa; Busca de sites e plataformas digitais focadas em cinema; nos ambientes de projeção; materiais locais de divulgação.	De carro próprio, transporte público, carona, à pé, patinete ou bicicleta própria ou alugada (skate e outros), táxi ou veículos regidos por aplicativos, aluguel de carros.	Pagando nas bilheterias com atendentes ou tótons digitais. Indo a estabelecimentos que vendam guloseimas mais específicas ou com preços mais convidativos.	Andando sozinho, com companhia ou com ajuda de funcionários do local; utilizando sinalização. Por meio de elevador, escadas, esteiras. Identifica sinalização de assentos	Sentado em seu assento (escolhido previamente ou no momento de chegada à sala). Utilizando algum recurso especial, tal como óculos 3D.	Ao final do filme, segue fluxo que sai da sala. Durante sessão, acompanha sinalização ou indaga sobre o caminho a fiscais/lanterninhas.
Onde	Em casa, no trabalho, em ambientes domésticos e comerciais; Mídia externa, impressa, audiovisual, radiofônica e digital. Celular, TV, em outras sessões de cinema.	Mídia impressa e digital. Nos próprios locais de projeção.	Saindo de casa, do trabalho, da casa de amigos e familiares, de estações de transportes coletivos.	Locais de exibição, nas plataformas digitais dos exibidores, em sites de compras coletivas, em apps, estabelecimentos com guloseimas específicas ou com preços convidativos.	Dentro do próprio espaço de exibição de filmes.	Dentro da sala de projeção.	Na sala de projeção, no percurso de saída da sala até o espaço externo dos ambientes de exibição.
Ação	Busca sinopses e trailers, lê avaliações em mídia especializada, instala aplicativos relacionados ao cinema.	Aciona dispositivos de buscas virtuais; se desloca até os ambientes de exibição; instala aplicativos relacionados ao cinema; busca veículos de mídia impressa, telefona.	Utiliza telefone, whatsapp e redes de comunicação digitais, aplicativos orientados a transportes públicos; vai aos pontos de partida dos transportes, se encontra com amigos.	Entrega dinheiro, recebe troco. Passa cartão de crédito/débito; digita senha; utiliza tóton digital; verifica preços e produtos (cardápio impresso ou grande formato).	Se locomove, pergunta, visualiza o espaço, busca informações visuais (geralmente luminosas e visuais).	Mantem o silêncio; não utiliza de aparelhos que emitam luzes, façam barulhos. Come e/ou bebe as guloseimas que tenha trazido consigo. Pode ir ao banheiro ou à bomboniere.	Identificação fim do filme e segue o fluxo de saída.
Interação	Utiliza ferramentas como Youtube, Vimeo, plataformas de mídia digital e impressa. Ida aos locais de exibição.	Telefona para os espaços; conversa com atendentes nos locais; interage com as mídias sociais digitais dos exibidores e distribuidores.	Fala com motoristas, passageiros, compra bilhetes, paga passagem, localiza táxis, aguarda transportes coletivos, espera caronas, informa pontos de partida e de destino.	Conversa com atendentes; utiliza tóton digital; visualiza opções de cardápio.	Conversa com acompanhantes, indaga funcionários, se informa via sinalização visual e/ou sonora.	Conversa baixinho com acompanhantes. Utiliza dispositivos que sejam adequados ao ambiente; entra em contato com fiscais sobre eventuais problemas.	Conversa com acompanhantes demais clientes e funcionários; se locomove por meio das informações de sinalização visuais e/ou sonoras.
Resultado	Pode se interessar em participar de uma sessão de cinema	Se informa e avalia se a experiência é adequada à participação no local	Chega aos locais de exibição e se desloca aos pontos exatos onde os filmes são projetados, ou às bilheterias e tótons digitais.	Adquire ou não os produtos e ingressos desejados	Verifica se o assento está disponível e se está de acordo com a expectativa. Se sim, assiste ao filme. Se não, busca resolver a questão.	Passa toda a sessão em seu assento ou perde parte do filme ao sair da sala de projeção.	Avalia a experiência em redes sociais, aplicativos, veículos de mídia impressa, e divulga sua opinião em seus círculos de amigos e familiares.

Figura 5/4. Mapa de jornada em forma de tabela

Fonte: Autor.

deficiência em cinemas¹³. O autor não se preocupou em reunir grande quantidade de entrevistados, uma vez que identificou que as respostas não revelavam grandes novidades do que já se tinha conhecimento a respeito da experiência própria, bem como de pesquisas anteriores. Há de se destacar que processo semelhante foi realizado na Dissertação de mestrado publicada pelo autor (NORMANDI, 2016). Neste caso, contudo, a coleta de dados foi baseada em entrevista estruturada, com questionário impresso e gravação de áudio.

Foi projetado, também, um outro modelo de mapa – mais semelhante a um diagrama de interação¹⁴, onde procurou-se estabelecer possibilidades de interação com o serviço, bem como identificar questões a serem investigadas em futuras etapas de observação, a serem realizadas nos locais de exibição (figura 6/4). Os dados que preenchem o mapa se baseiam nas interações com os entrevistados em cinema, relatadas anteriormente, bem como em questões que o autor identificou como relevantes a serem investigadas nas próximas etapas de pesquisa. Ele serviu de inspiração para a construção da jornada no ciclo de exibição que foi utilizada nas fases de identificação de barreiras, cocriação e filtragem de soluções.

Com os resultados de pesquisa já amadurecidos, se estabeleceram mapas de jornadas mais específicos, levando em conta, também, os ciclos de realização e distribuição. Desse modo, foi necessária a realização de entrevistas com cineastas (ciclo de realização) e distribuidores. Acerca deste último grupo, dois representantes participaram do processo; enquanto três realizadores foram consultados. Quanto ao protocolo de pesquisa, os entrevistados eram questionados sobre quais seriam as fases mais importantes de seus trabalhos, bem como os resultados de cada etapa. Os contatos se deram remotamente, por meio de ligação telefônica não gravadas. As informações coletadas eram anotadas em bloco de texto, e após consolidação das investigações, se estabeleceu um conjunto de etapas, que vão desde a ideia acerca do filme que inspira o realizador, até a aferição dos lucros que a produção resultou. Tal sequência foi encaminhada para os mesmos entrevistados, a fim de que avaliassem se o encadeamento sugerido pelo autor estava coerente, e se haveria necessidade de alguma alteração. Nesse caso, apenas dois realizadores retornaram respostas, que afirmavam acordo com o conteúdo proposto¹⁵ pelo autor. A partir desses dados, foi possível construir o mapa da figura 7/4, que, por sua vez, é uma adaptação de imagem publicada em artigo (NORMANDI; TARALLI, 2019a).

13. Algo muito positivo que se percebeu nessas interações foi que, ao informar da temática de acesso e inclusão de pessoas com deficiência, no geral, as pessoas demonstravam curiosidade e interesse em participar.

14. Ou *wireflow* de navegação.

15. O terceiro realizador e os distribuidores não responderam.

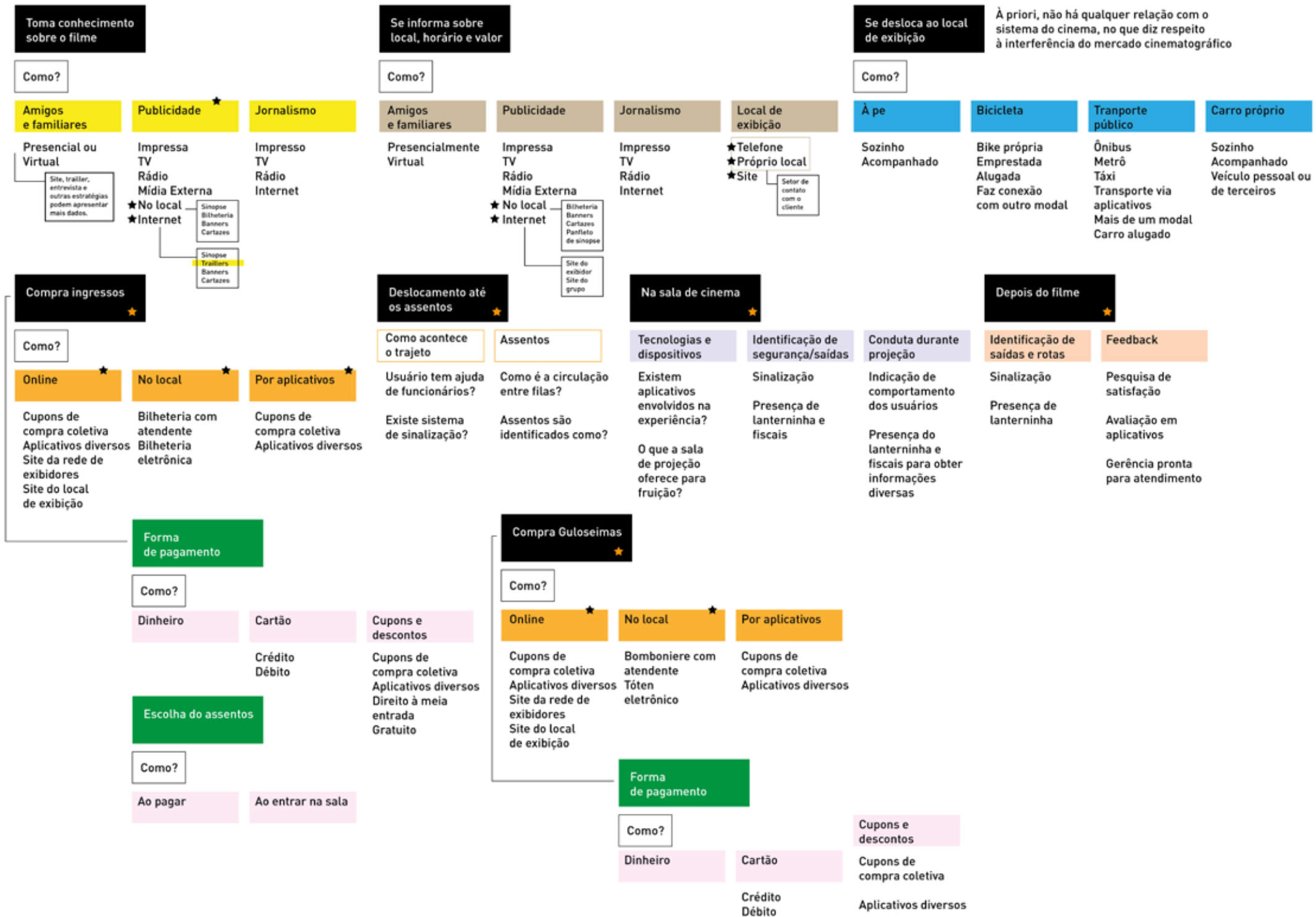


Figura 6/4. Mapa de jornada semelhante a workflow

Fonte: Autor.

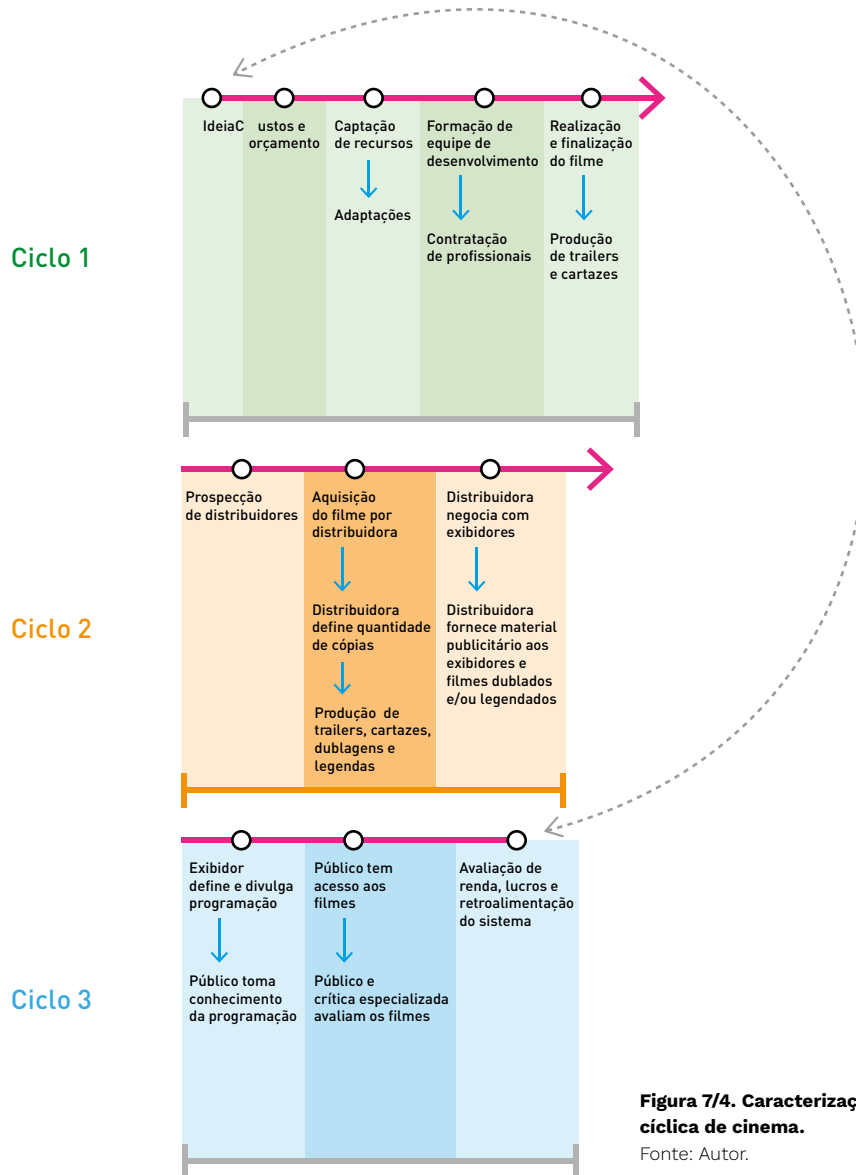


Figura 7/4. Caracterização da triade cíclica de cinema.

Fonte: Autor.

Nesse mapeamento, se percebe a ausência de preocupações quanto à adaptação/tradução para conteúdo acessível. Assim, foi possível vislumbrar barreiras e necessidades quanto à configuração adequada de soluções de acessibilidade para pessoas com deficiência, sob diferentes pontos de vista, especialmente no que tange as relações de troca entre os atores inerentes aos três ciclos considerados. Neste sentido, **se identificou que o ciclo de distribuição teria forte relevância na configuração e oferta de soluções acessíveis**, devendo, portanto, ser descrito de forma mais detalhada, na qual se pontuasse as barreiras atuais, bem como resoluções a serem configuradas. As soluções

orientadas se basearam em interações anteriores, realizadas com pessoas com deficiência, uma vez que já haviam sido coletados dados significativos acerca de variados assuntos. O autor também se utilizou da **lógica dedutiva** para identificar barreiras e sugerir questões acerca de soluções nas fases posteriores de pesquisa, mais especificamente nas relacionadas à cocriação e filtragem de ideias. A figura a seguir apresenta adaptação de mapeamento publicado durante processo de pesquisa (figura 8/4).



Figura 8/4. Mapa do serviço, quanto a barreiras, soluções e bastidores das soluções.

Fonte: Autor (NORMANDI; TARALLI, 2019a).

Tal material foi utilizado como apoio durante as entrevistas realizadas com pessoas com deficiência visual e motora, nas fases de cocriação e filtragem de soluções. Durante as interações *online*, o autor descrevia a jornada do espectador de cinema, solicitando que o entrevistado avaliasse se identifica barreiras a cada etapa, e em sendo identificada, solicitava que este propusesse soluções. Na sequência, avaliava qual dos atores investigados deveria oferecer tal solução, o que, por sua vez, está descrito no **Guia de Parâmetros** presente no capítulo a seguir.

Outros mapas também foram elaborados a partir das informações coletadas pelos processos citados, relacionados a outras questões identificadas como relevantes. No entanto, tais mapas não foram reutilizados nas fases posteriores da pesquisa. São eles: [1] o mapeamento que especifica os caminhos dos filmes desde o ciclo de realização até a exibição, sob a perspectiva de mercado *versus* a fruição de espectador – não só no cinema, mas em outras formas de consumo audiovisual (figura 9/4); [2] mapeamento da distribuição de filmes oriundos de realizadores estrangeiros (figura 10/4).

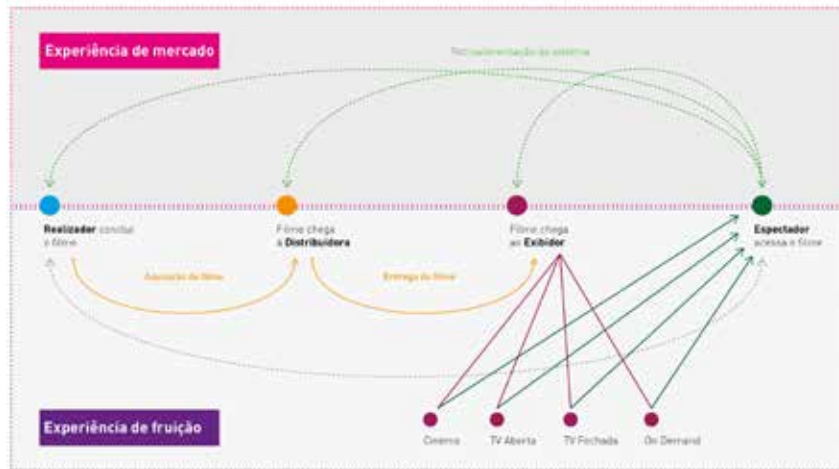


Figura 9/4. Experiência de mercado X experiência de fruição.

Fonte: Autor.



Figura 10/4. Mapeamento de processos de distribuição.

Fonte: Autor.

2. 4. Caracterização da jornada no ciclo de exibição

Por fim, se desenhou mapa específico relacionado às etapas que envolvem o ciclo de exibição (figura 11/4), especificamente nos espaços de cinema. Com tal ferramenta, se estabeleceu o processo de avaliação do serviço nesse ciclo, bem como foram coletadas soluções adequadas à minimização ou superação de barreiras identificadas, segundo os próprios entrevistados. Neste sentido, esse desenho de jornada serviu como roteiro para as entrevistas/coleta de informações em interações com as pessoas com deficiência. Além disso, foi fundamental a utilização de tal recurso pois, haja vista que a experiência de cinema ainda reflete em processo excludente, se tornou possível apresentar o conjunto de etapas aos entrevistados que nunca haviam participado de sessões típicas em espaços de cinema, e assim, realizar uma pesquisa mais preciosa.

O próximo item descreve melhor as características que envolvem os entrevistados e a realização das entrevistas. Neste momento, cabe detalhar atributos do próprio mapa de jornada, que é composto por 14 fases sequenciais envolvidas na fruição de cinema, desde a chegada do indivíduo, até sua saída da sala de projeção. Além destas, foram incluídos processos anteriores à ida ao cinema, que correspondem a ações que extrapolam o próprio ciclo de exibição, haja vista sua estreita relação com a publicidade das obras em cartaz, bem como aos processos de identificação, sensibilização, avaliação, escolha de filmes, e, conseqüente, compra de ingressos. Da mesma forma, também foram inclusos estágios que não necessariamente ocorrem em uma experiência de ida ao cinema, mas que podem vir a configurá-la, tais como a ida ao banheiro e a compra de alimentos na bomboniere.

As **etapas da jornada** definida foram as seguintes:

- 1 Identificar e chegar ao espaço de cinema.
- 2 Identificar e acessar programação de filmes: cartazes ou guia de sinopses.
- 3 Localizar e ir à bilheteria com atendente humano | localizar e ir à bilheteria com guichê.
- 4 Interagir com atendente humano e comprar ingresso | Interagir com guichê eletrônico e comprar ingressos.
- 5 Acessar e compreender informações no ingresso impresso.

- 6 Localizar e acessar a sala (sessão) do filme a assistir.
- 7 Receber aparelho de acessibilidade e compreender as instruções de uso.
- 8 Localizar e sentar na poltrona escolhida previamente (ou no momento de entrada na sala de cinema).
- 9 Encaixar aparelho de acessibilidade na poltrona.
- 10 Compreender instruções de segurança e conduta no cinema.
- 11 Compreender trailers.
- 12 Compreender o conteúdo fílmico.
- 13 Sair com segurança da sala de cinema.
- 14 Devolver aparelho de acessibilidade.

As etapas inerentes ao **período prévio à chegada** do cliente nos espaços de cinema são:

- 1 Acessar e compreender sinopses pela internet.
- 2 Acessar e compreender trailers na internet.
- 3 Acessar programação de cinema pela internet.
- 4 Comprar ingressos pela internet (se for o caso).

Já acerca das etapas consideradas opcionais nos espaços de cinema, considerou-se:

- 1 Localizar e ir à bomboniere com atendente humano, ou o mesmo referente a guichê eletrônico e aplicativo de compra.
- 2 Acessar, compreender informações do cardápio da bomboniere e realizar uma compra.
- 3 Localizar, acessar e utilizar banheiro.
- 4 Encaixar copo de bebida (se for o caso) na poltrona.
- 5 Solicitar atendimento durante sessão.
- 6 Ir ao banheiro durante a sessão.
- 7 Identificar local de informação e solicitar alguma instrução no espaço de cinema.

16. Duas delas em cursos de formação no campo, os quais o pesquisador participou na condição de aluno.

17. Professores e pesquisadores da área.

18. Esses profissionais foram contactados durante o segundo semestre de 2020, quando se retomou a prática de outrora, caracterizada pela fruição de espetáculos com público dentro de automóveis, em grandes espaços munidos de telas de projeção digitais e transmissão sonora via rádio. Nesse caso, descartou-se o material coletado, uma vez que se identificou que em nenhum dos 5 exibidores contactados ofereceu serviços orientados ao acesso de pessoas com deficiência.

2. 5. As entrevistas

2. 5. 1. Entrevistas com atores profissionais na tríade cíclica

Buscou-se entrevistar atores variados, que se encontram nos diversos ciclos e fases que compõem o serviço de cinema considerado. Nesse sentido, o mapa de *stakeholders* apresentado anteriormente orientou a busca por entrevistados pertinentes. Não foi essencial, nesse processo, a coleta de grande número de atores de cada grupo identificado, haja vista que importava mais a qualidade das informações do que a quantidade de conteúdo coletado. Dessa forma, foram abordados:

1 Do ciclo de realização

3 cineastas e 2 ex-integrantes da equipe de profissionais envolvidos nos projetos acerca da acessibilidade em cinemas.

2 Do ciclo de distribuição

2 representantes de distribuidores estrangeiros que atuam no Brasil, e outros 2 ligados à comercialização de apenas filmes nacionais. Também foram consultados 5 audiodescritores¹⁶ com relevantes serviços prestados à área, uma gerente de significativa empresa brasileira especializada na tradução audiovisual acessível de filmes nacionais e estrangeiros, 4 profissionais¹⁷ da área de LIBRAS e legendagem para surdos e ensurdecidos – LSE.

3 Do ciclo de exibição

10 gerentes de cinemas, sendo 2 em Florianópolis/SC, 4 em Fortaleza/CE e 4 em São Paulo/SP. Desse ciclo, também foram realizadas entrevistas mais informais com profissionais ligados à estrutura técnica em cinemas, especialmente aqueles que estão envolvidos com o manuseio e a manutenção dos equipamentos de acessibilidade ProAccess e CineAssista nos cinemas; nesse sentido, também se entrevistou gerentes de projetos envolvidos no desenvolvimento desses sistemas de acessibilidade audiovisual; por fim, foram abordados profissionais envolvidos na exibição de filmes na modalidade de cinemas em *drive-ins*¹⁸.

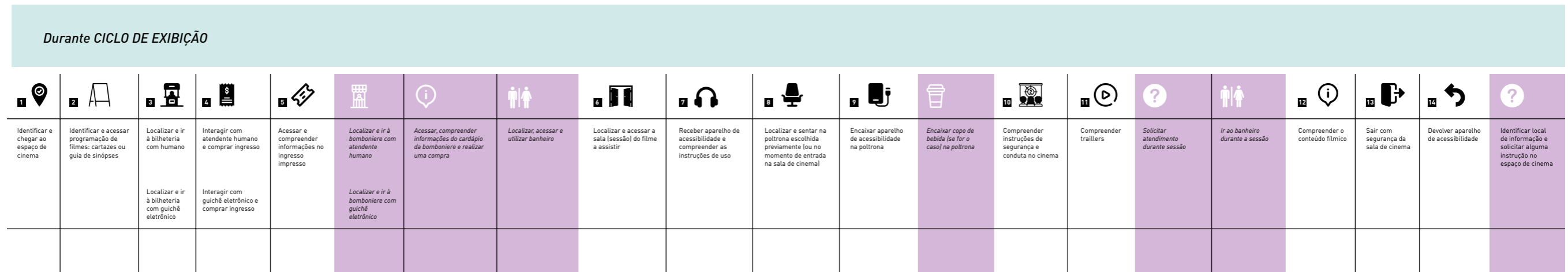


Figura 11/4. Jornada do usuário no cinema.

Fonte: Autor.

Em todas as entrevistas, foram estabelecidas questões a serem investigadas com cada um dos grupos de interlocutores. No geral, as indagações diziam respeito aos processos envolvidos nas práticas e nos resultados entregues em seus campos profissionais, bem como às possíveis conexões entre sua área de atuação e condutas orientadas à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência¹⁹.

Além dos sujeitos descritos acima, outros grupos também foram consultados, porém sem protocolo de pesquisa específico. Refere-se a pesquisadores e desenvolvedores de projetos²⁰, de dentro ou fora do Brasil, das áreas de Acessibilidade, Tradução Audiovisual Acessível e Design de Serviço, os quais se buscou identificar questões referentes a conteúdos que o autor se deparou em livros, e demais produções científicas descobertas, por meio das fases de revisão de literatura. Neste sentido, os contatos visaram o esclarecimento de dúvidas que, eventualmente, surgiram da leitura dos trabalhos e projetos localizados, bem como o de estabelecer contatos acadêmicos.

Foram realizadas entrevistas presenciais e em formato remoto, a depender da localização dos interlocutores e das condições sanitárias à época das interações. Em todos os casos, foram realizadas gravações de áudio consentidas pelo entrevistado. No entanto, **a fim de preservar a identidade dos sujeitos e sua sinceridade acerca do conteúdo exposto, optou-se por privar sua identificação nesta Tese.** Ainda assim se percebeu que algumas informações que se considera relevante para

19. Na seção **Anexos**, estão os roteiros de condução das entrevistas, que, a depender das informações coletadas, poderiam ser expandidas ou contraídas.

20. Um dos projetos que foi consultado se trata do Guia de Rodas, que tem alguma relação com a ideia inicial que orientou esta pesquisa, especialmente acerca da qualificação de ambientes quanto à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

21. Anteriormente, o pesquisador tentou realizar contato com os cinemas via telefone ou redes sociais, no entanto, os sistemas de atendimento dos cinemas se demonstraram bastante deficientes, quanto ao acesso informacional.

22. O autor não se identificava como pesquisador, tampouco falava sobre a pesquisa no início das conversas.

este trabalho foram, de certa forma, censuradas por determinados atores, especialmente os relacionados ao ciclo de distribuição.

No que tange o ciclo de exibição, não foram incomuns as situações às quais o pesquisador se dirigiu até os espaços de exibição, e os gerentes informaram que não poderiam participar da entrevista. Dessa forma, foi necessária criar uma estratégia especial de abordagem nesses lugares. Uma vez que o pesquisador percebeu que ao chegar nos cinemas com caderno ou computador na mão, e solicitar contato com os gerentes, esses se sentiam um tanto desconfortáveis com o processo²¹, o autor decidiu se passar por cliente e abordar diretamente os profissionais da bilheteria, perguntando se havia filmes com acessibilidade. Via de regra, tais atendentes desconhecem a terminologia. Assim, o pesquisador pedia para falar com um gerente, e, então, introduzia questões de pesquisa aos poucos²². Caso notasse abertura do gerente, o autor, então, solicitava a marcação de conversa em outro momento, e afirmava se tratar de pesquisa científica. Não obstante, foi notada certa apreensão dos gerentes no que diz respeito às questões que envolvem o acesso de pessoas com deficiência em seus cinemas. Foi percebido que, no geral, os entrevistados estavam mais preocupados em responder o que eles acreditam que o pesquisador gostaria de ouvir, do que, especificamente, trazer dados reais do serviço por eles ofertado. Todavia, as coletas ofereceram dados e informações relevantes para exploração e análise.

2. 5. 2. Entrevistas com pessoas com deficiência

A seleção de entrevistados com deficiência seguiu diversos caminhos: [1] participantes de pesquisas anteriores, [2] amigos com deficiência do autor, [3] visita a instituições de apoio a pessoas com deficiência, e, conseqüente solicitação de indicações de participantes, [4] encontros fortuitos entre autor e potenciais entrevistados, por meio da participação em eventos presenciais e/ou remotos, [5] indicação por terceiros – no geral por outros pesquisadores e profissionais do campo da acessibilidade e [6] participação do autor em grupos de *Whatsapp*, com foco na temática da acessibilidade e inclusão, nos quais participam pessoas com deficiência.

No que concerne à esta fase exploratória da pesquisa, buscou-se,

inicialmente, pessoas que já tivessem participado de sessões de cinema com utilização dos sistemas ProAccess ou CineAssista. No entanto, os cinemas não disponibilizaram contatos desses clientes ou não registraram a presença desses indivíduos, o que dificultou a identificação de eventuais entrevistados. Dessa forma, a busca de participantes focou em pessoas com deficiência que tivessem interesse em novas tecnologias e processos que promovam a inclusão de pessoas com deficiência, não necessariamente no cinema²³, haja vista que esse público ainda se encontra excluído dessa experiência. Ademais, não se delimitou a questões de gênero, formação profissional ou idade²⁴. A proposta, nesse sentido, foi aprofundar-se na identificação de barreiras e soluções que permeiam o cotidiano de pessoas com deficiência.

23. Alguns entrevistados, inclusive, afirmaram nunca ter participado de sessões típicas de cinema.

24. Apenas crianças foram privadas.

Quanto à interação com pessoas cegas, o autor se utilizou de resultados oriundos de pesquisa anterior (NORMANDI, 2016), além de novas conexões que foram se estruturando ao longo do processo, sobretudo após visita à Associação Catarinense para Integração do Cego, em Florianópolis/SC. Nesse sentido, ao longo da pesquisa, o autor teve acesso a pessoas frequentadoras dessa instituição, que eram convidadas a identificar barreiras e propor soluções sempre que se avaliasse pertinente.

No que tange à interação com indivíduos surdos, o pesquisador fez a primeira incursão em 2018, quando investigou a tipografia como ferramenta de imersão informacional (NORMANDI; TARALLI, 2019b). Neste caso, foi possível a realização de exploração presencial na Associação dos Surdos de São Paulo (ASSP), localizada na capital paulista. Neste ambiente, o autor contou com auxílio de uma intérprete, que intermediou entrevistas acerca do tema investigado à época. Em uma segunda etapa, o autor realizou incursões em uma outra instituição, a Associação dos Surdos da Grande Florianópolis – ASGF, na capital catarinense. O objetivo até esse momento era de atender às questões de pesquisa acerca da investigação tipográfica citada, bem como estabelecer alguma proximidade com esse grupo, que, ao longo do processo, forneceu dados, informações e indicações relevantes quanto à fase exploratória. Assim como no caso dos cegos, não se estabeleceu protocolos de pesquisa específicos, mas apenas se mantiveram contatos, que, por sua vez, permitiram a troca de informações, o esclarecimento de questões, a identificação de recursos de acessibilidade orientados ao público surdo, bem como forneceram

ao autor informações quanto à sua participação em eventos *online* e presenciais relacionados à cultura surda e à acessibilidade em geral.

No que se refere ao contato com pessoas com deficiência motora, as etapas de exploração quanto às suas condições se restringiram à leitura de normas, parâmetros e diretrizes acerca da construção arquitetônica orientada, especialmente, a pessoas usuárias de cadeira de rodas. Nesse sentido, não foram realizadas entrevistas específicas com indivíduos deste grupo nesta fase de pesquisa.

2. 6. As **observações**

Durante o processo de exploração das questões referentes ao tema de pesquisa, as etapas de observação tomaram boa parte dos esforços de investigação. Neste sentido, se recorreu à busca de soluções de acessibilidade em diferentes contextos, os quais o pesquisador realizou atividades sozinho (observação não-participante), ou em companhia de pessoas com deficiência (observação participante). Entre os contextos pesquisados estavam os de cinema, espetáculos musicais e teatrais – que são mais intimamente relacionados ao tema investigado, bem como restaurantes, sistemas de transportes públicos e ambientes virtuais de comunicação, redes sociais, acesso a informações e compras.

Observações realizadas em cinemas foram direcionadas a avaliar os serviços oferecidos nesses espaços, com atenção às ações orientadas à promoção do acesso de pessoas com deficiência. Dessa forma, e tendo em conta que havia prazo legal, estabelecido pela LBI (2015) e pela instrução normativa 128 (ANCINE, 2016), publicada pela Ancine, a qual determinava instalação dos dispositivos de tradução acessível até o início de 2020, o pesquisador planejou a pesquisa de observação quanto às transformações no serviço para esse ano; contudo, a pandemia de Covid-19, e a conseqüente suspensão das atividades de lazer em cinemas, afetou as ações previstas. Com a reabertura gradual desse tipo de atividade, acompanhada pelo avanço das campanhas de vacinação/imunização, foram realizados novos procedimentos de coleta. No entanto, se verificou que não houve mudanças significativas no que tange a implementação de estratégias de acesso e inclusão do público com deficiência.

2. 6. 1. Observação participante em sessão típica de cinema, com usuário cego

Em novembro de 2021, um entrevistado aceitou o convite para visitar, junto ao pesquisador, um cinema típico, e assistir a um filme qualquer, em sessão comum, utilizando os recém instalados aparelhos de acessibilidade audiovisual. O processo ocorreu na cidade de Florianópolis/SC. A fim de preservar a identidade do participante, ele será chamado por Luiz. A seguir, a descrição da experiência.



O primeiro contato

Luiz foi indicado por um participante anterior da pesquisa²⁵– da época em que se investigou a compra de ingressos via sistemas *online* (NORMANDI; SCHLEMMER; HADDAD, 2019). O contato foi realizado via telefone, com auxílio do *Whatsapp*. Na ocasião, o pesquisador se apresentou, bem como falou da pesquisa, e o convidou para uma sessão de cinema²⁶.

25. O participante anterior foi um dos que não se interessaram por participar da entrevista em sessão de cinema por falta de interesse nessa atividade de entretenimento.

O aceite e o protocolo de pesquisa

O indicado disse se interessar pelo tema, e aceitou participar da sessão. Afirmou, também, que já realizou trabalhos como consultor de audiodescrição, mas que não tem qualquer costume de frequentar espaços de cinema, e nunca utilizou os aparelhos de acessibilidade presentes em salas brasileiras. Ele já foi vidente, mas perdeu totalmente a visão, há quase 10 anos.

26. O pesquisador deixou claro que os custos de ingressos e outras necessidades, como alimentação, seriam custeadas pela pesquisa.

Protocolo da atividade, quanto às tarefas propostas ao convidado

- 1 Aceitar o convite.
- 2 Por conta própria, buscar uma sessão de cinema que o interesse a participar. Há a condição obrigatória de que **a sessão tem que contar com audiodescrição**. O convidado pode utilizar qualquer procedimento de localização: busca na internet, em outros canais de comunicação, consulta com amigos e parentes etc.
- 3 Informar ao pesquisador os caminhos que traçou para descobrir os filmes com audiodescrição em cartaz, e qual sessão ele se interessa.

27. Trata-se de desafio cognitivo utilizado por dispositivos digitais, visando diferenciar o usuário do sistema entre máquina ou humano.

- 4 Justificar, ao pesquisador, a escolha do filme e sessão.
- 5 Ir ao encontro do cinema/pesquisador.

28. Acessibilidade e inclusão.

Etapas de busca realizadas pelo entrevistado

- 1 Buscou, no *Google*, as palavras-chave: CINEMA, FLORIANÓPOLIS (ou nome do Cinema/Shopping), EM CARTAZ, AUDIODESCRIÇÃO.
- 2 Selecionou respostas relevantes.
- 3 Executou leitura do site, buscando termos como ACESSIBILIDADE e AUDIODESCRIÇÃO.
- 4 Como não encontrou resultados satisfatórios, Luiz procurou interagir por outros canais de comunicação: CHAT, FALE CONOSCO, CONTATO e TELEFONE.
- 5 Em canais de atendimento eletrônico, ocorreu de o sistema solicitar testes de CAPTCHAS²⁷ ao usuário, o que se considera uma barreira de acesso a pessoas com severa deficiência visual.
- 6 Em diálogos com CHAT, máquinas atendem, mas não compreendem termos de busca²⁸, gerando respostas inúteis.
- 7 No caso da ligação telefônica, os atendentes humanos não conseguiram responder satisfatoriamente as questões, apontando outras soluções: [1] ir ao local e se informar presencialmente e [2] indicar um outro número de telefone para entrar em contato (*shopping 2*).

Luiz optou por realizar a busca por meio da internet, consultando, primeiramente o *Google*, e em seguida, se dirigindo aos sites de cinema indicados pelo sistema, dando prioridade aos instalados em *shoppings* localizados mais próximos à sua casa. Segundo ele, o processo se configurou como uma verdadeira saga: **“já estou uma hora e pouco aqui no computador, e não consegui nada”**. Nesse contexto, as principais barreiras diziam respeito à acessibilidade acerca das informações disponíveis sobre filmes com audiodescrição em cartaz e horários de sessão, que não eram adequadas aos padrões recomendados pela W3C/WCAG.

Ao tentar esclarecer suas dúvidas por meio dos canais de atendimento digitais fornecidos pelos sites consultados, Luiz esbarrou com o que considera uma das grandes barreiras em sites de internet: **os testes de CAPTCHA**. Dessa forma, não teve acesso aos sistemas de atendimento, e suspendeu as buscas virtuais. Em seguida, tentou contato pelo telefone, mas não foi plenamente atendido.

Em uma das chamadas telefônicas – a única que resultou em atendimento humano, o convidado foi informado de que teria que se dirigir ao local para ter suas questões respondidas. Assim, combinou um encontro com o pesquisador, no *shopping* 1²⁹, para acessar informações e, se possível, assistir ao filme. Tendo em vista o risco de não haver sessão com audiodescrição, o pesquisador decidiu, ele próprio, buscar informações mais precisas. No entanto, a busca foi infrutífera. Dessa forma, Luiz sugeriu suspender o encontro, até que se encontrasse um local adequado.

Ao ligar para o *shopping* 1 (Grande Florianópolis), o pesquisador foi informado de que o local só atende presencialmente (mesmo em tempos de pandemia). No *shopping* 2 (que se soube, previamente, contar com recursos de acessibilidade nas salas), também não se conseguiu informações precisas. Nesse caso, a atendente da central telefônica do shopping encaminhou para um outro número telefônico. Ao ligar para o contato, a atendente pareceu não entender sobre o tema “audiodescrição”. Ela teve dificuldades em entender a pergunta “gostaria de saber se vocês têm algum filme com audiodescrição em cartaz?”. Ela repetiu o termo “descrição”, mas não entendeu “audiodescrição”, o que faz suspeitar que não tem familiaridade com o assunto. Quando, finalmente, entendeu a pergunta, a atendente reduziu suas respostas à frase “sim, nossas salas tem ferramentas para audiodescrição de todos os filmes”, o que comprovou desconhecimento da colaboradora em relação ao tema – uma vez que em visita realizada anteriormente ao mesmo espaço de cinema, foi informado de que apenas uma sala do espaço de exibição contava com a tecnologia ProAccess. Ao se insistir com a pergunta, a atendente continuou com a informação, pontuando que as salas teriam condição de exibir o filme com audiodescrição, já que a tecnologia presente no espaço de cinema seria capaz de fazer a descrição do filme. Tal afirmação sugere desconhecimento da atendente quanto ao assunto, já que a tecnologia em questão não realiza a transcrição do filme, mas apenas transmite o conteúdo com audiodescrição já inserido na pasta digital onde o filme está inserido. Ou seja, para ser exibido com AD, o filme precisa dispor desse conteúdo previamente, além de contar com sistema adequado à transmissão de comunicação acessível na própria sala. Assim, ao apresentar tal explicação à atendente, ela registrou o número de telefone do pesquisador, e garantiu que se informaria com sua equipe técnica, para oferecer uma resposta precisa o mais breve possível³⁰.

29. Preferiu-se não expor o nome dos estabelecimentos, nem dos participantes da pesquisa.

30. Tal resposta não veio.

31. Nem convidado nem pesquisador tiveram respostas eficientes quanto à busca pela internet ou pelo telefone. Assim, o pesquisador resolveu ir, pessoalmente, a dois cinemas na cidade, de modo a coletar as informações acerca de filmes, preços, horários e tecnologias assistivas disponíveis

32. Os dispositivos são: CineAssista e ProAccess

33. O entrevistado optou por ir de ônibus ao *shopping*.

34. Aqui, Luiz diz o nome real do *shopping*, mas se decidiu preservar essa informação.

35. A sala em questão foi reaberta no final de dezembro de 2021, com a tecnologia assistiva Cine Assista.

Uma vez que as tentativas de contato remoto com os cinemas se demonstraram inacessíveis³¹, o pesquisador resolveu dirigir-se, pessoalmente, a dois locais de exibição: *shopping 2* e *shopping 3*. Dessa forma, conseguiu coletar informações acerca da presença de sessões e dispositivos com acessibilidade³². Em seguida, as repassou ao convidado, para que tivesse mais convicção em seu processo de busca.

Munido das informações coletadas pelo pesquisador, o convidado concentrou buscas acerca dos filmes disponíveis nesses dois espaços, realizando consultas tanto via internet quanto por telefone. No entanto, mais uma vez, não obteve as respostas que desejava. Ainda assim, Luiz confirmou dia e horário para encontro com o pesquisador, em um dos cinemas indicados. A escolha foi pelo *shopping 2*, apesar de ter relatado alguma dificuldade de acesso ao local³³: “o *shopping 3*³⁴ é um pouquinho complicado pra ir de ônibus, porque tem que descer uma quadra antes, atravessar as ruas ali, de boa, mas a gente dá um jeito”. A sugestão acerca do *shopping 2* foi do pesquisador, que, por sua vez, se baseou em entrevista, realizada anteriormente, com pessoa usuária de cadeira de rodas, que participou de avaliação quanto às reformas realizadas para acessibilidade no local. Nesse encontro, a avaliadora aprovou as transformações promovidas e classificou o *shopping* como o mais adequado acerca dos parâmetros de acessibilidade, na capital catarinense.

A busca de informações quanto à acessibilidade nos shoppings 2 e 3, pelo pesquisador

No *shopping 3*, o pesquisador **buscou, inicialmente, toda informação acerca de condições de acessibilidade no local. Qualquer coisa que indicasse a presença de sessões com audiodescrição ou das tecnologias de acesso à tradução audiovisual acessível, mas não encontrou nada do gênero**. Dessa forma, dirigiu-se até o guichê de atendimento nas bilheterias. No local, ao ser questionada sobre acessibilidade no cinema e audiodescrição, a funcionária não soube informar, e alegou que era nova no local. Assim, se solicitou uma fala com a gerência, a quem ela, prontamente, encaminhou o pedido. O gerente sim demonstrou conhecimento sobre o assunto, e informou que, naquele momento, havia apenas uma das 5 salas com recursos de acessibilidade, no entanto uma outra sala estaria em obras, para fornecer um serviço aprimorado, com todos os recursos de acessibilidade adequados³⁵.

Na visita ao *shopping 2*, a atendente no guichê também não entendeu a pergunta referente à acessibilidade e audiodescrição. Quando perguntada se ela sabia o que era audiodescrição, ela disse que não. O pesquisador resolveu, então, interrogar outro funcionário que estava no local, mais especificamente na entrada das salas de cinema. Este, por outro lado, disse que há recursos de acessibilidade: “aqueles com telinha pra quem não enxerga, né”. O colaborador afirmou que qualquer filme e qualquer sessão têm disponibilidade quanto à acessibilidade. “Todas as salas têm, menos a sala *Gold*”, mas não sabe o motivo.

No *shopping 2*, também se solicitou conversa com a gerente, por quem o pesquisador foi atendido com muita atenção. Ela demonstrou intimidade com o assunto. Ao ser questionada sobre o motivo de não haver divulgação dos filmes com audiodescrição, libras ou legendagem, a gerente não soube explicar a falha (ela concordou que era um erro não divulgar). Afirmou, e seguida, que iria tomar providências com o setor de marketing do cinema, e pediu dicas. Ao ser informada que ela poderia utilizar o mesmo processo que já usa hoje no site, somando à utilização de LEG (legendado), DUB (dublado) os termos AD (audiodescrição), LIB (LIBRAS) e LSE (legendagem para surdos e ensurdecidos), ela agradeceu e afirmou que daria sequência à sugestão³⁶. Neste *shopping*, é usada a tecnologia assistiva ProAccess.

Conclusões acerca dos resultados quanto às buscas de informações

Os cinemas não oferecem informação quanto à presença de ferramentas assistivas, nem nas próprias páginas, nem em dados que alimentam os sistemas de programação de cinema do Google. Por outro lado, há informe sobre formatos de projeção, tais como: [1] DUB – Dublado, [2] LEG – Legendado, [3] VIP – referente a salas mais sofisticadas em ambientação, tecnologias e serviços, [4] 3D – que diz respeito a projeção onde se usa óculos especiais para sensação tridimensional, etc.

Nos *sites* que oferecem algum canal de comunicação (para esclarecimento de dúvidas, por exemplo), muitas vezes, eles direcionam o cliente a uma máquina (*bot*) que não compreende a informação “audiodescrição”, não resultando em respostas adequadas quanto a esse tema. No caso de interações via FAQ³⁷, não foram localizadas questões no que tange à acessibilidade ou sistemas de

36. Em maio de 2022, a sugestão ainda não foi seguida, mas no site do exibidor houve a inclusão de uma pequena informação com o texto “Salas com Projeção 3D Ar-condicionado Acessibilidade Bombonière”.

37. Diz respeito à sigla da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*; em português, traduz-se como “Perguntas frequentes”. Nesses processos de comunicação, são apresentadas respostas coerentes a um conjunto de perguntas entendidas como recorrentes em algum tipo de serviço.

38. Em um dos casos, referente a um grande exibidor em Florianópolis/SC, se deparou com um número de contato telefônico, localizado no próprio *site* do exibidor, que ao ser discado emite a mensagem: “este número não existe”.

39. Em outras experiências, anteriores e posteriores, realizadas em cinemas de Fortaleza/CE, Florianópolis/SC e São Paulo/SP, as mesmas carências informacionais foram detectadas.

tradução acessível.

Em casos de interações via redes sociais, tais como *Facebook* e *Instagram*, se avalia que há muita demora nas respostas às questões realizadas, bem como, em vários casos se encaminha atendimento a máquinas que não compreendem perguntas relacionadas à acessibilidade e audiodescrição.

Quanto a tentativas de contato telefônico, se percebeu que ou não se é atendido³⁸, ou, quando do atendimento, os funcionários não têm informações adequadas no que tange às condições, tecnologias e programação com acessibilidade no cinema.

Por fim, quando se recorre à ida, pessoalmente, aos espaços de cinema, não foram encontradas informações referentes à presença de sistemas acessíveis, ou à programação com essa característica. Da mesma forma, os colaboradores dos cinemas visitados³⁹ não parecem ser treinados ou, minimamente, informados quanto às possibilidades de acessibilidade disponíveis.

Acerca de um exibidor em Florianópolis, é importante destacar que, na ocasião da visita com o convidado, foram localizadas folhas impressas (em impressora doméstica) afixada em alguns tótems e paredes do espaço de cinema. No entanto, as informações contidas no material são muito pouco esclarecedoras, conforme se pode verificar na figura 12/4:



Figura 12/4. Cartaz impresso em impressora doméstica traz informação vaga.

Fonte: Autor.

Da mesma forma, um exibidor de São Paulo/SP conta com pequeno impresso móvel localizado próximo à área de bilheteria com atendente humano. Nele, uma explicação longa e pouco atrativa trata do tema da acessibilidade em cinemas (figura 13/4):



Figura 13/4. Placa improvisada trata da acessibilidade em cinemas.

Fonte: Autor.

Luiz desabafa durante relato sobre o processo de busca anterior à ida ao cinema:

“Depois eles falam, né, que quase não tem cegos no cinema. Como? Se não conseguem nem buscar informação num site, que tem lei de acessibilidade web hoje, e que não é respeitada. Então, a gente tem muitos entraves ainda. Por isso que eu sempre defendo a ideia de que o maior entrave, a maior deficiência que a gente tem hoje é justamente na questão atitudinal, né? Porque as coisas são fáceis pra resolver, tem os recursos, e as pessoas não querem usar.”

40. Avalia-se que seria necessário aguardar a chegada de algum usuário com essas características para identificar em que condições tal serviço seria prestado. No entanto, tendo em vista a desinformação que alguns funcionários do espaço demonstraram, supõe-se que o serviço sugerido pela gerente seja inadequado, ou não condiz com a realidade.

A visita ao cinema

No geral, a visita ao cinema não revelou novidades acerca das informações já coletadas em outros processos investigativos anteriores. Tomou-se como referência de avaliação a jornada de usuário formulada para entrevistas *online* com os participantes com deficiência. Dessa forma, solicitou-se para que o próprio **Luiz** **avaliasse todas as etapas envolvidas, desde sua chegada ao espaço de cinema, até a saída da sessão.**

Por outro lado, e uma vez que a pesquisa já se encontrava em fase avançada, com diversas proposições de soluções, foi possível sugerir ao entrevistado que julgasse se tais propostas pareciam adequadas ao contexto. A seguir, estão apresentadas as anotações consideradas durante as etapas da experiência:

Etapa 1 Chegada ao cinema

A etapa foi cumprida com o auxílio do pesquisador, que conduziu Luiz desde a entrada do *shopping* até o espaço de cinema. Dessa forma, não foi possível avaliar se o percurso oferecia autonomia ao usuário com deficiência. De todo modo, foram identificadas algumas rotas acessíveis no interior do *shopping*, mas que não conduziam especificamente ao cinema. Os elevadores do estabelecimento comercial contavam com aviso sonoro e identificação tátil, bem como outras formas de relevo, nos botões do elevador. Se percebeu, também, outras informações táteis nas proximidades do recurso. Por outro lado, o elevador com as informações ficava distante da entrada do cinema. Não havia sinais sonoros, nem rota acessível que direcionasse o usuário com deficiência visual às bilheterias, banheiros, bomboniere ou salas de projeção.

Também não foi possível identificar se o cinema dispunha de algum serviço de atendimento orientado a pessoas com deficiência que cheguem sozinhos ao espaço. No entanto, ao final da sessão, ao questionar à gerente sobre isso, ela informou que, nesses casos, algum dos funcionários se dirige até à pessoa⁴⁰.

Etapa 2 Identificar e acessar a programação de filmes em cartaz

Não havia qualquer recurso, tecnologia ou serviço que viabilizasse o acesso de cliente com severa deficiência visual. Toda a programação era exibida em cartazes, móveis publicitários e nas telas de programação localizadas nas bilheterias. Dessa forma, se propôs ao Luiz a solução

dos QR-codes táteis aventada em etapas de pesquisa anteriores, ao que o participante considerou bastante interessante.

No sentido de avaliar o atendimento no serviço ofertado na bilheteria, o pesquisador não apontou ao Luiz a programação à disposição no cinema, deixando tal compreensão para a etapa seguinte.

Etapas 3 e 4 Compra de ingressos, e compreensão de suas informações

No cinema, havia possibilidade de compra de ingressos em guichês eletrônicos ou na bilheteria. Como se identificou que os guichês não ofereciam acessibilidade adequada a pessoas com severa deficiência visual, se optou pela compra na bilheteria com atendimento humano. Assim, Luiz aproveitou para perguntar a programação de cinema à atendente. Um fato curioso identificado foi que por mais que o convidado estivesse levantando as questões à atendente, **a moça dirigia as respostas olhando para o pesquisador**. Uma vez solicitado os ingressos, e informado que a compra seria em débito no cartão, a atendente tentou entregar a máquina de pagamentos para o pesquisador, que a informou que o seu acompanhante é quem faria o pagamento⁴¹. A máquina de cartão no local parecia adequada à interação por usuário cego, uma vez que apresentava botões e sinais em alto relevo (figura 37/5). No entanto, Luiz, ao ser questionado sobre o tema, afirmou que os símbolos táteis referentes à “confirmação” e “cancelamento” de transação eram pouco perceptíveis ao toque, recomendando melhorias: *“não é fácil identificar os símbolos táteis. Tem cegos que, por terem diabetes, tem mais dificuldade ainda pra entender esse tipo de símbolo”*. De todo modo, o convidado não precisou digitar senhas, já que o cartão e a máquina permitiam o pagamento por aproximação.

Comprado os ingressos, a atendente direcionou a entrega para o pesquisador, que recomendou que os entregasse para Luiz. Eles consistiam em papel amarelado de baixa gramatura, com todas as informações impressas, ou seja, sem qualquer possibilidade de compreensão por parte de usuário cego. Nesse sentido, o pesquisador propôs as soluções aventadas em etapas anteriores, no que diz respeito à entrega de ingressos com QR-code⁴², além do formato impresso, via *Whatsapp*, SMS e *email*. O convidado gostou da sugestão, e comparou o processo ao que se faz quando da compra de ingressos *online*.

41. Previamente, o pesquisador havia entregue o cartão para que o convidado executasse o pagamento. A ideia era identificar a acessibilidade do processo.

42. Tal QR-code deveria, também, ser impresso e capaz de direcionar o usuário a conteúdo virtual com as informações relevantes do ingresso.

Etapa Opcional 1 Ida à bomboniere, acesso a cardápio e compra de produtos

Luiz preferiu não ir à bomboniere, pois alegou que não estava com fome, nem gostaria de comer durante a sessão. Dessa forma, não foi possível avaliar como esse serviço no cinema estava projetado para atender a clientes com deficiência visual. De todo modo, o pesquisador sugeriu as soluções aventadas em etapas anteriores de pesquisa, tal como o QR-code impresso e tátil inseridos nos cardápios, compra de produtos por meio do uso de máquinas de pagamento adequadas ao usuário cego, ao que o convidado achou interessante, e completou que os cardápios de restaurante e lanchonetes são sempre um problema no uso desses serviços, os quais poderiam ser facilitados com sistemas semelhantes.

Etapa Opcional 2 Ida ao banheiro

Luiz não demonstrou interesse em ir ao banheiro em nenhum momento da experiência. No entanto, o pesquisador propôs avaliação da tecnologia *beacon* naquele contexto. O convidado não conhecia o recurso. Dessa forma, o pesquisador esclareceu as vantagens da solução e as características de instalação. Luiz achou interessante a ideia, sobretudo porque gosta muito de novidades. Disse que não seria problema ter que utilizar o *bluetooth* do celular para interagir com o *gadget* descrito, bem como considera fundamental a utilização de sistemas sonoros no que diz respeito às tecnologias assistivas. O convidado completou afirmando que sempre está em posse de seus fones de ouvido.

Etapa 5 Localizar e acessar a sala

A etapa foi realizada com participação do pesquisador, que conduziu Luiz até a entrada das salas de projeção. Não havia rota acessível dedicada a isso, nem qualquer outra tecnologia orientada a esse deslocamento.

Etapa 6 Recebimento do sistema ProAccess e compreensão das instruções de uso

O pesquisador chegou à entrada das salas acompanhando o convidado, que estava segurando o braço esquerdo desse, e de posse de sua bengala branca na outra mão. Contudo, ao ser abordado pelo atendente que recolhia os ingressos, o funcionário não ofereceu nem recomendou o uso do dispositivo de acessibilidade. Dessa forma, o pesquisador teve que informar que se tratava de um usuário cego, e que seria adequado

o uso do aparelho. O atendente entendeu o contexto, e solicitou que esperasse, enquanto ele iria localizar o dispositivo.

Pouco tempo depois, o atendente retornou com um equipamento, e o entregou ao pesquisador. Este, por sua vez, disse que não precisaria do recurso, apontando para o convidado, dizendo que o dispositivo era pra ele. Aparentemente, sem saber como lidar com a situação, o funcionário entregou o dispositivo para Luiz. O pesquisador entrevistou, e perguntou ao convidado se ele sabia utilizar o recurso, ao que respondeu negativamente. Dessa forma, o pesquisador pediu pra que o colaborador explicasse para Luiz sobre o uso. Assim, o funcionário fez. Entretanto, ele explicou apontando os botões e indicando o funcionamento. Mais uma vez, o pesquisador interferiu e disse que o usuário era cego. Tendo em vista o constrangimento instaurado, o pesquisador segurou o aparelho junto com as mãos do convidado, e direcionou os dedos deste sobre os botões de ação do dispositivo, esclarecendo, junto ao funcionário do cinema, como se dava a utilização do equipamento.

O processo como um todo iniciou na entrada das salas de projeção e só foi concluído dentro da sala, momentos antes de sentar nas poltronas. É importante destacar que não houve necessidade de deixar nenhum documento⁴³ para utilização do equipamento, bem como o cinema não parece ter feito registro acerca de usuário cego naquela sessão.

Etapas 7 e 8 Localizar e sentar na poltrona escolhida; encaixar aparelho de acessibilidade

O funcionário do cinema conduziu o pesquisador⁴⁴ até as poltronas. No entanto, sugeriu que se mudasse de lugar, pois, segundo ele, na região dos assentos selecionados, o sinal referente à transmissão da audiodescrição era ruim. Dessa forma, mudou-se para posição mais próxima à tela⁴⁵. Luiz estava com uma mochila, que pôs sobre as pernas. E sobre a bolsa, deixou o aparelho de acessibilidade.

Etapa 9 Utilizar o aparelho de acessibilidade audiovisual

Luiz usava um fone de ouvido, conectado a seu *smartphone*, em uma das orelhas, e tentou utilizar o sistema acessível sobre o seu fone. No entanto, sentiu desconforto com essa estratégia, e restringiu o uso apenas aos fones do aparelho de acessibilidade do cinema. O convidado relatou que o som estava em volume adequado, que houve algumas falhas no áudio, mas nada que atrapalhasse gravemente sua experiência.

43. Tal consideração foi avaliada como relevante porque, em etapas anteriores de pesquisa, outros entrevistados relataram que tiveram de deixar documentos e informações pessoais para utilização dos dispositivos de acessibilidade; ao final da sessão, os documentos eram devolvidos, na troca pela devolução dos aparelhos.

44. Que, por sua vez, conduzia Luiz. O funcionário parecia não saber executar esse procedimento.

45. Por tratar de época ainda conturbada pelas políticas de distanciamento e isolamento social, a sala estava bem vazia. Se avalia que em cenário típico, e lotação da sala, poderia refletir em grave problema ter que acessar o conteúdo audiodescritivo em região com sinal inadequado, uma vez que poderia ser difícil trocar de poltrona.

Etapas 10 e 11 Compreender trailers e instruções de conduta na sala de cinema

Devido à demora no recebimento do dispositivo de acessibilidade e instruções de uso, chegou-se à sessão com o filme em andamento. Dessa forma, não foi possível avaliar se os trailers e instruções de conduta no cinema contavam com acessibilidade adequada. De todo modo, ao fim da sessão, pesquisador e convidado procuraram a gerente e a questionaram em relação a isso. Ela informou que ambos os conteúdos são transmitidos com acessibilidade nas exhibições. Contudo, outras etapas de pesquisa realizadas com audiodescritores e outros exibidores afirmaram que não se realiza, ainda a audiodescrição de trailers, bem como desconhecem cinemas que realizem o procedimento quanto às instruções de conduta.

Etapa Opcional 3 Solicitar auxílio durante a sessão

Em nenhum momento durante a sessão, Luiz pareceu necessitar de auxílio. O pesquisador não foi, por exemplo, consultado em nenhum momento. No entanto, na saída do espaço de cinema, o pesquisador questionou o convidado acerca da implementação do “colar de assistência” para utilização por pessoas com severa deficiência visual e motora. Luiz demonstrou interesse na ideia, mas estava com pressa, e não conversou muito a respeito. Contudo, disse que o próprio aparelho de acesso à audiodescrição poderia contar com sistema de atendimento e auxílio ao usuário.

Etapa 12 Compreender conteúdo filmico

Luiz avaliou que tanto o aparelho de acessibilidade quanto a audiodescrição transmitida foram adequadas à compreensão do filme. No entanto, ao final da sessão, ao ser questionado se havia percebido se tratar de filme de animação, o convidado disse que não recebeu essa informação. Há de se considerar, entretanto, que entrou na sala com o filme já em andamento.

Etapas 13 e 14 Saída da sala e devolução do aparelho de acessibilidade

Para a saída da sala de projeção, aguardou-se o momento de menor movimento. O pesquisador conduziu Luiz até a porta de saída, onde encontrou funcionário do cinema. Para este, o pesquisador se aproximou e perguntou se Luiz poderia o entregar o dispositivo ProAccess. Ele aceitou, e o convidado fez a devolução. Na saída da sala, pesquisador e convidado pediram para falar com a gerente, acerca das questões já relatadas anteriormente.

Conclusões acerca da visita

A experiência foi importante para a pesquisa, uma vez que se considera que em avaliações realizadas em experiências reais, é possível se julgar, de fato, as barreiras e soluções que foram levantadas em etapas anteriores de pesquisa.

Quanto a soluções ou barreiras diferentes às identificadas em etapas de pesquisa anteriores, **se considera que a experiência em contexto real não trouxe novidades**. No entanto, foi possível perceber que **as barreiras informacionais e atitudinais são as que ainda apresentam maior relevância no contexto de cinema**, tal como se pode perceber nas etapas referentes à compra de ingressos e instruções de uso do dispositivo de acessibilidade.

2. 7. *Blueprint* de serviço

O *blueprint* de serviço foi elaborado tomando-se por referência as atividades de observação realizadas nos espaços de cinema, bem como as coletas de dados primários com os atuais usuários do serviço (via de regra, pessoas sem deficiência sensorial), tal como apontado no item acerca dos primeiros mapas de jornada elaborados. Dessa forma, ele não se baseou nas necessidades de equiparação relativas ao público que se deseja incluir, mas nas condições às quais o serviço já é ofertado no ciclo de exibição.

Acerca da linha referente às atividades do cliente, se utilizou da jornada do usuário no ciclo de exibição descrita anteriormente. Dessa forma, se percebeu potencial solução na ferramenta quanto à acessibilidade de pessoas com deficiência, que seria a inclusão de uma trilha que varreria todas as informações contidas no desenho, a fim de se identificar eventuais barreiras quanto ao acesso de pessoas com deficiência no serviço investigado, e, conseqüentemente, indicar soluções que minimizem ou superem as deficiências do serviço, especialmente nas que envolvem as ações do cliente.

A proposta foi intitulada como “*blueprint* inclusivo”, e encontra-se detalhada no capítulo a seguir. Neste item, contudo, cabe sugerir a leitura da figura 15/5, que esclarece os campos inerentes ao *blueprint* clássico.

2. 8. Criação de **Personas**

A criação de personas ajuda a propor soluções que consideram as necessidades e expectativas dos usuários acerca de produtos, sistemas, serviços etc. Assim, devem ser configuradas a partir de dados reais, coletados durante as fases de investigação. Elas podem surgir, por exemplo, após a construção de mapas de sistemas ou de *stakeholders*. Neste trabalho, contudo, o processo se deu nas fases finais do projeto de **equiparação do serviço**; mais especificamente, em paralelo à prototipagem/validação dos recursos sugeridos. A ideia por trás dessa construção foi de conceber personagens para participar das histórias apresentadas nas duas ferramentas propostas pela Tese: **Encenação Sonora** e **Storyboard Simples**.

Apenas duas personas foram criadas: uma com deficiência visual – **Luan**, e outra com deficiência auditiva – **Miriam**. Optou-se por não desenhar persona com deficiência motora, uma vez que se considerou que as ferramentas de prototipagem de serviços atuais seriam suficientes para atender o propósito de promover a interação e participação de pessoas com essa característica. Da mesma forma, a evolução da pesquisa apontou que os parâmetros estabelecidos por diretrizes como a NBR9050, seriam suficientes para promover o acesso desse público frente ao desafio de acesso e inclusão em cinemas.

A construção das personas foi baseada nos perfis e nas respostas coletadas a partir das entrevistas realizadas com cada um dos dois grupos de pessoas com deficiência considerados. Em contrapartida, as histórias relatadas nas ferramentas propostas se apoiaram tanto em casos vivenciados por esses entrevistados, quanto pelos outros atores, e pelo próprio autor.

A seguir são apresentadas as personas Luan e Miriam:

É cego congênito, filho de um casal de argentinos, residente em São Paulo/SP. Tem 32 anos e é graduado em Ciências Econômicas, mas não exerce a profissão. Muito por acaso, Luan passou a participar de projetos de avaliação de sistemas digitais, e hoje trabalha como avaliador de acessibilidade em uma grande empresa de desenvolvimento de sistemas e soluções digitais. Luan também é DJ e professor universitário. Recentemente, foi convidado a administrar aulas sobre ferramentas e parâmetros de acessibilidade digital. Luan não é muito chegado a filmes, mas gosta de frequentar o teatro, e, principalmente, os bares da República, o bairro onde mora. Há, aproximadamente 5 anos, se deparou com um cardápio digital, em um bar de comida mexicana que frequenta nos finais de semana.

“Mano, por que todo bar não disponibiliza um cardápio em PDF digital?”, questiona Luan.



Figura 14/4. Persona Luan.
Fonte: freepik.com



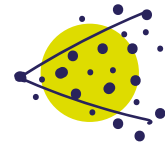
Figura 15/4. Persona Miriam.

Fonte: [freepik.com](https://www.freepik.com)

Ficou surda ainda muito jovem, antes de completar 2 anos. Nasceu prematura e algo durante o período em que esteve na incubadora afetou sua audição. Aos 43 anos, Miriam é casada e tem um filho de 8 anos. Durante a infância, não queria aprender LIBRAS, mas a insistência de seus pais e de sua irmã mais nova fez com que se dedicasse ao estudo dessa língua. Hoje, ela prefere se comunicar por LIBRAS, apesar de ter boa habilidade para a oralização verbal e leitura labial. Miriam é designer e roteirista de quadrinhos, games e vídeos. Tem um perfil no *Instagram*, e posta conteúdos no *Youtube*, onde traz dicas acerca de aplicativos como *InkScape* e *Gimp*. Miriam adora cinema, e vai sempre que tem algum tempo livre. Ela vê com muito entusiasmo essa nova fase dos filmes com acessibilidade em cinema, apesar de não ter se adaptado bem à primeira experiência que vivenciou nesse sentido. Além do cinema, Miriam gosta de ir à praia. Cearense, adora os bares à beira-mar, onde pode ficar com os pés em contato com a areia. Ela diz que não entende por que algumas pessoas desviam o olhar dela quando descobrem que é surda.

“Ora, se fosse virar o rosto quando encontro quem não se comunica em LIBRAS, eu viveria com torcicolo”, Miriam conta e ri da situação.

3. A fase de **divergência** e **cocriação**



Essa etapa compreendeu diversas interações com pessoas com deficiência, e também uma etapa com pesquisadores, realizada em disciplina à qual o autor participou na condição de aluno especial⁴⁶. Optou-se por restringir as investigações apenas às pessoas com deficiência, sem inserir profissionais relacionados aos três ciclos de cinema, porque entendeu-se que aquele grupo seria o mais adequado a oferecer informações relevantes quanto às suas necessidades acerca de soluções de acessibilidade e inclusão no serviço investigado.

46. Durante o primeiro semestre de 2021, na Universidade Federal de Santa Catarina, no programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução.

Da mesma forma, houve bastante discricção, por parte de profissionais dos três ciclos de cinema, no que diz respeito a revelar ações, custos e opiniões acerca da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, bem como eles demonstraram, no geral, desconhecimento sobre o tema. Ainda assim, foram tentadas algumas atividades de cocriação que envolvessem atores do ciclo de exibição e distribuição, mas as pessoas consultadas não manifestaram interesse em participar de ações nesse sentido.

O planejamento inicial quanto aos processos criativos vislumbrava a realização de *workshops* com a participação de pessoas de grupos específicos (ex.: apenas pessoas cegas, ou somente pessoas surdas), bem como momentos com a interação entre os diferentes conjuntos. No entanto, a pandemia de Covid-19 e as conseqüentes políticas de isolamento e distanciamento social impossibilitaram a realização das atividades; impondo ao pesquisador a adaptação dos processos previstos, de forma a possibilitar a coleta de informações em modalidades individuais e remotas. Neste sentido, os entrevistados com deficiência visual e motora foram entrevistados por meio de interações virtuais, via sistema *Google Meet*, nas quais foi possível a gravação de áudio; enquanto que aos participantes com deficiência auditiva foi enviado um arquivo acessível via software *PowerPoint* (protocolos modelo na seção Anexos), no qual precisavam responder questões referentes às etapas da jornada no ciclo de serviço apresentada anteriormente.

Ao todo participaram dessa etapa **23 entrevistados**, entre homens e mulheres. Foram 8 cegos, 12 surdos e 3 pessoas com deficiência motora.

47. No item a seguir, esse assunto é retomado com mais detalhes.

48. Em alguns casos, a captação de áudio não funcionou, e isso não foi percebido durante a atividade. De todo modo, a gravação do áudio era necessária apenas para resgate de alguma informação no futuro, pois, dentre as estratégias de pesquisa, não se cogitou a transcrição textual.

49. Todos os entrevistados realizaram procedimento de entrevista acompanhados apenas do pesquisador – com exceção dos que participaram da fase de prototipagem/validação e das pessoas surdas que participaram do desenvolvimento de artigo acerca da tipografia como elemento de ampliação informacional para esse público (NORMANDI; SCHLEMMER; HADDAD, 2019).

50. Houve casos de entrevistas que tiveram de ser divididas em mais de um dia, por se alongarem por tempos maiores a duas horas.

51. Ou seja, uma sessão padrão, que não deve estar inserida em festival com condições especiais de projeção e apresentação, ou em sessão exclusiva e orientada ao acesso de pessoas específico de pessoas com deficiência.

Diferentes entrevistados, com deficiência visual ou auditiva, participaram de mais de uma fase de pesquisa, entre exploração, cocriação e filtragem. Assim, os números apresentados se referem ao total de participantes da pesquisa, e não exatamente a quantidade de interações realizadas especificamente na fase de divergência e cocriação⁴⁷.

Os primeiros contatos entre possíveis entrevistados e autor ocorreram, via de regra, por meio do sistema de comunicação *Whatsapp*. Nesses casos, o pesquisador se identificava, apresentava a pesquisa em desenvolvimento, e perguntava se o interlocutor teria interesse em contribuir, participando dos processos de entrevista e cocriação. No caso de pessoas cegas e com deficiência motora, a interação se dava via plataforma *Google Meet*, com gravação de áudio⁴⁸.

Durante as interações *online*, **o pesquisador utilizou a jornada do usuário no ciclo de exibição como roteiro das entrevistas com pessoas com deficiência visual ou motora**. Dessa forma, o protocolo consistia na apresentação das diferentes etapas aos entrevistados, aos quais se solicitava respostas de acordo com suas próprias percepções. Por fim, cabia ao pesquisador o preenchimento das informações relevantes coletadas, confirmando-as, sempre, com o entrevistado da vez⁴⁹ (ver Anexo 22 – tabela com as respostas coletadas a partir do modelo).

No geral, as entrevistas foram longas, com duração média de uma hora e quarenta minutos⁵⁰. Nesse sentido, o pesquisador deixava o entrevistado ciente da duração já nas primeiras interações, a fim de que os interlocutores, ao aceitarem o convite, reservassem tempo adequado às interações. Dessa forma, algumas pessoas contactadas acabaram recusando o convite; mas as que aceitaram, se comprometeram, na medida do possível, com a atividade.

Inicialmente, as entrevistas estavam planejadas para serem realizadas nos próprios locais de exibição, se utilizando do mapa de jornada configurado como roteiro de investigação. Dessa forma, o autor convidaria os entrevistados e os solicitaria a buscar, localizar e definir data, hora, local e filme para assistirem em sessão comum de cinema⁵¹. O pesquisador iria ao encontro desses participantes, observaria e os questionaria, ao longo do processo, acerca de cada etapa vivenciada. Desse modo, sempre que alguma barreira fosse identificada, inspiraria o entrevistado a propor soluções. A inspiração, por sua vez, seria fundamentada em sugestões oriundas de entrevistas prévias, bem

como de investigações, observações, tecnologias e analogias que se mostrassem pertinentes. A pandemia de Covid-19 e as consequentes políticas de distanciamento e isolamento social, entretanto, impossibilitaram a realização nesse formato. Logo, as interações tiveram de ocorrer virtualmente.

O processo de inspiração foi muito importante para a **superação da lógica da exclusão-dominante** identificada durante as interações, uma vez que se percebeu que os entrevistados cegos, no geral, consideravam aceitáveis práticas que uma simples dedução lógica seria capaz de avaliar como excludente. Acesso às informações nos ingressos, nos trailers, nos cartazes de filmes, máquinas de pagamento restritas à interação via toque e sem *feedback* sonoro ou tátil são exemplos de situações às quais os entrevistados com deficiência visual não apontavam como barreiras. Todavia, ao serem questionados acerca de como eles poderiam ter acesso às informações durante os procedimentos, os entrevistados se davam conta do processo excludente, e requalificavam tais etapas como barreiras.

Da mesma forma, foram comuns os casos em que os entrevistados não conseguiram propor soluções que minimizassem ou superassem as barreiras identificadas. Não foi possível identificar a causa disso, mas se supõe que seja um misto de timidez e de falta de prática em propor por si só as condições adequadas à sua acessibilidade, junto a projetos em desenvolvimento. Sem dúvida, houve entrevistados mais ativos, entusiasmados em trazer soluções, mas é possível afirmar que esse comportamento não corresponde ao que se percebeu mais tipicamente.

Quanto aos entrevistados surdos, por outro lado, se percebeu menor influência da lógica da exclusão-dominante em seus julgamentos. No geral, essas pessoas pareceram mais atentas às barreiras que o serviço oferece. Contudo, é importante considerar que o processo de entrevista com esse grupo foi bem diferente, haja vista que a pandemia e as políticas de isolamento e distanciamento social obrigaram à realização da coleta de dados em formato online, sem a participação simultânea do pesquisador. Desse modo, o autor montou a jornada do serviço de cinema em apresentação de *PowerPoint*, com breves textos em português, e imagens que ilustram cada uma das etapas consideradas (ver na seção Anexos). Assim, o entrevistado respondia sozinho às questões apresentadas, que, via de regra, se baseava em qualificar as etapas e ações da jornada como “sem problemas, poderia melhorar,

52. Nesse sentido, as etapas qualificadas como “é difícil” eram identificadas como barreiras; as qualificadas como “poderia melhorar” despertavam a atenção à solução e eventual dificuldade.

53. A cada duas semanas, o autor relembra aos entrevistados acerca do envio do material, com respeito e paciência. Após a quarta tentativa, o pesquisador encerrava os *feedbacks* aos atrasados.

54. Há de se ressaltar que nem todas as pessoas surdas se comunicam em LIBRAS. Existem aqueles que preferem o uso dessa língua, mas há pessoas que dão preferência à escrita, outros que tem habilidade em leitura labial, e também os que tem capacidade de oralizar suas falas.

55. Verde indica etapa sem barreira; amarelo sugere restrição contornável; e vermelho significa barreira em etapa a ser reconfigurada.

é difícil ou não faço isso⁵²”, bem como informar como o participante realiza o processo atualmente, e como ele acredita que o procedimento poderia ser aprimorado. Nesse sentido, a inspiração promovida pelo autor, tal como oferecida a outros grupos de entrevistados, não foi possível com a ferramenta virtual utilizada com as pessoas com deficiência auditiva.

O processo de participação iniciava com o aceite do entrevistado, que se confirmava via *Whatsapp*. Em seguida, o arquivo com a jornada e as questões avaliativas, em formato *PowerPoint*, era enviado por e-mail aos entrevistados. O autor aconselhava-os a preencher as informações em momentos livres e sem pressa. Assim, os indivíduos poderiam realizar a atividade dia a dia, e, em caso de dúvidas, entrar em contato com o pesquisador, que, nesses casos, os auxiliaria na medida do possível. No geral, pedia-se que as respostas fossem devolvidas em até 15 dias – ou um pouco mais, a depender da disponibilidade dos entrevistados. Apenas 3 participantes não retornaram as respostas⁵³.

A dificuldade de interação entre autor e entrevistados surdos, via experiência *online*, ocorreu, especialmente, porque o pesquisador não tem fluência em LIBRAS, o que dificulta estabelecer um processo de comunicação mais adequado com alguns dos entrevistados⁵⁴. Foi tentada, aliás, a intermediação mediante intérprete de LIBRAS, mas as dificuldades encontradas para viabilização de agendamento de horário adequado ao pesquisador, entrevistado e intérprete, simultaneamente, tornou a atividade inviável.

Nos processos de divergência e cocriação, o pesquisador atuou como mediador e contestador acerca das soluções sugeridas. Da mesma forma, quando avaliava que algum entrevistado não identificava alguma barreira evidente, tal como “acesso às informações do ingresso”, o autor questionava se de fato tal etapa era acessível; ao que, o entrevistado, no geral, avaliava com mais profundidade, e, via de regra, retornava com nova resposta e sugestão de melhoria. As propostas, por sua vez, foram reunidas em um quadro de ideias, no qual se identifica as etapas da jornada do usuário, a condição motora e sensorial do entrevistado, bem como se indica, por cores⁵⁵, a presença de barreiras e restrições (ver anexo 22 – tabela com as respostas coletadas nesse modelo).

Acerca das soluções, **se verificou que as analogias com serviços valorizados pelos entrevistados se mostraram como processo criativo**

mais recorrente. Um exemplo que ilustra bem o fato diz respeito à campanha de atendimento em aviões. Alguns entrevistados, cegos ou surdos, citaram a tecnologia que aciona atendimento de comissários de bordo em aviões como adequada ao atendimento de clientes com deficiência em salas de projeção de cinema. Mais tarde, na fase de filtragem, a ideia foi aprimorada, e transformou-se no Colar de Assistência (ver capítulo 5).

4. A fase de **convergência e filtragem**



Esta fase foi realizada concomitantemente às entrevistas efetuadas durante a fase de cocriação. Inicialmente, a proposta foi formulada no sentido de se realizar em momentos distintos. Entretanto, tendo em vista os efeitos da pandemia e o atraso nas atividades, optou-se por condensar as fases, e agilizar os processos.

Uma vez que já as primeiras entrevistas ofereciam soluções que se avaliava como adequadas e viáveis, tais propostas eram apresentadas aos entrevistados seguintes. O julgamento quanto à adequação e viabilidade ficou a cargo do pesquisador, que buscou analogias acerca de serviços e produtos que se equiparassem às ideias geradas pelos entrevistados. Questões como custos, necessidades de operação e controle de serviços, contratação de serviços de terceiros e de colaboradores fizeram parte dos quesitos considerados.

Se percebeu, durante o processo, que **os próprios entrevistados demonstraram intensa preocupação acerca dos custos inerentes à implementação das soluções apresentadas. Como se o mais importante fossem os valores investidos por parte dos atores dentro do mercado cinematográfico, e não necessariamente o potencial de acesso e inclusão resultantes.** Se atribui isso como outro indício da lógica da exclusão-dominante. Se verificou esse comportamento mais alinhado aos entrevistados cegos. É importante ressaltar, entretanto, que esse grupo foi o que indicou mais barreiras de acessibilidade no serviço de cinema a serem minimizadas ou superadas; sendo, portanto, o que necessitou de mais soluções inovadoras.

56. Uma dor identificada por esse público diz respeito ao posicionamento dos lugares reservados ao usuário de cadeira de rodas.

O grupo de surdos, por sua vez, tinha respostas que eram mais alinhadas com a interlocução entre prestadores e beneficiários de serviços por meio do uso de LIBRAS. Nesse sentido, **a filtragem de soluções revelou que se identificou como necessário o investimento do setor em treinamentos com funcionários**. Nenhum dispositivo tecnológico ou mudanças mais impactantes no serviço foram encaminhadas. No que tange à tecnologia, por exemplo, se verificou que não há consenso no que se refere à utilização de avatares ou sistemas digitais com aquele tipo de recurso. **Esse público, inclusive se destaca por ter maior grau de heterogeneidade**. Desse modo, há surdos que se comunicam via LIBRAS; outros que preferem a leitura labial e a oralização de frases; há os que são fluentes em português, e ao mesmo tempo existem os que não tem domínio dessa língua. Portanto, se considera que as soluções indicadas devem oferecer diferentes opções de interação comunicacional com esse público.

Já **os entrevistados com deficiência motora foram os que encaminharam soluções identificadas como mais custosas**. Entre elas, destaca-se a possibilidade de se modificar o posicionamento de poltronas na sala de projeção, de forma a permitir que usuários de cadeiras de rodas utilizem os lugares que mais lhes agradarem⁵⁶, e não apenas os espaços a eles reservados. Outra proposta, que se mostrou inviável, diz respeito à inclusão de espaço próximo a esse usuário, onde possa ser guardada sua cadeira, permitindo o indivíduo sentar-se na poltrona do cinema e não em sua própria cadeira, uma vez que o assento do cinema foi qualificado como mais confortável. Quanto às outras fases que compõem o ciclo de exibição, foi avaliado que os parâmetros estabelecidos pelas diretrizes das NBR9050, NBR15250, NBR16537, NBR NM 313, bem como os planos diretores e os códigos de construção e de obras municipais são suficientes ao acesso e inclusão desses clientes. Assim, chegou-se à conclusão de que, no que concerne às melhorias nas condições de acesso desse público, esta pesquisa não teria condições de abraçar as soluções apontadas. Dessa forma, os resultados da pesquisa, em relação a esse grupo, restringem-se, portanto, à indicação do atendimento total aos parâmetros e diretrizes citados anteriormente como satisfatórios e adequados.

5. Lista de figuras deste capítulo

Figura 1/4. Design para Serviço X Design de Serviço

Descrição da imagem: desenho dividido em duas partes lado a lado. À esquerda, está o Design para Serviço. Nele, um círculo verde representa os conhecimentos do campo do Design. Uma seta aponta pra ele, com o texto “ecossistema limitado pelo campo”. Saindo do círculo verde, uma seta transpassa um círculo cinza maior, onde está escrito “desenvolvimento de serviço”. Ao transpassar o círculo cinza, a seta aponta para o menor círculo, de cor laranja, onde está escrito “serviço (resultado)”. Já à direita, há um grande círculo amarelo, no qual sua borda é indefinida. Dentro desse círculo, vários círculos pretos, em diversos pontos, estão inseridos. Próximos a eles, o texto “Múltiplas áreas de interação com o serviço (maior ou menores níveis)”. Ao redor do círculo, se indica “desenvolvimento do serviço”. Ao centro do grande círculo amarelo, está escrito “serviço (resultado sistêmico)”.

Fonte: Autor

Figura 2/4. Configuração geral do método de Design para Equiparação Inclusiva de Serviços, em suas 5 fases

Descrição da imagem: desenho mostra, da esquerda para a direita, as 5 fases do método: [1] exploração, ilustrado pelo desenho de um emaranhado de linha; [2] divergência e cocriação, ilustrado pelo desenho de estrutura que parte de um ponto e se expande para a direita, com várias bolinhas dentro da forma, e algumas poucas do lado de fora; [3] convergência e filtragem, com desenho que inverte a fase anterior. Agora o desenho se fecha em um ponto, com poucas bolinhas dentro, e várias do lado de fora; [4] prototipagem e validação, ilustrado por bolinhas riscadas com um V, e outras sem essa verificação; e [5] implementação, na qual apenas as bolinhas verificadas anteriormente aparecem em tamanho maior.

Fonte: Autor

Figura 3/4. Mapa de stakeholders

Descrição da imagem: desenho composto por três círculos coloridos e concêntricos. Ao centro, o símbolo internacional de acessibilidade (sujeito em cadeira de rodas) no círculo branco. No círculo amarelo, os componentes “familiares, amigos, acompanhantes profissionais, médicos, professores, profissionais entidades de auxílio (com lupa)”. No círculo azul, estão “sociedade em geral, desenvolvedores de tecnologias assistivas (com lupa), designers de produto e sistemas digitais (com

lupa), profissionais de comunicação e propaganda, profissionais dos três ciclos de cinema (com lupa), autoridades legislativas (com lupa), arquitetos, engenheiros e profissionais da construção civil (com lupa), sociedade em geral.

Fonte: Autor

Figura 4/4. Mapa sistêmico

Descrição da imagem: desenho composto por três círculos coloridos e concêntricos. Ao centro, em círculo branco, símbolo referente a uma sala de projeção de cinema. No segundo círculo, os componentes “legisladores do ciclo de exibição, sistemas de informação, outros espectadores, funcionários do cinema, tecnologias e equipamentos de uso típico, tecnologias assistivas, funcionários da bomboniere, parâmetros arquitetônicos. No segundo círculo, estão, acompanhados de símbolo referente a ciclo, e dentro de moldura pontilhada “legisladores municipais, estaduais, federais, globais, atores ciclo de realização, atores ciclo de distribuição.

Fonte: Autor

Figura 5/4. Mapa de jornada em forma de tabela

Descrição de imagem: tabela com 8 colunas e 6 linhas. As informações preenchidas dizem respeito a atividades realizadas na experiência investigada. As atividades, que percorrem as colunas, na horizontal são: toma conhecimento sobre o filme, se informa sobre local, horários e valores dos ingressos, se desloca os locais exibição, comprar ingressos e/ou guloseimas, deslocamento até os assentos, assisti ao filme, encerra a experiência. Na vertical, as linhas comportam: como, onde, ação, interação, resultado. Todas as células estão preenchidas.

Fonte: Autor

Figura 6/4. Mapa de jornada semelhante a workflow

Descrição da imagem: reformulação do mapa anterior em formato semelhante a workflow. Nele, foram adicionadas as atividades “na sala de cinema” e “depois do filme”. A cada etapa, se incluem respostas relativas às questões do mapa anterior, e se busca conectar as etapas, estabelecendo relações possíveis.

Fonte: Autor

Figura 7/4. Caracterização da tríade cíclica de cinema

Descrição da imagem: desenho que se refere a composição das etapas que compõem cada um dos ciclos da tríade. No ciclo 1, estão 5 fases: ideia, custos e orçamento, captação de recursos e adaptações, formação de equipe de desenvolvimento, contratação de profissionais, realização e finalização do filme e produção de trailers e cartazes. No ciclo 2, estão prospecção de distribuidores, distribuidora define quantidade de cópias, produção de trailers, cartazes, dublagens e legendas, distribuidora negocia com exibidores, distribuidora fornece material publicitário aos exibidores e filmes dublados e/ou legendados. No ciclo 3, fazem parte exibidor define e divulga programação, público toma conhecimento da programação, público tem acesso aos filmes, público e crítica especializada avaliam os filmes, e avaliação de renda, lucros e retroalimentação do sistema.

Fonte: Autor

Figura 8/4. Mapa do serviço, quanto a barreiras, soluções e bastidores das soluções

Descrição da imagem: tabela composta por 5 linhas, onde estão caracterizadas a jornada do serviço (acerca das etapas do ciclo de distribuição apresentadas na figura 5/6), os pontos de contato com o espectador no ciclo de exibição, as barreiras, as soluções e seus bastidores.

Fonte: Autor

Figura 9/4. Experiência de mercado X experiência de fruição

Descrição da imagem: desenho que mapeia, em duas linhas empilhadas verticalmente, a configuração da distribuição de filmes. Acima, a experiência de mercado, apontando o espectador como ponto central na retroalimentação do sistema. Abaixo, se refere à fruição, à qual o distribuidor adquire o filme do realizador; o distribuidor o entrega ao exibidor, que, por sua vez, pode exibi-lo ao espectador por meio de cinema, TV aberta, TV fechada, ou sistema on demand.

Fonte: Autor.

Figura 10/4. Mapeamento de processos de distribuição

Descrição da imagem: desenho configura o recolhimento dos filmes, por parte do distribuidor, a partir do realizador, até os exibidores. Há três configurações possíveis, indicadas por linhas de diferentes cores. A linha amarela segue percurso de distribuição no país de origem, sendo [1] realizador no país de origem, [2] distribuidora principal e [3] exibidores no

país de origem. A linha rosa indica distribuição com filial de distribuidora principal: [1] realizador no país de origem, [2] distribuidora principal, [3] filiais da principal em regiões diversas, [4] exibidores fora do país de origem. Por fim, a linha verde indica a distribuição com distribuidoras locais: sendo [1] realizador no país de origem, [2] distribuidora principal, [3] distribuidoras não afiliadas em regiões diversas (distribuidora local), e [4] exibidores fora do país de origem.

Fonte: Autor.

Figura 11/4. Jornada do usuário no cinema

Descrição da imagem: desenho com 21 fases relacionadas às interações do cliente no cinema. São 14 etapas necessárias, e 7 fases que podem ser realizadas. As etapas podem ser consultadas no capítulo 5, no que se refere às fases no ciclo de exibição.

Fonte: Autor.

Figura 12/4. Cartaz impresso em impressora doméstica traz informação vaga

Descrição da imagem: fotografia de cartaz colado em parede na região da bilheteria de cinema. O cartaz informa: Prezado cliente, este estabelecimento dispõe de apoio à pessoa com deficiência. Ao lado, estão dois atendentes da bilheteria.

Fonte: Autor.

Figura 13/4. Placa improvisada trata da acessibilidade em cinemas

Descrição da imagem: duas fotografias capturadas em cinema. Se referem a folha impressa em impressora doméstica, formato A4, repousada em suporte acrílico vertical transparente, sobre balcão. Ao redor, estão o código de defesa do consumidor, uma propaganda de ticket de refeição adesivado na parede, e placa metálica referente ao Fundo Setorial do Audiovisual, da Ancine.

Fonte: Autor.

Figura 14/4. Persona Luan

Descrição da imagem: fotografia de um homem branco, de 1,69m. Ele tem barba e cabelos curtos e pretos. Luan veste camisa preta e segura sua bengala branca, que está dobrada. Ele usa anel no dedo anelar da mão direita, mas está solteiro no momento. Ele veste óculos escuros redondos e se encontra em ambiente arborizado, iluminado com luz solar.

Fonte: freepik.com

Figura 15/4. Persona Miriam

Descrição da imagem: fotografia de uma mulher negra, de cabelos pretos e cacheados, com tamanho pouco acima do ombro. Na imagem, aparece desde a cabeça até o busto. Ela veste uma camisa branca de botão, sem mangas. Sorri, e com a mão direita faz um sinal, em LIBRAS, que significa “ótimo”, que consiste na junção das pontas dos dedos polegar e indicador, mantendo os outros dedos retos para cima, em um movimento retilíneo horizontal.

Fonte: freepik.com

6. Referências deste capítulo

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 128**, de 13 de setembro de 2016, 2016. DOI: 10.1007/BF00969696.

BRASIL. **Lei Brasileira da Inclusão** (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **The application and development of inclusive service design in the context of a bus service**. 2014. Loughborough University, [S. l.], 2014.

GRÖNROOS, Christian. **Adopting a service logic for marketing**. Marketing Theory, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 317–333, 2006. DOI: 10.1177/1470593106066794.

JONATHAN BALL. **The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process**. 2019. Disponível em: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>. Acesso em: 15 maio. 2020.

LOVELOCK, Christopher; GUMMESSON, Evert. **Whither Services Marketing?: In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives**. Journal of Service Research, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 20–41, 2004. DOI: 10.1177/1094670504266131.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Inclusive Blueprint: Designing New Blueprint Tracks to Include People with Disabilities.** In: DANIEL RAPOSO, JOÃO NEVES, José Silva (org.). Perspectives on Design II, Research, Education and Practice. [s.l.] : Springer Series in Design and Innovation, 2022. p. 133–145. DOI: 10.1007/978-3-030-79879-6_10.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Let's go to the cinema: Design Management for the inclusion of people with disabilities in cinema, from the distribution cycle.** In: (Mario Bisson, Org.)PROCEEDINGS (REVIEWED PAPERS) OF THE IIIIRD INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENVIRONMENTAL DESIGN, MEDITERRANEAN DESIGN ASSOCIATION 2019a, Marsala. Anais [...]. Marsala: Palermo University Press, 2019. p. 399–406.

NORMANDI, Diego; SCHLEMMER, André; HADDAD, Cibele Taralli. **Vamos comprar ingressos: análise dos aspectos de acessibilidade para cegos em sites de venda de ingressos.** [S. l.], p. 1745–1761, 2019. DOI: 10.5151/9cidi-congic-4.0204.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Som na forma tipográfica: a tipografia como recurso de imersão audiovisual para pessoas surdas.** In: 13o CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN 2019b, Joinville. Anais [...]. Joinville: Blucher, 2019. p. 4147–4159. DOI: 10.5151/ped2018-4.3_aco_48. Disponível em: http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/designproceedings/ped2018/4.3_ACO_48.pdf.

NORMANDI, Diego. **Design para acessibilidade: inclusão de pessoas com deficiência visual ao serviço de cinema.** 2016. Universidade de São Paulo, [S. l.], 2016. Disponível em: www.dn.ppg.br.

SANTANA, Fábio Evangelista. **EM BUSCA DE UM PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS INCLUSIVOS PARA A MAIORIA DA POPULAÇÃO.** 2017. Universidade Federal de Santa Catarina, [S. l.], 2017.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World | a Practitioners' Handbook.** Sebastopol: O'Reilly, 2018. Disponível em: <http://oreilly.com/catalog/errata.csp?isbn=0636920040354>.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Evolving to a New Dominant Logic for Marketing**. *Journal of Marketing*, [S. l.], v. 68, n. 1, p. 1–17, 2004. DOI: 10.1509/jmkg.68.1.1.24036.

Trailers com acessibilidade	333
Certificação de serviços nos três ciclos de cinema	337
A ferramenta <i>Blueprint</i> Inclusivo	339
A ferramenta Encenação Sonora	346
A ferramenta <i>Storyboard</i> Simples	355
O QR-code tátil	364
O colar de assistência	381
Guia de parâmetros para promoção do acesso e inclusão de pessoas com deficiência no serviço de cinema do Brasil	387
Lista de figuras deste capítulo	431
Referências deste capítulo	441

Capítulo 5

Resultados e propostas



1. Trailers com acessibilidade

Durante a **fase de exploração** da pesquisa, as informações coletadas com os entrevistados com deficiência revelaram que uma das barreiras mais significantes, no contexto de ida ao cinema, diz respeito à divulgação da programação de filmes e da disponibilidade de recursos de acessibilidade nos espaços de exibição. Neste sentido, e considerando os trailers de cinema como importante instrumento de publicidade, avaliou-se o acesso daquele público a esse tipo de material. Percebeu-se nesse processo que, especialmente, as pessoas com deficiência sensorial não reconhecem os trailers como um recurso relevante, haja vista a ausência de soluções que possibilitem/favoreçam a interação com o recurso.

Já as entrevistas com espectadores atuais de cinema revelaram que trailers são importantes instrumentos de informação e instigação quanto a ida ao cinema. Tendo em mente que tanto realizadores quanto distribuidores e exibidores desejam aumentar o público de espectadores nas salas de exibição, avalia-se que investir em recursos acessíveis orientados a divulgação de produções deve implementar condições adequadas de acessibilidade, passando, portanto, pela tradução audiovisual acessível de trailers.

Profissionais do campo da Tradução Audiovisual Acessível, quando consultados acerca da tradução de trailers, apontaram que, normalmente, recursos de divulgação não passam pelos processos de tradução. Nesse sentido, os filmes que eventualmente são disponibilizados no circuito de exibição não buscam inspirar o público com deficiência à fruição nos mesmos.

1. 1. Formas de acesso aos trailers

As consultas sobre o acesso a trailers realizadas com atuais usuários de cinema apontaram dois caminhos aos quais esses indivíduos interagem com os recursos: [1] na sala de projeção, no período que antecede os filmes, e [2] na internet, especialmente na plataforma *Youtube*¹.

O *Youtube* é uma das plataformas mais populares quanto ao compartilhamento e visualização de vídeos na internet. A assessoria de

1. Essas consultas foram realizadas, especialmente, no início da pesquisa. Hoje, se verifica que os sistemas de vídeos *on demand* tem investido em trailers no momento prévio à fruição de programação nas plataformas.

2. No Brasil, o número estimado é de 82 milhões de usuários (Brasil Econômico, 2016).

3. Durante a pesquisa sobre esse tema (junho de 2017), o acesso ao canal revelou um total de 55.273.588 de inscritos e mais de 15 bilhões de visualizações.

4. Neste caso, o produtor de conteúdo cadastrado no sistema precisa publicar arquivo de legenda no momento de envio de seu vídeo à plataforma.

5. Sistema capaz de transcrever, automaticamente, os diálogos presentes em conteúdo audiovisual.

6. Organização internacional que tem como objetivo fomentar a construção de ambientes virtuais de qualidade e que atendam às necessidades de qualquer usuário, com ou sem deficiência.

7. O canal disponibiliza outras produções com o recurso.

8. Ou com a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, se fosse o caso.

imprensa da companhia aponta que existe mais de 1 Bilhão de usuários em todo planeta². O uso do sistema é, via de regra, livre, no qual os usuários são capazes de publicar conteúdos diversos, independente de qualidade técnica ou conhecimento profissional/amador acerca da produção audiovisual. É uma das empresas que mais fazem circular capital no mundo. Segundo o site Mundo Estranho, o canal *PewDiePie* tem mais de 36 milhões de inscritos e quase 9 bilhões de visualizações³, com faturamento estimulado entre US\$ 800 mil e US\$ 8,4 milhões por ano.

No que se refere às condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, o *Youtube* conta com ferramentas interessantes, que, por sua vez, passam por constantes aprimoramentos. Aos usuários com deficiência auditiva, a plataforma permite a interação por meio da leitura de legendas⁴ ou o mecanismo *Closed Caption*⁵. Às pessoas com deficiência visual, oferece sistema de navegação projetados a partir de critérios de acessibilidade estabelecidos pelo *International Organization of Standardization (ISO)*, tanto como *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)* e *Wide Web Consortium (W3C)*⁶. No entanto, o acesso ao conteúdo audiovisual disponível na plataforma reflete em restrição ao usuário cego, que ainda necessita de outros recursos, tais como a implementação de audiodescrição – AD.

De todo modo, é possível encontrar produções que contem com AD na plataforma. Um destaque se refere ao filme “Tropa de Elite 2”, compartilhado no canal “Filmes que voam”⁷. A obra é oferecida na íntegra, gratuitamente, em alta definição, e acompanha legendagem. No entanto, o filme é exibido no modo que se classifica como **exclusivo**, uma vez que só é possível acompanhar o filme por meio da transmissão com AD, o que pode ser incômodo a espectadores sem deficiência visual. Isso se dá porque tal exibição não conta com recurso capaz de permitir ao usuário a troca do formato de áudio. Assim, o canal precisa oferecer diferentes *links* para exibição do mesmo filme, com a audiodescrição⁸. Por outro lado, o usuário pode escolher entre acompanhar o filme com ou sem legendas.

1. 2. A necessidade de inclusão de faixa de AD

A evolução tecnológica dos dispositivos digitais é muito rápida, e no campo das tecnologias assistivas não é diferente. Sistemas digitais

lançados nos últimos tempos exemplificam soluções de acessibilidade adequadas a pessoas com deficiência visual, entre eles: [1] *Disney Movies Anywhere*, [2] *Whatscine*, [3] *MovieReading*, [4] *YouPlayer* e [5] *YouDescribe*. Destaca-se, aqui, os dois últimos, pois tomam o *YouTube* como base e dialogam com a proposta de acessibilidade na plataforma. Os quatro primeiros aplicativos são orientados a *smartphones* e possibilitam a transmissão de conteúdo audiodescritivo. Já o *YouPlayer* consiste em *plugin*⁹ capaz de permitir ao usuário cego navegação com mais segurança e autonomia. Assim, o indivíduo tem condições de aproveitar recursos oferecidos pelo *YouTube*, como a criação de *playlists*. O *YouDescribe*, por sua vez, permite que o próprio usuário compartilhe suas audiodescrições. Deste modo, qualquer usuário pode fazer e publicar a descrição dos vídeos que desejar.

Tais ferramentas revelam avanços de propostas acessíveis. Contudo, avalia-se ser necessário que tais recursos se mesquem, ao invés de funcionarem separadamente. Nesse sentido, se sugeriu o desenvolvimento de recurso capaz de agregar os recursos citados (NORMANDI; TARALLI, 2019), em ferramenta nativa do próprio *YouTube*.

Tal recurso deve incluir um botão (legível a leitores de tela e ao espectador sem deficiência) capaz de selecionar entre faixas de áudio. A utilização da ferramenta deve se basear no modo como se navega entre canais de áudio em aparelhos de TV e de reprodução de vídeos. Desta forma, o espectador pressionaria o tal botão, e teria possibilidade de selecionar entre os diversos canais de áudio disponíveis, tais como: dublado, som original (quanto ao idioma nativo) e audiodescrição¹⁰. É aconselhável que a ferramenta permita a transmissão por diferentes saídas de áudio – como fones e *bluetooth*, permitindo o acesso simultâneo a pessoas em diferentes condições. Em sala de aula, por exemplo, poderia se transmitir o som original via caixas sonoras, enquanto a AD estaria disponível a fones conectados via *bluetooth*.

O *Youtube* já conta com recurso de acessibilidade para legenda (figura 1/5), localizado na barra flutuante inferior. Neste local, é onde se poderia se incluir o botão AD sugerido para acesso à audiodescrição, conforme exemplificado na figura 2/5.

A partir da implementação dessa ferramenta, se avalia que atores envolvidos no serviço de cinema podem realizar a tradução audiovisual acessível nos conteúdos relacionados a divulgação de filmes, tais como

9. Espécie de extensão de funcionalidades que podem ser adaptadas a diferentes sistemas digitais.

10. A TV brasileira transmite alguns programas com AD. A Rede Globo transmite sua programação de filmes com o recurso. Nesta emissora, a cada volta de intervalo comercial, é possível ouvir uma vinheta sonora específica, acompanhada de seu clássico “plin plin”, que indica presença de AD no filme em exibição.

11. No *link* abaixo, é possível verificar a interação com o sistema (seção Anexos), realizada por meio da gravação de tela de smartphone com sistema Android, no qual se habilitou a mudança de locução. O vídeo ainda está disponível no canal dos exibidores, no entanto, já não conta com recurso de duplo canal de áudio.



QR-code para acesso ao vídeo.



link encurtado:

<https://bitly.com/sdYYPx>

trailers, entrevistas com elenco, cenas de bastidores etc.



Figura 1/5. Tela da plataforma Youtube, durante exibição de vídeo.

Fonte: Print do autor, sobre cena do esquete Bagagem, no canal Porta dos Fundos.

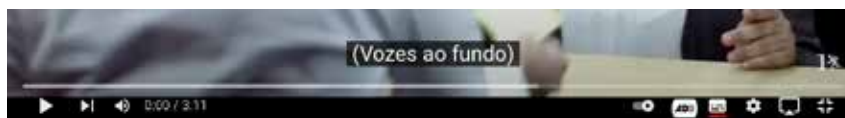


Figura 2/5. Proposta de inclusão de botão referente à audiodescrição.

Na parte inferior, há opções quanto à exibição do conteúdo, como legendas, que, no caso, facilita acesso a pessoas surdas ou quando do impedimento de transmissão sonora. Na barra de opções, foi incluído o botão AD (em branco), para indicar a possibilidade de mudança de áudio. O botão poderia ser representado, também, por outra imagem, tal como o desenho de balão de fala ou megafone, por exemplo, de forma que faça sugestão de conteúdo com dublagem, acessível a pessoas de língua distinta. O símbolo AD utilizado se trata da marca popularizada quanto à audiodescrição.

Fonte: Print e edição do autor, sobre cena do esquete Bagagem, no canal Porta dos Fundos.

Tal proposta foi apresentada pelo autor em 2018, durante o evento UD2018, na cidade de Aveiro, em Portugal. Entretanto, não foi realizado avanços no sentido de viabilizar ou implementar a ferramenta na plataforma do *Youtube* ou em outra rede social com características semelhantes. Todavia, em janeiro de 2022, foi verificado que o *Youtube* passou a utilizar recurso semelhante, porém com outros fins. Refere-se ao experimento realizado durante as transmissões dos jogos de futebol do Campeonato Paulista de 2022. Neste caso, a ferramenta permitia que o espectador tenha a escolha entre dois diferentes canais de áudio para acompanhar as partidas¹¹, com distintos times de

locutores e comentaristas. A transmissão dos jogos por meio desse sistema permite concluir que o *Youtube* é capaz de utilizar processo semelhante no sentido de promover acesso e inclusão de pessoas cegas, tal como aventado nesta Tese.

12. Se refere a identificar ou conhecer alguma marca desse gênero, mesmo que superficialmente.

13. Por exemplo, alguma marca de certificação que qualifique um produto como benéfico a grupos de pessoas aos quais o entrevistado não faz parte.

2. Certificação de serviços nos três ciclos de cinema

Em 2020, o autor publicou artigo que refletia sobre marcas de certificação como instrumento de valorização de produtos e serviços frente aos potenciais usuários e sociedade em geral (NORMANDI; TARALLI; TORRES, 2021). Neste sentido, foi realizada enquete *online* com 51 brasileiros, de diferentes estados.

A pesquisa foi realizada em 2019 e revelou que os entrevistados com conhecimento básico¹² sobre marcas de certificação as consideram benéficas ao consumidor, assim como acreditam que elas têm impacto sobre suas decisões de consumo, mesmo que produtos e serviços certificados reflitam em maiores custos e não tragam benefícios diretos ao respondente¹³. Da mesma forma, alegaram que é importante que as marcas informem aos consumidores acerca de benefícios inerentes aos produtos e serviços oferecidos. As questões referentes à enquete podem ser consultadas na seção Anexos. A seguir, as figuras 3/5 a 14/5, correspondem aos gráficos construídos a partir dos dados coletados.

Dessa forma, **foi avaliado que a implementação de marcas de certificação acerca da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, nos três ciclos de cinema, poderia refletir em condições adequadas de inclusão, a partir da apropriada intermediação dos diferentes atores.** Assim, considerou-se que atores certificados poderiam destacar-se frente à concorrência, uma vez que além de fornecerem serviços adequados e inclusivos, acabariam favorecendo as práticas acessíveis a serem implementadas em outros ciclos do serviço.

No entanto, o que se percebe hoje, ao visitar cinemas em Fortaleza/CE, São Paulo/SP e Florianópolis/SC, é que pelo menos esses exibidores não tem demonstrado interesse em divulgar o oferecimento de ferramentas acessíveis. Por mais que se considere que, de fato, caso fosse realizada divulgação baseada em estímulos visuais, ela não seria

adequada ao acesso de pessoas cegas; mas no mínimo seria possível a sensibilização dos atuais espectadores de cinema quanto ao acesso de pessoas com deficiência sensorial. Neste sentido, a publicidade desse tipo de informação poderia inspirar amigos e parentes daquele público a convidá-los, ou simplesmente informá-los quanto à existência de experiência com acessibilidade.

Vale destacar entrevista realizada com um dos profissionais que liderou discussões e a construção das políticas de acessibilidade da Ancine, especialmente a Instrução Normativa 128 (ANCINE, 2016). Durante a conversa, ao questioná-lo acerca do **motivo pelo qual as normativas da Agência não consideraram a necessidade de divulgação**, por parte dos exibidores, do que tange ao oferecimento de recursos acessíveis nesse ciclo, o entrevistado afirmou que tal questão nunca foi alvo de preocupação. Segundo ele, os participantes das discussões imaginavam que uma vez que o exibidor precisaria investir recursos financeiros – razoavelmente custosos, para instalação e manutenção dos dispositivos de acessibilidade, acreditou-se que eles próprios se interessariam em divulgar, massivamente, em relação à disponibilidade de tais recursos. Todavia, a realidade não refletiu a expectativa.

Ainda assim, se avalia que estratégias de comunicação e valorização das condições de acessibilidade nas atividades que envolvem a tríade cíclica de cinema podem fortalecer políticas de mercado baseadas em certificação de serviços acessíveis. Dessa forma, o Guia de Parâmetros sugerido por esta Tese caminha e orienta nessa perspectiva.

1. Produtos e serviços certificados são mais confiáveis.

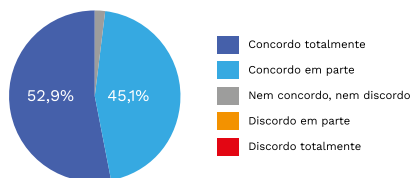


Figura 3/5

2. Todo produto certificado é mais caro do que um não certificado.

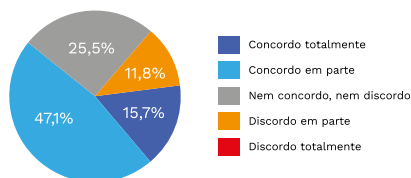


Figura 4/5

3. Um produto certificado para baixo consumo de energia é mais atrativo.

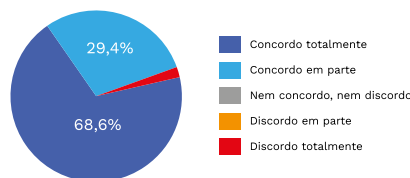


Figura 5/5

4. Um hotel certificado com três estrelas é melhor que um certificado com uma estrela.

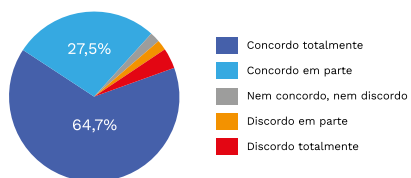


Figura 6/5

5. Eu aceito investir um pouco mais em produtos e serviços certificados.

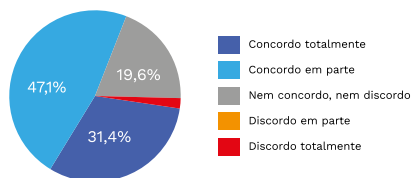


Figura 7/5

6. Ao consumir produtos e serviços, normalmente verifico se são certificados.

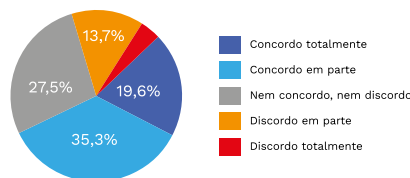


Figura 8/5

7. Eu prefiro consumir produtos e serviços com engajamento social certificado (ex. preservação do meio ambiente, inclusão de pessoas com deficiência, não exploração do trabalho infantil, respeito aos Direitos Humanos e Diversidade, combate à intolerância racial, entre outros).

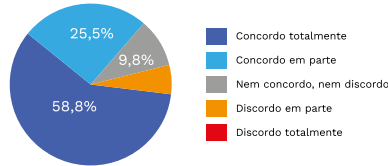


Figura 9/5

8. Eu confio nos instrumentos de certificação de produtos e serviços.

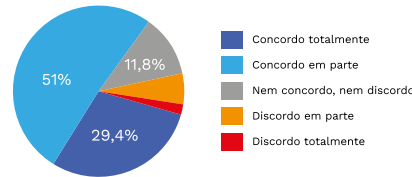


Figura 10/5

9. Certificação de produtos e serviços são utilizados para os valorizar comercialmente.

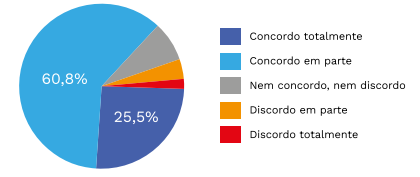


Figura 11/5

10. Certificação de produtos e serviços são instrumentos que beneficiam os consumidores.

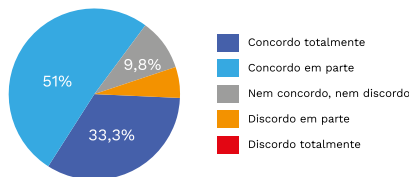


Figura 12/5

11. Me sinto bem atendido pelo sistema de defesa do consumidor brasileiro.

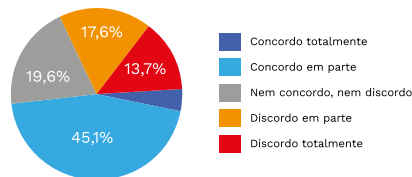


Figura 13/5

12. O sistema comercial do Brasil é amigável ao consumidor.

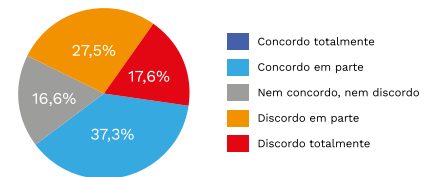


Figura 14/5

Figuras 3/5 a 14/5. Desenhos dos gráficos de pizza gerados a partir das respostas quanto à enquete sobre marcas de certificação.

Fonte: NORMANDI; TARALLI; TORRES (2021).

3. A ferramenta **Blueprint Inclusivo**

Certamente, o Blueprint de Serviço é a ferramenta mais emblemática do Design de Serviço. É difícil imaginar um projeto do campo que não tenha como resultado um *blueprint*. Proposto no início dos anos 80, por Shostack (G. LYNN SHOSTACK, 1982), o Blueprint de Serviço pode ser considerado uma adaptação dos *blueprints* de produtos para o contexto de serviços. Se trata de representação visual, esquemática, baseada em uma linha do tempo, que configura as etapas de um serviço. Nesse sentido, o serviço é representado através do tempo, por meio de tarefas que ocorrem divididas por uma linha de visibilidade em relação a quem o recebe e a quem o oferta. Tudo aquilo que é evidente para o usuário fica acima da linha de visibilidade (chamada de *onstage*, ou palco); enquanto o que acontece fora da visibilidade do cliente é inserido abaixo da linha (o *backstage*, ou bastidores). As ações, por sua vez, se segmentam por tarefas dos clientes e dos prestadores do

14. Os *blueprints* de serviço permitem que todos os membros da organização visualizem um serviço completo e seus processos de apoio subjacentes, fornecendo uma base comum a partir da qual pontos de contato essenciais com o cliente, evidências físicas e outras informações relevantes acerca da experiência funcional e emocional podem ser orquestrados. (tradução nossa)

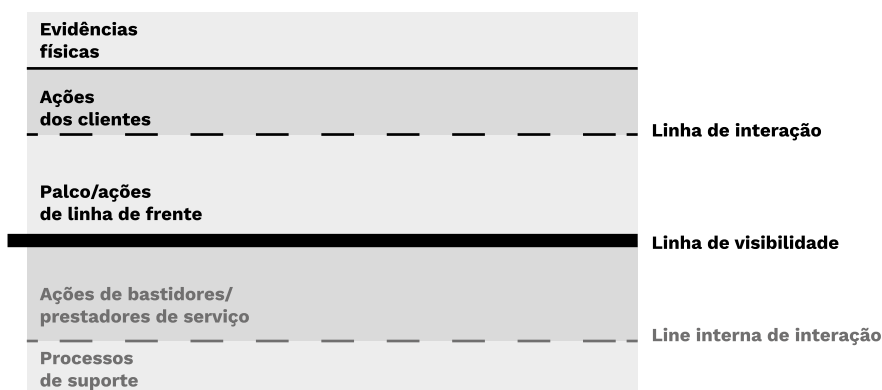


Figura 15/5. Estrutura de um blueprint de serviço.

Fonte: desenho do autor a partir de modelo de Bitner (2008, p. 73).

serviço. Acima, se apresentam as evidências do serviço, que podem ser entendidas como tudo o que for tangível no processo, e que possa interferir na percepção de valor do usuário com o serviço. Por fim, há uma linha onde se incluem os processos de suporte, que se relacionam aos artifícios que viabilizam as operações do serviço (figura 15/5).

A utilização de *blueprints* em projetos de design oferece uma série de vantagens quanto ao desenvolvimento e qualidade dos resultados. Entre eles, pode se destacar: [1] oferece visão ampla acerca de diversos níveis do serviço, [2] evidencia as relações entre palco e bastidores, [3] permite delimitar áreas de atuação quanto a transformações e proposição necessárias em serviços/novos serviços, [4] promove a visualização de oportunidades de qualificação do serviço, entre outros. No entanto, se identifica que **há um potencial não explorado na ferramenta, mais especificamente no que tange ao oferecimento de condições de acessibilidade em serviços, sejam eles novos ou redesenhados.**

Segundo Bitner, Ostrom e Morgan:

Service blueprints allow all members of the organization to visualize an entire service and its underlying support processes, providing common ground from which critical points of customer contact, physical evidence, and other key functional and emotional experience clues can be orchestrated (BITNER et al., 2008, p. 70)¹⁴.

Ou seja, à medida em que a ferramenta desconsidera estratégias de acesso para pessoas com deficiência visual, ela impossibilita que esse

público participe de projetos que podem impactar significativamente suas vidas. Nos campo do Design Inclusivo e do Desenho Universal, é entendido que a participação de pessoas com deficiência no desenvolvimento de projetos inclusivos e/ou acessíveis é de primeira necessidade, haja visto que se tem a noção de que o projetista sem deficiência não terá a mesma percepção do usuário/projetista com deficiência, bem como aquele não deveria impor as necessidades do usuário com deficiência, mas sim trazer este indivíduo o mais próximo possível do projeto e utilizar ferramentas adequadas para explorar problemas, propor, prototipar e avaliar soluções. Avalia-se, desse modo, que o *blueprint* de serviço necessita de adaptação capaz de torná-lo mais acessível.

Tomando o modelo de Bitner (figura 15/5) como referência, se propõe a inclusão de tecnologias, ferramentas, comportamentos, ações e comunicação acessíveis nas diversas linhas que compõem o clássico *Service Blueprint* (figura 16/5). Avalia-se que ao projetar o serviço tomando em consideração o ferramental necessário para promover acessibilidade às pessoas com deficiência, é possível propor e implementar serviços inclusivos.



Figura 16/5. Blueprint de serviço acrescido de orientações quanto à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

Fonte: Tradução a partir de NORMANDI; TARALLI (2022).

Desse modo, se propõe que ao preencher o *blueprint*, as pessoas envolvidas no projeto questionem a si e a potenciais clientes com deficiência, se os processos ofertados são acessíveis a esse grupo, e caso identifiquem a presença de barreiras urbanísticas, arquitetônicas, atitudinais, comportamentais, comunicacionais, tecnológicas entre outras, busquem soluções viáveis que contornem ou superem tais barreiras. Nesse sentido, é firmemente recomendável a participação de pessoas com deficiência durante o processo, pelo menos no que se refere à avaliação das condições de acesso.

É importante destacar que esse modelo pode considerar, além da inclusão na perspectiva do usuário, as condições adequadas de acesso aos que prestam os serviços, uma vez que, vislumbrado a perspectiva de uma sociedade inclusiva, as pessoas com deficiência são compreendidas como atores ativos no mercado de trabalho, e que precisam, portanto, de ferramentas convenientes quanto à execução de suas profissões.

Dessa forma, um *blueprint* orientado à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência, deve contar com pelo menos duas novas linhas (**trilhas de acessibilidade**), que irão indicar tecnologias, ferramentas, comportamentos e ações necessárias para o atendimento de pessoas com deficiência a cada tarefa realizada pelo usuário ou provedor do serviço (figura 17/5).

Em suma, se propõe que a equipe de desenvolvimento desenhe o *blueprint* clássico, para então realizar a avaliação das condições de acessibilidade dos componentes do mapa. Assim, executa-se o procedimento de **passagem da trilha de acessibilidade**, que pode ser comparada a um trenó que caminha ao longo das linhas da ferramenta, a fim de identificar barreiras que, posteriormente, irão inspirar a proposição de soluções acessíveis e inclusivas (figura 18/5). Nesse caso, se configura o que está sendo chamado de **Blueprint Inclusivo**.

Por fim, se sugere que as soluções oriundas da construção do *blueprint* inclusivo sejam, na medida do possível, prototipadas apropriadamente. Nesta Tese, se propôs duas ferramentas construídas a partir desse modelo de *blueprint*: **Encenação Sonora** e **Storyboard Simples**.

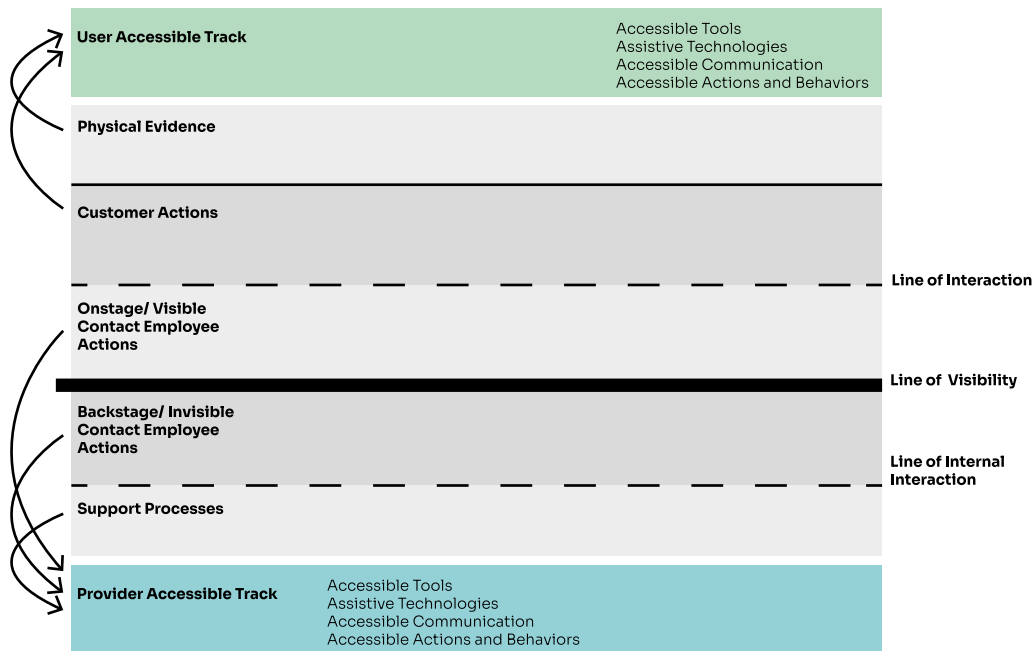


Figura 17/5. Linhas de acessibilidade, relacionadas às ações no palco (cliente) e nos bastidores (provedor de serviço).

Fonte: (NORMANDI; TARALLI, 2022).

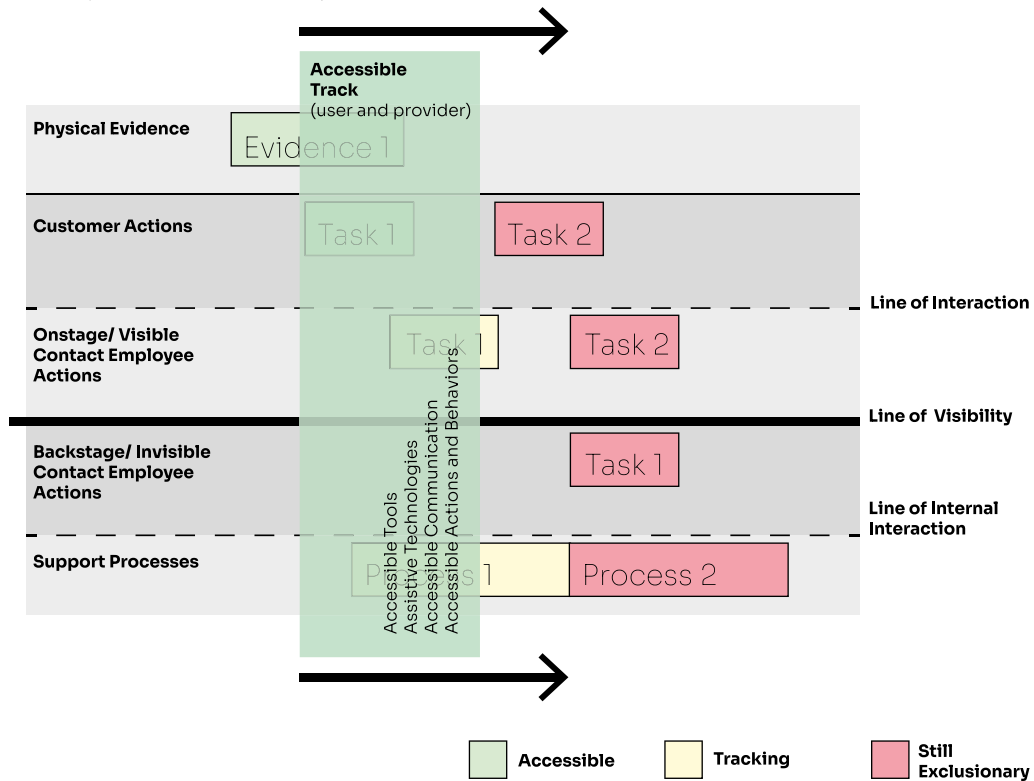


Figura 18/5. Tracking ocorrendo em blueprint padrão.

Fonte: (NORMANDI; TARALLI, 2022).

3. 1. Conclusões acerca do Blueprint Inclusivo

Seria possível construir um *blueprint* de serviço que, de fato, seja inclusivo? Ou seria necessário criar uma outra ferramenta, com características semelhantes, e que disponha de possibilidades inclusivas?

Um dos princípios do *blueprint* de serviço é sua facilidade de construção e representação, ou seja, um papel e uma caneta seriam suficientes para desenhar serviços com alguma complexidade. Contudo, uma simples dedução lógica é capaz de revelar **o quão excludente é uma ferramenta que se apoia apenas em estímulos visuais**, já que impossibilita a participação de pessoas com deficiência visual na construção de propostas alinhadas à ferramenta.

A partir da abordagem que se avalia inclusiva, o ideal seria que todo serviço fosse desenvolvido tomando como objetivo atender ao maior número de pessoas possível, independente de suas condições de acesso físico e sensorial, estando essas pessoas no momento de interação com o serviço, mas também previamente, durante seu desenvolvimento. Assim, avalia-se que todo *blueprint* deveria apresentar características acessíveis a pessoas com deficiência.

3. 2. Aplicação do **Blueprint Inclusivo** na pesquisa

Tomando por base o *blueprint* apresentado no capítulo anterior (figura 19/5), se realizou a passagem da trilha de acessibilidade ao longo do desenho desenvolvido. Neste caso, avaliou-se apenas as condições de acesso e inclusão dos espectadores com deficiência no ciclo de cinema, identificando-se etapas qualificadas como “barreiras”, por meio da utilização da cor vermelha e da inclusão de símbolos que ilustram os grupos de clientes aos quais se julgaram as restrições de acesso: pessoas com deficiência visual, auditiva ou motora (figura 20/5). Em seguida, foram incluídas eventuais soluções, coloridas em fundo verde, a serem consideradas no serviço (figura 21/5).

Figura 19/5. Blueprint de serviço no espaço de cinema. Fonte: Autor.



Figura 20/5. Passagem da trilha de acessibilidade por todo o blueprint. Fonte: Autor.

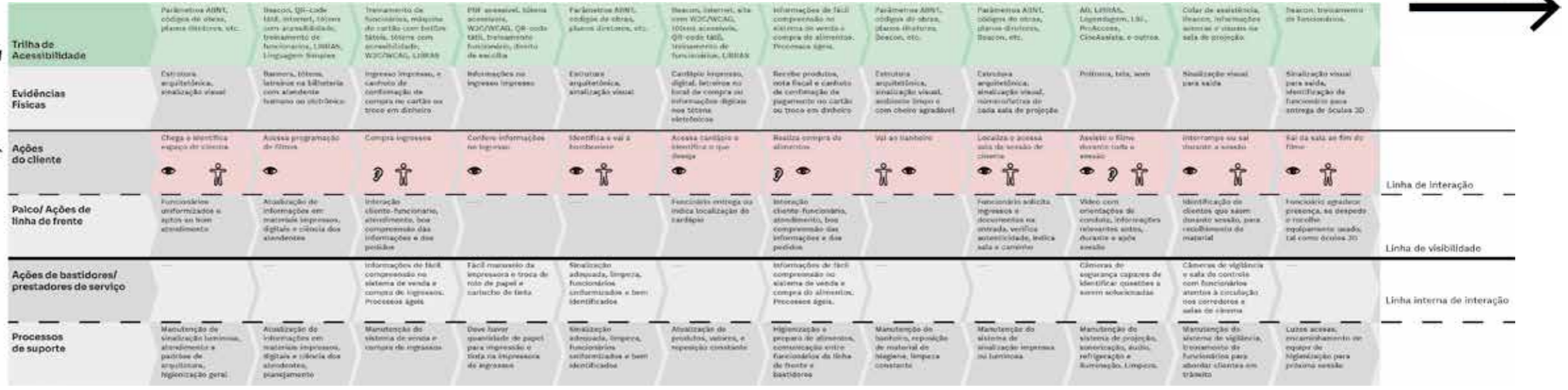
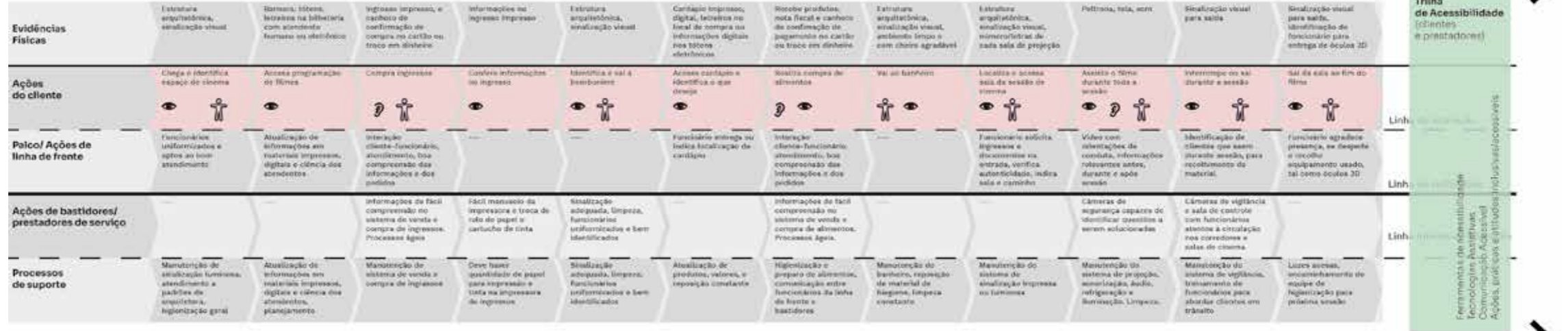


Figura 21/5. Soluções na trilha de acessibilidade. Fonte: Autor.



QR-code
para acesso à
Encenação Sonora.



15. Em 2021, desenvolveu-se artigo que reflete sobre as características formais de um *blueprint* de serviço, depois publicado em 2022 (NORMANDI; TARALLI, 2022).

16. A ferramenta também pode ser utilizada para identificar possíveis barreiras no serviço. Nesse caso, as soluções para minimizar ou superar as limitações devem ser propostas em etapa posterior à formulação do *blueprint* (figuras 19/5 a 21/5).

4. A ferramenta Encenação Sonora

Apresentado em 1982, por Shostack (1982), e atualizado por diversos autores ao longo dos anos, o *blueprint* de serviço tem sido uma das mais emblemáticas ferramentas para a representação gráfica de serviços. Entendendo-o como importante instrumento para exploração de pontos fortes e fracos, interações entre atores nos bastidores e no palco onde ocorrem os serviços, evidências físicas de ações relativas aos serviços, bem como os processos de suporte que os viabilizam, se avaliou que seu formato representa barreiras quanto ao acesso de pessoas com deficiência visual na formulação e no entendimento de suas informações relevantes.

Em trabalho desenvolvido em 2021¹⁵, sugeriu-se adaptação ao modelo clássico do *blueprint* de serviço, de modo a qualificá-lo como inclusivo. A modificação proposta foi a adição de trilhas de acessibilidade que percorre as demais trilhas de interação da ferramenta, com foco nos momentos onde o usuário estabelece contatos com o serviço, conforme apresentado no [tópico anterior](#). Dessa forma, ao utilizá-la, a equipe de design, em parceria de pessoas com deficiência convidadas a participar do projeto, devem ilustrar/apresentar soluções que promovam o acesso daquele público ao serviço que está sendo representado.

Uma vez que a trilha de acessibilidade esteja preenchida com soluções adequadas ao acesso e inclusão dos participantes com deficiência envolvidos no projeto, se aprecia que a ferramenta se qualifica como *blueprint* inclusivo. É importante considerar, no entanto, que ele apenas descreve o serviço, em suas diversas dimensões caracterizadas pela ferramenta. Ou seja, procedimentos orientados à proposição de resoluções inclusivas devem ser viabilizados anteriormente¹⁶, a fim de que se estabeleça as soluções referentes às condições, interações, artefatos, sistemas, dispositivos e ambientes adequados àquele contexto. Para tanto, nesta Tese, se propõe a utilização do método de Design para Equiparação Inclusiva em Serviços – que é apresentado ao final deste capítulo.

Ainda assim, mesmo com a utilização de *blueprints* inclusivos no desenvolvimento ou atualização de serviços, se avalia que a interação

com essa ferramenta ainda oferece barreiras de acesso ao público com deficiência visual, uma vez que o instrumento é baseado na visualização geral do serviço, ou seja, sua compreensão depende da habilidade da visão para interação com suas informações. Apoiado nesta questão, foi aventada a possibilidade de se traduzir o conteúdo visual relevante de *blueprints* inclusivos em estímulos sonoros, que, por sua vez, permitisse ao usuário cego interagir com a ferramenta, capacitando-o a avaliar os serviços investigados, e a antecipar barreiras que, eventualmente, as soluções ilustradas viessem a apontar.

Apesar da proposta nascer de exercício reflexivo acerca do *blueprint*, não se considera que a ferramenta de Encenação Sonora possa ser considerada uma versão sonorizada de um *blueprint*. Se julga que o *blueprint* de serviço apresenta característica intrinsecamente visual¹⁷, de modo que sua composição para além do padrão que se convencionou, acaba por modificá-lo a ponto de se propor uma outra ferramenta, que seja, agora, baseada em informações equiparáveis, mas com outra modalidade de comunicação: o estímulo sonoro. Aquela característica visual é recorrente em diversas ferramentas utilizadas no campo do Design de Serviço, tais como mapas de sistemas, mapas de *stakeholders*, jornadas de serviço, etc. Dessa forma, se verifica a necessidade de estabelecer soluções que tornem esses instrumentos acessíveis o quanto possível. Se avalia que, em algumas condições, a simples descrição de imagens pode ser suficiente para tornar acessível o conteúdo, no entanto, a proposta carece de validação por pessoas com deficiência, que estejam inseridas no contexto do projeto. No caso desta Tese, quando houve a necessidade de apresentação de algum conteúdo visual para pessoas cegas, optou-se pela descrição de imagens, realizada pelo próprio autor, via interação presencial ou *online*.

A ideia inicial acerca da tradução do *blueprint* clássico para o inclusivo buscava, de fato, apenas transpor as informações de ordem visual em estímulo sonora, mas se avalia que a Encenação Sonora traz solução um tanto mais complexa, que envolve também a prototipagem de serviço, em fases diversas. Se considera que as características fundamentais do *blueprint* inclusivo estão mantidas na solução sonora¹⁸, que inclui um locutor responsável por trazer informações relevantes quanto às situações encenadas, bem como acerca das ferramentas e atitudes orientadas às soluções de acessibilidade e inclusão.

Quanto à avaliação de que a Encenação Sonora compreende também

17. Assim como se dá no reconhecido *Business Model Canvas*, de Osterwalder (OSTERWALDER; PIGNEUR; SMITH, 2010), no qual um modelo de negócios é representado por meio de um *template* visual – *canvas*, construído por etapas, que em conjunto são capazes de atender às diversas necessidades relevantes para a composição de projeto de negócios. Ou seja, a visualização do todo é que dá sentido à proposta. Dessa forma, seria necessário a utilização de algum procedimento de tradução que possibilitasse o acesso às informações contidas, e não exatamente a proposição de um modelo com outras características de assimilação informacional.

18. Tarefas realizadas pelo cliente e pelos prestadores do serviço, no palco (*on stage*) e nos bastidores, identificação de pontos de contato evidências de serviço, ferramentas de acessibilidade necessárias, bem como a linha do tempo cronológica do serviço e os processos de suporte.

19. A encenação conta a história de um rapaz cego que, em conversa com amigos do trabalho, se interessa por determinado filme, e decide ir ao cinema para assisti-lo.

20. Que é o de cinema capaz de fornecer acesso e inclusão a pessoas com deficiência sensorial em suas diversas etapas de experimentação do serviço.

21. *DON'T call it "role-play"!*
The term is unpopular because it is misused in many training courses. Technically, investigative rehearsal is not role-play, but it looks very similar. So, call it rehearsal, simulation, bodystorming, a service walkthrough, or don't call it anything – just say "show me." (STICKDORN et al., 2018, p. 122)

22. Tradução nossa para *investigative rehearsal*.

a proposição de um protótipo de serviço – munido, especialmente, de características acessíveis a pessoas com severa deficiência visual, isso se dá porque se verificou que as pessoas cegas, que tiveram acesso à encenação desenvolvida¹⁹, foram capazes de perceber as propriedades fundamentais do serviço proposto, e avaliá-las quanto às suas adequações/inadequações. E uma vez que a proposta diz respeito à uma configuração de serviço que ainda não existe²⁰, com dispositivos que, hoje, também não estão disponíveis no contexto habitual, se avalia que tais características são apropriadas ao que se espera de um protótipo de serviço.

No guia de métodos em Design de Serviço proposto por Stickdorn et al. (2018), nas sessões relativas à prototipagem de serviços, os autores sugerem procedimentos baseados em teatralização/dramatização de serviços. As propostas metodológicas, todavia, são orientadas à exploração do projeto em desenvolvimento, em fases anteriores ao que se propõe nesta Tese. Nesse sentido, esses autores não recomendam a utilização de expressões como “encenação” nesse tipo de procedimento²¹, ao qual chamam de “ensaio investigativo”²². Contudo, na ferramenta que se sugere aqui – a Encenação Sonora, o que se pretende, de fato, é a construção de uma encenação, onde haja, inclusive, estímulos sonoros que ambientem o ouvinte, trazendo-o para dentro da cena e dos serviços em investigação.

4. 1. A construção da Encenação Sonora

A ferramenta de Encenação Sonora deve ser entendida como uma história que envolve o cliente a ser incluído no serviço, os prestadores do serviço investigado, as ações realizadas por esses grupos de personagens, as tecnologias, interações, artefatos e ferramentas de acessibilidade necessárias, entre outras soluções estabelecidas ao longo do processo de desenvolvimento/equiparação de um serviço. Se realizada dentro do método de Design para Equiparação Inclusiva de Serviços, deve ser elaborada após procedimentos relacionados às etapas de exploração, divergência e convergência de ideias; preferencialmente, na fase de prototipagem do serviço. Assim, se entende que a equipe de design já tenha elaborado personas, desenhos de jornada do usuário no serviço, bem como blueprint inclusivo do serviço. A partir de então, se desenvolve as demais etapas que devem resultar na entrega da Encenação Sonora. Recomenda-se a seguinte sequência de ações:

- 1 Escrita de roteiro da história a ser encenada, e revisão/avaliação prévia por participantes com deficiência visual;
- 2 Seleção de pessoas para interpretar os personagens do roteiro, e locutor;
- 3 Gravação de áudios de fala;
- 4 Coleta de trilhas e efeitos sonoros;
- 5 Edição do material;
- 6 Avaliação do resultado por pessoas a serem incluídas no serviço.

23. O uso de linguagem coloquial e gírias são bem-vindos, a depender do contexto onde se dá a encenação. Caso se realize, por exemplo, em ambiente formal, com personagens formais, a linguagem deve ser compatível com o ambiente retratado. A proposta é que as falas soem naturalmente, nunca chamando mais atenção do que a própria encenação.

A criação da persona (ou personas) envolvida no serviço é fundamental para que se estabeleça uma história coerente e capaz de contemplar o melhor atendimento ao público que se deseja incluir. Mesmo que se considere que a persona é um ser fictício, ela deve ser descrita a partir de parâmetros reais acerca de sujeitos que tenham sido entrevistados ou participado das etapas anteriores do projeto. Essa construção ajudará a equipe de design a identificar-se com as dores da persona, e a orientar sua capacidade criativa a soluções que a incluam no desenrolar do projeto, tornando mais simples a construção do roteiro que será encenado.

O roteiro deve ser escrito tendo como personagem principal uma persona criada nas etapas anteriores do projeto. Centrado nesta, ele deve contemplar a jornada de serviço e o *blueprint* inclusivo estabelecidos previamente, nos quais todas as soluções quanto à acessibilidade dos clientes a serem incluídos devem ser apresentadas. A escrita do documento não carece de especificidades técnicas semelhantes a roteiros de filmes ou programas televisivos, mas precisa deixar claro os enunciadores em diálogos (personagens) e a locução externa à cena (locutor). Se recomenda o uso de linguagem simples nos textos relativos à locução, e de linguagem adequadas aos personagens em cena²³. Ao final da escrita, é interessante enviar o texto para revisão/avaliação prévia dos participantes com deficiência visual do projeto. Esse processo pode indicar incoerências a serem contornadas antes das etapas de gravação e edição, evitando maiores transtornos quanto a correções do material “finalizado”.

Não há necessidade da contratação de atores profissionais ou pessoas com experiência dramaturgíca. Os próprios integrantes da equipe de design podem atuar como personagens da encenação. É importante que para cada personagem exista uma voz diferente para interpretá-lo. Alguns personagens podem ser feitos pelo mesmo ator, no entanto, é

24. Fala-se em atores, mas não há necessidade de conhecimento acerca de dramaturgia por parte dos interpretantes. Solicita-se apenas que eles tentem se visualizar nas cenas em questão, e atuem com a maior naturalidade possível.

25. O *Youtube* conta com extensa biblioteca de efeitos sonoros, músicas e ambientações ofertadas gratuitamente em sua aba de edição e *upload* de vídeos.

necessário que o contraste entre as vozes seja evidente, de forma a não confundir o ouvinte. Se recomenda, com firmeza, que as pessoas com deficiência a quem se deseja incluir no serviço investigado sejam convidadas a participar desse processo, interpretando os personagens retratados. Isso favorece a identificação das dores e do nível de aceitação desses participantes quanto às soluções propostas. A fim de se promover diálogos naturais, se deve informar aos atores que eles não precisam reproduzir exatamente o que está escrito nos diálogos do roteiro. Ou seja, eles devem estar à vontade para utilizar palavras, expressões e construções de frases que lhes forem mais corriqueiras, contanto que mantenham o sentido dos diálogos originais. A escolha do locutor deve ser baseada em alguém que tenha boa dicção, e seja capaz de passar neutralidade em suas falas. É possível que o locutor seja a pessoa com mais texto a ser lido, uma vez que suas falas não são interrompidas por outros personagens, como ocorre em diálogos.

Quanto a gravação do áudio, não há necessidade de que se debruce sobre tecnologias de captação sofisticadas, o que pode encarecer e até inviabilizar o desenvolvimento da encenação. A recomendação é que as gravações sejam realizadas em ambientes silenciosos ou com baixo ruído, nos quais os atores²⁴ tenham conforto para atuar, e suas vozes sejam captadas sem interferências externas comprometedoras. Acerca dos arquivos com os áudios, facilita o trabalho de edição se as falas forem enviadas em arquivos separados, ao invés do uso de uma trilha única com todas os trechos de diálogo do mesmo personagem.

Sobre a captação de áudios externos e trilhas, há sites que disponibilizam variados efeitos sonoros, músicas e ambientações acústicas²⁵ que podem ser aproveitados na construção das cenas. Quando não for possível a localização de algum conteúdo específico, a equipe de design pode recorrer à própria captação de áudio, que pode ser realizada com um smartphone comum, plugado ou não a microfone e/ou fone de ouvido. Efeito sonoro de muita importância na construção da Encenação Sonora diz respeito à vinheta de transição. Tal recurso indica, via áudio, a passagem da encenação para a locução, e vice-versa. Comparativamente a um *blueprint* tradicional, esse efeito equivaleria à linha de interação entre o palco e os bastidores. É, portanto, indispensável.

No que tange à edição do conteúdo, ela deve ser realizada por meio de *softwares* adequados, tendo como critério a disponibilidade, o

investimento realizado e a habilidade do editor em relação ao sistema. Hoje, há uma série de opções no mercado, entre pagos e gratuitos, que podem ser utilizados tanto em computadores quanto em *smartphones*. O importante é que o sistema ofereça eficiência no trabalho de edição e um resultado adequado à avaliação posterior.

Ao final da edição, se recomenda a finalização da encenação em arquivo de formato MP3, com, no mínimo, 128 Kbps e 48.000Hz de frequência. Este modelo oferece boa qualidade para ser apreciado nos sistemas sonoros de usos mais populares, como *smartphones*, *smart TVs*, e caixas de som de uso doméstico. Somado a isso, diz respeito a arquivo que não toma muito espaço de armazenamento, e facilita o envio pela internet, seja ela de maior ou menor capacidade na troca de dados. Tal envio é importante, pois é necessário que o resultado do processo seja avaliado por pessoas com deficiência visual, que participaram do projeto ou que estejam alheias a ele. Somente após as considerações dessas pessoas, é que se pode afirmar que o processo foi concluído.

No caso dos avaliadores apontarem inadequações relevantes acerca do conteúdo apresentado, a equipe de design precisa revisar o material e fazer as correções necessárias. Neste caso, se sublinha a importância sobre a escolha do sistema de edição, uma vez que é interessante, haja vista a possibilidade de adaptações futuras, que o *software* de edição conte com ferramentas que facilitem esse processo, tais como edição em múltiplas camadas de áudio.

A avaliação citada é referente ao entendimento, especificamente, acerca da Encenação Sonora. Uma vez que ela seja avaliada positivamente, se passa a avaliar as soluções encenadas, ou seja os resultados projetuais contidos na ferramenta proposta²⁶.

26. Se percebeu, ao longo da experiência realizada na pesquisa de Doutorado, que a avaliação da ferramenta Encenação Sonora se confundiu com a avaliação das soluções de acessibilidade apresentadas por ela. Assim, é importante considerar que alguma imprecisão na Encenação Sonora pode refletir em avaliação negativa quanto às soluções investigadas. A fim de evitar imprecisões, é importante deixar claro ao avaliador quais parâmetros ele deve se concentrar em sua avaliação. Por exemplo, para avaliar o resultado obtido com a ferramenta, se pode questionar se o avaliador entendeu o uso do artefato X, e considerar sua resposta; já no que diz respeito à avaliação da solução, se pode questionar se o avaliador julga relevante ou adequada a solução de uso referente ao artefato X.

4. 2. A construção da Encenação Sonora quanto à acessibilidade e inclusão no cinema

1 O roteiro

No caso da Encenação Sonora realizada no desenvolvimento da Tese, tomou-se como base para o roteiro a jornada do serviço que orientou na avaliação do serviço atual de cinema, o *blueprint* inclusivo construído e a persona Luan. A escrita do roteiro foi baseada

em histórias relatadas por entrevistados com e sem deficiência. Preocupou-se em abordar o maior número de etapas do serviço possível, além das soluções propostas acerca de acessibilidade via tecnologias existentes, atitudes e soluções inovadoras.

A fim de se estabelecer uma história mais coerente, e que trouxesse sensação de realidade, optou-se por iniciar a encenação antes da chegada do cliente ao cinema. Dessa forma, foi possível explorar outros pontos de contato com o serviço; no caso, a consulta de filmes e trailers, e a compra de ingressos *online*.

A revisão do material foi realizada por dois participantes cegos, que tiveram acesso ao roteiro prévio e participaram como atores no resultado final. O documento se encontra na seção **Anexos**.

2 Seleção de elenco e locutor

A história é baseada na experiência da persona Luan, que é cego, e decide ir ao cinema. Como ele é paulista, recorreu-se a escolha de alguém nascido na cidade, o que favoreceu nas questões relativas ao sotaque e expressões culturais. Da mesma forma, a ideia era a participação de pessoas com deficiência também nessa fase de pesquisa. Assim, convidou-se um amigo com essas características a interpretar o personagem principal. A personagem Bia, que aparece a partir das cenas no cinema, também é cega. Seguindo o mesmo padrão de escolha acerca do Luan, foi convidada outra participante da pesquisa, também cega. Como não foi criada persona relativa à personagem feminina, bem como havia necessidade de identificá-la a qualquer região ou cidade, optou-se por uma pessoa de outro estado, o Ceará. Ambos foram contactados via *Whatsapp*, momento em que se explicou do que se tratava o processo, ao que demonstraram muito interesse na participação. Por acaso, o ator que interpretou Luan é, de fato, ator. A jovem que fez a Bia, por outro lado, nunca havia feito algo do gênero.

Os demais atores são todos amigos do autor, e não tem qualquer experiência com dramaturgia. Eles foram convidados, também, via *Whatsapp*. Ao convidá-los, pedia-se eles gravassem os textos referentes às suas falas, às quais se contextualizava a cena, e se solicitava que interpretasse da forma como fosse mais adequado à suas características expressivas. Por tratar-se de cenário na cidade de São Paulo, considerou-se relevante a participação de pessoas de várias

regiões do país: há cariocas, mineiras, catarinenses e cearenses.

O locutor convidado tem expertise na área vocal, pois é músico e professor de canto. Optou-se por ele por qualificar sua voz e expressividade como adequada à encenação desejada.

3 Gravação de áudios de fala

Todos os personagens, com exceção da Bia e do Luan, utilizaram o aplicativo *Whatsapp* do *smartphone* para gravação e envio dos áudios com suas respectivas falas. Assim, foi necessária a conversão do arquivo gerado pela plataforma de comunicação, uma vez que seu formato original não é acessível pelo *software* de edição utilizado²⁷. Todos os contatos e interações, quanto às gravações, entre pesquisador e atores (e locutor) foram realizados de forma *online*, por meio daquele sistema de comunicação.

Bia e Luan realizaram a gravação de suas falas nos seus respectivos computadores, e enviaram os arquivos em MP3. Já o locutor, gravou suas falas utilizando de seu *home studio*, onde realiza suas gravações e edições profissionais.

4 Coleta de trilhas e efeitos sonoros

Quanto aos recursos de áudio, utilizou-se apenas de conteúdos disponíveis no *Youtube*, tanto no que tange a trilhas quanto a efeitos sonoros, ambientações e a vinheta de transição. O material coletado pode ser localizado tanto na biblioteca destinada a criadores de conteúdo para a rede²⁸, quanto nos vídeos compartilhados por usuários da plataforma. No que tange a captação de áudio inseridos em vídeo, utilizou-se do sistema <https://x2download.com/>, que permite o *download*, em separado, apenas do conteúdo sonoro presentes nos vídeos.

5 Edição

Para edição do material, foi utilizado *software* livre e gratuito, o *Audacity*, que permite edição em várias camadas de áudio, o que, por sua vez, facilita tanto o processo de edição quanto o de correção posterior.

Todos os personagens e o locutor enviaram as faixas de áudio separadas em arquivos diferentes, o que facilitou muito o processo de edição, uma vez que, ao receber os arquivos, eles foram nomeados com numerações referentes a cada uma das falas no roteiro²⁹. Em alguns

27. O *Whatsapp* gera arquivos no formato .ogg. Como estava sendo trabalhado com arquivos .MP3, utilizou-se do site <https://online-audio-converter.com/pt/> para conversão dos arquivos ao formato adequado.

28. Na aba “criar”.

29. A mesma numeração também foi inserida no roteiro de texto.

30. A esses entrevistados, não foi avisado que aquilo se referia a uma experiência ficcional. Apenas foi enviado o arquivo MP3, e se solicitou que avaliassem as condições de acessibilidade presentes na encenação. O protocolo de avaliação se encontra na seção Anexos.

casos, os arquivos de áudio vieram com mais de uma interpretação para cada fala, permitindo maior flexibilidade na avaliação do conteúdo, realizada pelo editor (o próprio autor).

Também fez parte da edição a já citada conversão de arquivos do formato .ogg para .mp3, realizada via internet, sem custos financeiros.

6 Avaliação do resultado por pessoas a serem incluídas no serviço

Os primeiros a avaliarem a ferramenta e as próprias soluções de serviço foram os atores cegos, que aprovaram o formato do conteúdo, bem como a possibilidade de interagir com a ferramenta.

Como pontos fortes, além do potencial de acessibilidade, os entrevistados (tantos os atores, como um grupo de três outros entrevistados) relataram sensação positiva de se sentirem inseridos no serviço investigado. O grupo que não participou do processo de construção da encenação se interessou em ir para aquele cinema³⁰. Dois entrevistados (inclusive a personagem Bia) qualificaram o resultado como algo semelhante a uma radionovela, e elogiaram a participação do locutor, apontando-o como essencial no entendimento. Quanto às vinhetas de transição, elas foram identificadas e avaliadas como importantes quanto à indicação de mudança de cena para bastidores (locução).

5. A ferramenta *Storyboard* Simples

Assim como a Encenação Sonora, o *Storyboard* Simples trata-se de ferramenta que busca promover a inclusão de pessoas com deficiência no desenvolvimento de serviços. Neste caso, **o foco são pessoas surdas**. Levando em conta que esse público tem nos estímulos visuais, seja por meio de interação com comunicação gráfica, textos e sinais gestuais, seu principal canal de comunicação, se avalia como adequada a formulação de *storyboards* no sentido de representar ou avaliar um serviço em desenvolvimento. Aqui, não se considera a adaptação de um *blueprint* inclusivo, uma vez que se julga que tal ferramenta (o *blueprint*) tem condições adequadas de acessibilidade a esse segmento, tendo em vista que apresenta características visuais de fácil compreensão e textos sintéticos. Dessa forma, se entende que a ferramenta *Storyboard* Simples pode ser encarada como um protótipo do serviço.

Foi chamado como “*Storyboard* Simples” por dois motivos: primeiro, porque se apresenta em forma de história em quadrinhos³¹ (*storyboard*); segundo, porque sua construção deve ser apoiada em Linguagem Simples, com referências gestuais e, sempre que possível, trazer sinais oriundos da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS na fala dos personagens envolvidos na história. Assim como na Encenação Sonora, essa ferramenta precisa envolver a pessoa surda como protagonista do enredo.

Quanto à Linguagem Simples – em inglês, *Plain English*, se refere a uma técnica/modelo de comunicação baseada na clareza da informação, e na minimização de interpretações inadequadas, na qual se pode usar de textos, desenhos, sinais, gestos. Também pode ser chamada de linguagem clara ou linguagem cidadã (FISCHER *et al.*, 2019). Nesse sentido, sua utilização também facilita a comunicação com pessoas que não tem muita familiaridade quanto à leitura na língua local, por exemplo. O uso da Linguagem Simples na composição da ferramenta *Storyboard* Simples se dá a fim de facilitar o entendimento de pessoas surdas quanto à história relatada, uma vez que se considera que esse público pode ter alguma dificuldade na compreensão de textos mais longos – escritos em português, ou devido ao uso de palavras menos corriqueiras.

31. Preferiu-se não utilizar o termo “história em quadrinhos” porque, no Brasil, oferece um entendimento mais específico, alinhado à produção profissional e consumo em escala dessa modalidade de literatura. Da mesma forma, o termo em inglês, *storyboard*, além de recorrente no país e no campo do Design (como ferramenta de trabalho), também é comum para tratar de etapas não finalizadas no desenvolvimento de projetos variados, sejam educativos, audiovisuais, fotográficos, entre outros.

32. O curso pode ser acessado no link: <https://www.youtube.com/watch?v=NOkxc8L82Ng>

Como técnica a ser utilizada na construção comunicacional, é recomendável que a equipe de design que lidera o desenvolvimento de um serviço, e que almeje utilizar a ferramenta de *Storyboard* Simples, busque informações quanto às diretrizes que articulam a Linguagem Simples. Não se trata de conteúdo que tenha grande quantidade de material produzido, mas há referências relevantes que podem ser encontradas *online*. Recomenda-se, neste sentido, minicurso, gratuito, promovido pela jornalista e pesquisadora Heloísa Fischer³².

No que diz respeito ao uso de LIBRAS, não é necessário que equipe de desenvolvimento da ferramenta tenha fluência nessa língua, mas é importante algum conhecimento a respeito. Pelo menos saber que não se trata de uma versão da língua portuguesa, bem como que a LIBRAS tem sua própria formatação quanto à expressão comunicacional, e que apresenta sinalização capaz de substituir várias palavras de um texto escrito, entre outras noções que podem ser aprendidas, sem muita dificuldade, em algum curso introdutório acerca do tema. Após realizada a introdução sobre conteúdos relativos à LIBRAS, se recomenda a utilização do aplicativo *HandTalk* para auxiliar a equipe no desenho de quadros do *storyboard*, em que os personagens possam utilizar sinais relevantes.

5. 1. A construção do *Storyboard* Simples

A ferramenta *Storyboard* Simples deve ser entendida como uma história, contada por meio de desenhos em quadrinhos, que envolve o cliente a ser incluído no serviço, os prestadores do serviço investigado, as ações realizadas por esses grupos de personagens, tecnologias, interações, artefatos e ferramentas de acessibilidade necessárias, entre outras soluções estabelecidas ao longo do processo de desenvolvimento/equiparação de um serviço.

É orientada à participação de pessoas surdas no processo de design de serviço; e dentro do método de **Design para Equiparação Inclusiva de Serviços**, deve ser elaborada após os procedimentos relacionados às etapas de exploração, divergência e convergência de ideias; ou seja, na fase de prototipagem e validação. Da mesma forma como ocorre com a Encenação Sonora, se entende que a esta altura do projeto, a equipe de design já tenha elaborado personas, desenhos de jornada do usuário no serviço, bem como *blueprint* inclusivo. Com esse material consolidado,

se desenvolve as demais etapas:

- 1 Escrita de roteiro da história a ser encenada.
- 2 Simplificação do conteúdo (Linguagem Simples).
- 3 Primeiros rascunhos.
- 4 Aprimoramento e finalização.
- 5 Avaliação do resultado por pessoas a serem incluídas no serviço.

O roteiro deve ser escrito tendo como personagem principal uma pessoa surda criada em etapas anteriores do projeto. Centrado nela, ele deve contemplar a jornada de serviço e/ou *blueprint* inclusivo estabelecidos previamente, e as soluções quanto à acessibilidade devem ser apresentadas. A escrita não carece de especificidades técnicas semelhantes ao que se realiza em filmes ou programas televisivos. Neste momento, também não há necessidade de focar, ainda, nas diretrizes de Linguagem Simples, haja vista que deverá passar por esse processo na etapa a seguir.

Concluído o texto base do roteiro, se passa ao processo de simplificação do conteúdo, no qual as informações textuais – diálogos e narração, precisam ser simplificadas o quanto possível. As falas dos personagens devem ser avaliadas quanto ao uso adequado de sinais de LIBRAS. Caso não haja pessoas com fluência em LIBRAS na equipe de design, se recomenda a utilização do aplicativo Hand Talk, que facilita a tradução de falas para a língua de sinais brasileira. Dessa forma, é possível desenhar personagens configurando algum sinal de grande relevância no contexto³³.

Ao longo do processo de simplificação do texto escrito, também se deve avaliar a complexidade das cenas a serem desenhadas, se evitando ao máximo, a proposição de quadrinhos que dificultem o trabalho de ilustração e o bom entendimento por parte do leitor. Por mais que a ambientação seja de grande importância no contexto informacional, as ações dos personagens, bem como as suas interações, são os conteúdos mais relevantes da ferramenta. Dessa forma, deve-se destacar, sempre, o que é mais importante em cada quadro³⁴.


No que tange ao desenho de rascunhos, isso tem mais relação com a preferência de trabalho da equipe de design. Geralmente, eles ajudam a entender melhor a configuração do que se quer desenhar, mas há quem prefira elaborar logo o trabalho final. Dessa forma, depende do tempo

33. Um personagem que informa que vai dirigir pode ser desenhado gesticulando o sinal de carro ou do verbo dirigir, por exemplo.

34. Às vezes, podem não ser os personagens, mas o ambiente, e nesse caso, a ambientação deverá receber a atenção adequada.

35. No caso da utilização de soluções que ainda não existem na prática do serviço investigado, essas podem ser prototipadas e fotografadas no contexto, ou podem ser inseridas digitalmente, por meio de montagem fotográfica.

36. No caso da representação de toda a experiência em vídeo, se considera que a ferramenta em estudo não foi contemplada. Ou seja, não foi desenvolvido *Storyboard* Simples, mas outra ferramenta de apreciação/prototipagem do serviço investigado.



37. A apresentação do espaço interno de um banheiro em uma história que envolva essa experiência em segundo plano, por exemplo.

disponível e da habilidade técnica daqueles que se dedicarão à atividade.

Quanto aos desenhos finais, não se pode esquecer que o objetivo principal é informacional, e não, necessariamente, a fruição artística no campo do desenho de quadrinhos. Ou seja, o resultado deve ser pautado no conteúdo e não, especificamente, na forma. Se considera, contudo, que se forma e conteúdo estiverem em equilíbrio, o resultado, certamente, será tão informativo quanto prazeroso de ser apreciado.

O *Storyboard* Simples pode ser configurado, também, por meio de fotografias, caso a equipe de design ache mais prático esse processo. Como se tratam de serviços que estão sendo equiparados, se considera a captura de imagens reais uma prática adequada, haja vista que o serviço pode fornecer ambientação, pessoal e instrumentos interativos relevantes quanto à finalidade de representar, visualmente, o que se deseja contar na história descrita³⁶. Nestes casos, a produção de fotografias apoiadas em rascunhos prévios, refletem em grande potencial na realização da atividade. Em alguns casos, o uso de vídeos também pode ser adequado³⁶, especialmente quando se quer apresentar alguma atividade pormenorizada em um contexto mais amplo³⁷.

Ao final do processo, com o *Storyboard* Simples adequado, a equipe de design precisa encaminhá-lo para avaliação das pessoas com deficiência auditiva que estão participando da equiparação do serviço, ou para indivíduos surdos alheios ao processo. Munida de protocolo de pesquisa acerca da compreensão da história entregue, deve-se considerar a necessidade de adaptações, caso os avaliadores indiquem tal demanda.

5. 2. A construção do *Storyboard* Simples quanto à acessibilidade e inclusão no cinema

1 O roteiro

A história retratada no *Storyboard* Simples diz respeito a uma persona surda, chamada Miriam. Em uma tarde ensolarada, ela passeia com o filho pela praia, quando o garoto avista uma placa publicitária que anuncia um filme de animação. Em casa, mãe e filho se interessam pelo trailer, e resolvem ir ao cinema para assisti-lo.

A persona Miriam foi construída baseada em pessoas entrevistadas durante as etapas de exploração do problema. Já o conflito que se dá

ao final da história – que diz respeito à falha nos ares-condicionados da sala de cinema, reflete situação vivida pelo autor. Na ocasião, o autor, que estava no lançamento de uma grande produção estrangeira, vivenciou uma falha no sistema de refrigeração da sala de cinema e, por estar envolvido com as questões relativas à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nesses ambientes, se questionou acerca de como uma pessoa com deficiência sensorial, na mesma situação, poderia ser informada sobre a adversidade, bem como as ações necessárias, por parte da empresa de exibição, para contornar o infortúnio.

2 Simplificação do conteúdo (Linguagem Simples)

O roteiro elaborado, originalmente, era bem extenso, cheios de falas de um narrador e de diálogos entre mãe e filhos. Na primeira versão, Miriam tinha um casal de gêmeos. No entanto, considerando a simplificação do contexto, e a partir de *feedbacks* coletados com participantes surdos da pesquisa, optou-se por fazer com que a persona tivesse apenas uma criança, um garoto.

Acerca da simplificação do conteúdo, tanto de texto quanto de informações em desenhos, o autor recorreu a uma pessoa com deficiência auditiva, com habilidade em leitura na língua portuguesa, e a um ilustrador, que recomendou a exclusão de cenas, bem como a simplificação de boa parte delas. É importante destacar que o autor não tem experiência na construção de histórias em quadrinhos.

O roteiro original que serviu de base para a construção do *Storyboard* Simples encontra-se na seção **Anexos**.

3 Primeiros rascunhos

O autor não realizou rascunhos para a construção do *Storyboard* Simples.

4 Aprimoramento e finalização

A opção pela não utilização de rascunhos na composição das cenas dos quadrinhos foi casual. Na verdade, o processo iniciou-se com a ideia de rascunhar as cenas; no entanto, enquanto se desenhava o que até então seriam os rascunhos, percebeu-se que se estava fazendo algo que já poderia ser considerado como desenho final.

Apesar de não ter experiência no desenho de histórias em quadrinhos, o autor tem habilidade em ilustração e design gráfico. Dessa forma, não precisou contratar profissionais especializados na criação de HQ's.

38. Questão que surgiu a partir desse processo foi se haveria pesquisa científica acerca da composição de histórias em quadrinhos acessíveis ao público surdo. Todos os pesquisadores entrevistados afirmaram não terem conhecimento a respeito, mas que reconhecem a relevância que poderia ter um estudo desta natureza.

Por outro lado, tendo em vista a questão do melhor aproveitamento de tempo, o autor decidiu que seria mais vantajoso se explorasse bancos de imagens vetoriais que dispusessem desenhos já elaborados. Dessa forma, buscou conteúdos na plataforma *Freepik*, que oferece muito conteúdo bem amplo e relevante, gratuitamente. Com os desenhos disponíveis, fez os *downloads*, e os adaptou conforme as necessidades da história representada. Para tanto, utilizou o *software Adobe Illustrator*. O arquivo final foi fechado em três páginas, no formato PDF, e pode ser apreciado nas páginas a seguir.

5 Avaliação do resultado

O *Storyboard* desenvolvido foi enviado para pessoas surdas que participaram das fases exploratórias da pesquisa, bem como para pesquisadores da área de Linguagem Simples e LIBRAS. Não foi realizado protocolo de avaliação específico. No entanto, baseou-se na compreensão do conteúdo como um todo, bem como na adequação das imagens e dos textos de diálogo, quanto ao entendimento acerca dos sinais em LIBRAS utilizados, bem como das estratégias relacionadas à técnica da Linguagem Simples.

Todos os entrevistados, surdos ou pesquisadores do campo de LIBRAS e Linguagem Simples, aprovaram e consideraram relevante a utilização dessa ferramenta na apresentação de serviços³⁸.



Figura 22/5. Storyboard Simples relata ida de Miriam e filho ao cinema.

Fonte: Autor





Fim

39. A cor preta pode ser substituída por outra, que possibilite bom contraste para a leitura dos códigos via câmera do *smartphone* (ou outro dispositivo capaz de realizar tal procedimento – ex.: *tablets*). A cor branca, na verdade, se refere à cor do suporte onde o código QR é impresso.

6. O QR-code tátil

6. 1. Beacon X QR-code tátil

Em tese, Beacon e QR-codes não seriam propriamente ferramentas ou tecnologias concorrentes. No entanto, durante as etapas de pesquisa, foram sugeridas como possibilidades de solução para os mesmos problemas, no caso acerca do acesso a: programação de filmes em cartaz, preços de ingressos, produtos na bomboniere, entre outras funções.

6. 2. A barreira identificada

Nos cinemas, a programação de filmes, as informações de preços de ingressos, os produtos à venda na bomboniere e as promoções são divulgadas via comunicação visual, em *banners*, cartazes, móveis etc. Desse modo, se identifica que pessoas com severa deficiência visual são excluídas desse tipo de informação, ou, no mínimo, precisam da ajuda de outras pessoas, a fim de que as transmitam o conteúdo publicitário.

Da mesma forma, pessoas que não dominam a língua portuguesa – como alguns surdos e pessoas não alfabetizadas – podem encontrar barreiras na interação com esse tipo de comunicação. Entretanto, se avalia que a presença de imagens chamativas, que ilustram o que é anunciado, somadas a números que informam preços, atenuam barreiras linguísticas. Portanto, se concluiu que a **comunicação visual é barreira de interação relevante especialmente a pessoas cegas.**

6. 3. Soluções para superação da barreira

Solução 1: QR-codes

Durante a fase de divergência e cocriação, por meio das entrevistas com pessoas com severa deficiência visual, um recurso que, geralmente, foi citado como solução para expansão das possibilidades de interação entre pessoas cegas e materiais de comunicação visual se trata do QR-code. Tal ferramenta consiste em uma série de quadrinhos pretos e brancos³⁹, dispostos, ordenadamente, dentro de um quadrado

maior, que quando lidos pela câmera de um dispositivo inteligente (ex.: *smartphone*), conduz o usuário deste aparelho a alguma informação (ou conjunto de informações), que por sua vez se encontra hospedada, geralmente, na rede de internet.

O funcionamento de um código QR, levando em consideração a utilização de internet e de um *smartphone*, se dá da seguinte forma:

- 1 O emissor da mensagem define o que precisa ser informado.
- 2 Em seguida, hospeda essa mensagem em alguma plataforma acessível⁴⁰ via internet e *smartphone*.
- 3 O emissor acessa alguma plataforma que seja apta a transformar o texto com o endereço do *link* onde o conteúdo está hospedado em um QR-code (existem possibilidades pagas e gratuitas, com variedade de desenhos e inserção de marcas, bem como com validade de expiração dos códigos, em menores ou maiores prazos).
- 4 O emissor faz o *download* da imagem do QR-code gerado e a insere em seu material de divulgação. O tamanho e o posicionamento deste conteúdo não são padronizados, podendo variar desde medidas muito pequenas a bem maiores (1 cm a 1 metro, por exemplo).
- 5 Uma vez que o sistema de divulgação (*banner*, cartaz, placa, totem etc.) é posicionado nos locais onde o emissor deseja realizar a interação informacional com o receptor (usuário), este precisa estar munido de seu *smartphone* – que deve contar com algum aplicativo orientado à leitura de códigos QR⁴¹, especialmente com internet conectada, e apontar a câmera de seu dispositivo para o código impresso.
- 6 *Smartphone* e usuário precisam atender às necessidades de contar com: [1] câmera fotográfica em funcionamento, [2] internet disponível (que pode ser oferecida pelo próprio estabelecimento), [3] ser capaz de apontar sua câmera para o código QR. Ao mesmo tempo, o código QR precisa estar em pleno funcionamento, contando com: [1] boa qualidade de impressão, [2] contraste adequado, [3] sem obstáculos em relação à sua boa visualização pela câmera, [4] dentro do prazo de validade para interação. Nessas condições, o sistema irá conduzir o usuário para o *link* de destino, sugerindo-o que o acesse.
- 7 Ao clicar no *link* de destino, o usuário terá acesso às informações hospedadas pelo emissor, ampliando suas possibilidades de interação com o sistema de divulgação. Imagens, vídeos, textos ou interações com realidade ampliada podem ser oferecidas, por exemplo.

40. A condição acessível, neste caso, não diz respeito a formato apto a interação por pessoas com deficiência, mas à ideia de acesso em sentido mais amplo, ou seja, se refere a conteúdo de acesso público.

41. Atualmente, mesmo *smartphones* mais simples já contam com esse tipo de aplicação no próprio sistema da câmera fotográfica, que ao identificar um código QR, aponta um *link* para destino, que o usuário pode clicar para acessar o conteúdo. Caso não clique, o sistema não dá prosseguimento à operação.

6. 4. Enquete online com pessoas cegas

A partir da identificação do QR-code como ferramenta com potencial inclusivo – haja vista a capacidade de direcionar o usuário cego para uma página de internet onde se descreve, por exemplo, o cartaz de um filme – foi realizada enquete online com pessoas cegas, na qual se investigou potencialidades e fraquezas no uso dessa tecnologia (ver conteúdo da enquete na seção Anexos). **Dentre as considerações coletadas, está a necessidade de identificação tátil do QR-code.** Tal possibilidade já existe em publicação oficial do Ministério da Cultura do Brasil (EDUCAÇÃO., 2018), mas parece não ser de conhecimento das pessoas interessadas no recurso. Mesmo profissionais que ministram cursos de formação em braille para cegos, que participaram da pesquisa na condição de entrevistados, afirmaram não ter conhecimento acerca do símbolo tátil em braille para identificação de QR-codes. Se verificou, também, que houve tentativas de utilização de recursos táteis para identificação de códigos QR em situações específicas, tais como exposições realizadas pela *Japan House*, em São Paulo/SP, que utilizava solução desenvolvida pelo grupo UMPRATODOS (figuras 23/5 e 24/5). Nesses casos, contudo, pode se avaliar que o recurso envolvido na identificação dos códigos sobre superfícies impressas não oferece condições adequadas à versatilidade de usos da solução em questão, uma vez que se trata de recurso com tamanho padrão, ou seja, que independe das medidas do QR impresso.



Figura 23/5. Proposta de relevo para localizador tátil de QR-code, do grupo UMPRATODOS.

Fonte: umpratodos.com.br e [@umpratodos](https://www.instagram.com/umpratodos) (Instagram)



Figura 24/5. Aplicação do localizador tátil de QR-code, do grupo UMPRATODOS, em mapa tátil de exposição.

Fonte: [Facebook.com/arteinclusao](https://www.facebook.com/arteinclusao)

6. 5. Pontos fortes considerados acerca do uso do QR-code

1 Agilidade no acesso de conteúdo Uma vez que um código QR é apresentado ao usuário, este não tem necessidade de buscar conteúdos específicos sobre o tema relacionado na internet, nem digitar qualquer endereço em seu navegador. Dispondo de conexão com a rede e aparelho inteligente com câmera e recurso de leitura daqueles códigos, o direcionamento do cliente ao conteúdo que se deseja divulgar é imediato.

2 Ampliação da quantidade de informações O espaço físico de cartazes, *banners* etc contem, de fato, restrições consideráveis em relação à quantidade de informação que tais meios comportam. O QR-code, por outro lado, é capaz de direcionar, com agilidade, o usuário desses sistemas para outros níveis de acesso informacional, onde os conteúdos podem ser expandidos ou apresentados em modalidades comunicacionais diferentes, tais como por meio de descrição de imagens e vídeos, imersão em conteúdo sonoro, bem como em LIBRAS ou legendagem descritiva. Não haveria, portanto, limite para formato, modalidade ou quantidade de conteúdo a ser explorado por meio de canais de comunicação orientados por códigos QR.

3 Acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial Tendo em vista que os QR-codes permitem acesso a informações que, por algum motivo relevante, não estão impressas durante o momento de interação do usuário com o canal de comunicação, elas (as informações) podem ser oferecidas por meio de modalidades acessíveis a pessoas com deficiência sensorial, tais como LIBRAS, legendagem descritiva, textos aptos ao acesso via leitores de tela, audiodescrição, entre outros formatos.

4 Baixo custo de desenvolvimento e aplicação O sujeito ou a organização que pretende divulgar informações por meio de códigos QR impressos podem se utilizar de sistemas gratuitos, precisando preocupar-se apenas com a configuração do material de divulgação impresso e com a implementação da plataforma que abrigará o conteúdo a ser direcionado pelo QR-code. Tal

destino pode, aliás, ser produzido gratuitamente, como no caso de informações postadas em redes sociais, como *Instagram* ou *Youtube*, por exemplo.

5 Recente intensificação do uso de QR-codes Como exemplo, pode -se citar que, segundo informações coletadas com representante da empresa catarinense *SmartTour* – especializada em rotas turísticas inteligentes, a pandemia de Covid-19 ampliou em até 10 vezes a utilização da ferramenta, seja em contextos físicos (impressos), tanto como digitais.

6. 6. Pontos fracos considerados acerca do uso do QR-code por pessoas cegas

1 Barreira de identificação por pessoas cegas Por tratar-se de sistema impresso, e com íntima relação com o sentido da visão, a pessoa cega teria dificuldades em identificar, sozinha, o posicionamento do QR-code nos diversos suportes onde ele pode ser inserido.

2 Falta de padronização para identificação no ambiente Tendo em vista que não há, ainda, padronização no que tange a disponibilidade de ferramentas de acessibilidade interativas para a população com severa deficiência visual, mesmo que os código QR fossem identificados em cartazes, totens e *banners*, ainda haveria um desafio a enfrentar, que seria o direcionamento daquelas pessoas para as possíveis zonas onde estariam afixados os materiais impressos que suportam os QR-codes.

3 Necessidade de conexão com internet Uma vez que, para direcionar a alguma plataforma com muita informação embarcada, é necessária conexão com internet no momento de interação entre usuário e código QR, se conclui que é indispensável rede de internet em funcionamento no ambiente (que pode ser oferecida pelo estabelecimento que divulga as informações; ex.: exibidor de cinema).

4 Ausência de *feedback* Um dos participantes da enquete levantou a questão da ausência de *feedback* vibratório ao confirmar a leitura do QR-code pelo dispositivo inteligente.

5 Iluminação Por mais que todos os pontos fracos anteriormente citados sejam minimizados ou superados, a baixa iluminação sobre o QR-code – causada por ambiente escuro, ou por alguma sombra gerada pelo próprio usuário ao aproximar-se do conteúdo impresso – pode impedir a utilização do sistema. Haja vista que se considera, que um usuário cego, a depender de suas características visuais, pode não entender o motivo da suposta má leitura da câmera do *smartphone*. Dessa forma, é possível que o eventual usuário conclua, erroneamente, que o QR-code em questão esteja invalidado.

6 Ajuste de foco entre câmera e código impresso Durante as avaliações do protótipo desenvolvido, se percebeu algumas dificuldades dos avaliadores cegos ao buscar focar suas câmeras em relação ao QR impresso. A esses usuários, o pesquisador recomendou que os entrevistados distanciassem, lentamente, seus dispositivos do conteúdo impresso, e se percebeu que a velocidade na qual se faz o distanciamento, bem como alguma inclinação involuntária realizada pelo usuário cego, durante o processo, pode dificultar a leitura do código.

6.7. Enfrentamento dos pontos fracos quanto ao uso QR-codes como ferramenta de acessibilidade para pessoas cegas

Ponto fraco 1 Barreira de identificação por pessoas cegas

Criação de dispositivo tátil para identificação de QR-codes impressos nos mais variados suportes.

QR-code tátil ou QR-tátil

A proposta consiste no desenvolvimento de película transparente e adesiva que possa ser afixada sobre códigos QR impressos. Tal sistema

42. Pelo menos no que se refere a QR-codes que ocupem, no máximo, o espaço da palma de uma mão. Isso se considerando o limite de área tátil como o de duas mãos adultas abertas, tal como sugere o trabalho de Callie Neylan ([s.d.])

poderia, por exemplo, ser comercializado/oferecido via cartela de adesivos, tal como já ocorre na confecção de etiquetas, *post its*, entre outros materiais semelhantes. Assim, o emissor da divulgação seria capaz, em posse das películas adesivas, de afixá-las sobre os QR-codes impressos em seus materiais de divulgação.

Por tratar-se de película transparente, a leitura dos códigos por meio de câmeras fotográficas de aparelhos digitais, com acesso à internet, não seria impedida nem atrapalharia no *layout*. Da mesma forma, não seria necessário maiores investimentos na compra ou desenvolvimento de impressoras capazes de realizar, ao mesmo tempo, impressões de códigos QR e texturização de superfícies para leitura tátil.

Há de se ressaltar que, ao identificar o potencial acerca dos QR-codes, o autor realizou pesquisa a respeito da existência de configurações táteis que se relacionem à sua identificação em materiais impressos, por usuários cegos. Foram encontradas algumas soluções semelhantes, que são, aliás, utilizadas em contextos específicos, como o caso do espaço de exposições *Japan House*, em São Paulo/SP. No entanto, nenhuma delas parece preocupar-se com a diversidade de usos possíveis quanto a superfícies para suporte de códigos QR.

Existem, todavia, outras soluções disponíveis no mercado internacional no que tange à possibilidade de identificação de QR-codes. Avalia-se, entretanto, que as propostas encontradas, nacional e internacionalmente, apresentam limitações consideráveis, tais como a pouca versatilidade em atender a diversidade quanto ao tamanho dos QR-codes impressos. Por exemplo, um código inserido em uma pasta de dentes tem, no geral, dimensão significativamente inferior ao impresso em uma caixa de TV, entre outras situações (figura 25/5). E essa dimensão precisa ser identificada⁴² ao usuário cego, facilitando sua interação com o material, uma vez que o tamanho do QR-code impresso tem íntima relação com a distância de foco entre a câmera do *smartphone* do usuário e a superfície com o conteúdo impresso.

Os modelos de QR-code táteis encontrados na pesquisa citada também não parecem utilizar alguma lógica contextualizada ao braille, por exemplo. Assim, como solução para tamanho e fundamentação quanto à forma, optou-se por projetar símbolo tátil construído a partir das características formais da célula braille e dos estudos sobre identificação tátil de cores propostos por Marchi (2019).



Figura 25/5. QR-code de divulgação de empreendimento comercial, impresso em escala urbana, em via pública.

Fonte: Autor.

De tal modo, o desenho é baseado na estrutura do sistema braille (EDUCAÇÃO., 2018), e em estudos de forma realizado por Marchi (2019). A proporção se refere à medida apropriada a duas células braille, lado a lado. Tem-se o desenho de dois dos cantos que sugerem o quadro que emoldura um QR-code. Os cantos se referem à composição de três pontos braille ligados em forma de L. Uma vez que a leitura braille é proposta para ser realizada de cima para baixo, e da esquerda para a direita, o primeiro canto a ser identificado é o superior esquerdo (inicial). O outro canto é o inferior direito (final). Abaixo da representação tátil do canto superior à esquerda se encontra um ponto braille, em tamanho padrão indicado pela NBR9050 (ABNT, 2020), que aponta a orientação da parte de cima do artefato (figuras 26/5 e 27/5).



Figura 26/5. Desenho da proposta de QR-code tátil.

Fonte: Autor.



Figura 27/5. Aplicação do QR-code tátil sobre código QR impresso.

Fonte: Autor.

Ao colar a etiqueta QR-tátil sobre um QR-code impresso, a primeira deve ser orientada de forma a posicionar o ponto braille na área superior do conteúdo impresso. A etiqueta deve ter dois componentes destacáveis: [1] inicial, que é colado no canto superior esquerdo, contornando o limite do QR-code impresso; e [2] final, afixado na margem externa da borda inferior direita (figura 27/5).

Há de se ressaltar que a opção por não utilizar o símbolo já proposto pelo guia de recomendações do uso de braille se dá, especialmente, por dois motivos: [1] entrevistas com pessoas cegas, usuárias de braille, e com pessoas não cegas, mas conhecedoras do código tátil, apontaram desconhecimento em relação ao símbolo tátil que indicaria a presença de um QR-code; [2] é errado supor que toda pessoa cega conhece e é capaz de fazer a leitura tátil a partir do braille. Assim, a utilização de símbolo tátil alheio ao sistema braille, mas tomando-o como referência no que diz respeito às suas características de forma e textura, pode ser um caminho interessante na proposição de um símbolo adequado à identificação tátil por pessoas cegas.

A figura 28/5 apresenta cartela com vários conjuntos de QR-tátil, produzida na condição de protótipo. O sistema foi avaliado por usuários cegos, em conjunto com descrição de cartaz de filme escolhido pelo pesquisador. Acerca dos parâmetros de avaliação, julgou-se adequados o contraste tátil do sistema e a utilidade dessa ferramenta na acessibilidade e ampliação informacional quanto aos materiais que dele se utilizarem. Vislumbra-se, por exemplo, a utilização da solução em grande variedade de produtos: embalagens de alimentos, medicamentos e cosméticos, propagandas, livros, cartazes etc. **Estes podem se utilizar das plataformas digitais direcionadas por códigos QR para uma série de informações, tais como validade de produtos, informações nutricionais de alimentos, parâmetros de composição física de produtos, entre outros.**

Mais especificamente a respeito da aquisição de informações em cartazes de cinema, se avaliou a possibilidade de determinar posicionamento padronizado para QR-codes. Julga-se que tal recomendação seria mais apta no que diz respeito à identificação por parte do usuário nesse contexto, uma vez que ele teria mais agilidade na localização do ponto onde estaria impresso o código (ex.: no canto inferior esquerdo de um cartaz de cinema) (figura 29/5).



Figura 28/5. Cartela com conjuntos de QR-tátil.

Fonte: Autor.



Figura 29/5. Cartaz do filme Aquarius, ao qual o autor tomou como referência para posicionamento do QR-code impresso, bem como do QR-tátil.

Fonte: Edição do autor, sobre cartaz do filme Aquarius, de Kleber Mendonça Filho.

Se considera, por outro lado, que para a consolidação dessa possibilidade, haveria a necessidade de um trabalho conjunto entre vários atores no sentido de determinar tal padrão, sobretudo imaginando eventual legitimação da ferramenta por parte de instituições como a ABNT. Da mesma forma, há de se considerar que a determinação de lugar específico para posicionamento desse tipo de ferramenta pode impactar na liberdade criativa dos designers envolvidos no desenvolvimento dos cartazes de divulgação, o que, certamente, pode ser tratada como questão menos relevante do que a necessidade de garantir acesso e inclusão para pessoas com severa deficiência visual nos cinemas.

Por fim, se avalia que a legitimação de ferramentas dessa natureza carece de uso frequente por parte dos usuários, bem como da oferta de canais de comunicação diversos que façam uso do sistema. Ou seja, somente a partir da popularização e divulgação constante desses mecanismos é que poderia haver, de fato, benefícios para a população cega. É o que se identifica, por exemplo, no caso dos cinemas que

contam, atualmente, com acessibilidade audiovisual para pessoas com deficiência sensorial. Nestes casos, se percebe que a ausência de divulgação efetiva, tanto de filmes em cartaz como dos sistemas de acessibilidade ofertados, reflete na baixa participação dos beneficiários do serviço, bem como sugere a falsa percepção de que o público com deficiência não se interessa em participar de atividades em cinemas.

Ponto fraco 2 Falta de padronização para identificação no ambiente

Utilização do modelo de piso tátil que sugere ponto de interação

Entre os pisos táteis normatizados pela NBR9050, encontram-se os guia e alerta. O primeiro indica o caminho a ser percorrido com segurança e autonomia por seu usuário. O segundo informa mudanças no percurso, bem como a presença de obstáculos por perto. Uma árvore, por exemplo, deve ter sua base no chão contornada por piso alerta. Ao mesmo tempo, o piso alerta pode indicar desníveis, o encerramento de uma rota acessível, alguma passagem perigosa (como entrada e saída de veículos), entre outros casos. Todavia, existem outros modelos de pisos táteis que não estão relacionados dentro da norma: **piso parada** e **piso decisão** (figura 30/5).

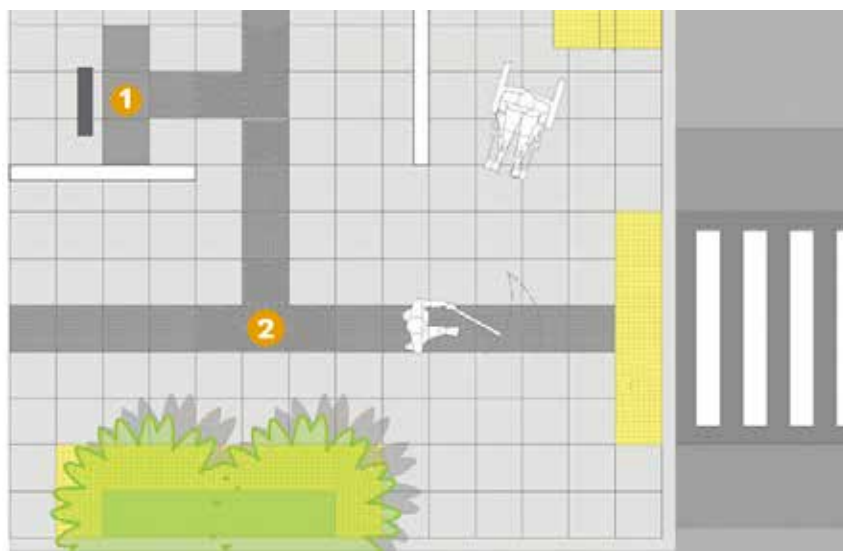


Figura 30/5. Piso parada (número 1) e piso decisão (número 2).

Fonte: Edição do autor sobre imagem de Dischinger; Ely; Piardi (2014, p. 41).

O **piso decisão** foi projetado para propor decisões acerca de caminhos a serem seguidos pelo usuário. Neste sentido, o indivíduo que segue uma rota acessível e se depara com possibilidades de caminhos alternativos, recebe essa informação pela presença desse piso, que aponta as direções possíveis a serem seguidas. Atualmente, a norma da NBR9050 atribui essa tarefa ao piso alerta, que acumula outras competências, tais como a identificação de obstáculos. De forma que se houvesse uma maior especificação de utilidade, dentro de um limite razoável, o uso do piso decisão poderia oferecer mais precisão e eficiência no que tange a identificação das características da rota pelo usuário com severa deficiência visual.

No que diz respeito ao **piso parada**, este indica a presença de sistema de informação ou interação com relevância ao usuário cego. Dessa forma, o indivíduo que se depara com esse tipo de piso, pode identificar a presença de sistema comunicacional a interagir. Ou seja, a utilização de tal padronização, no ambiente de cinema, pode conduzir o usuário aos locais onde poderão estar dispostos e acessíveis os QR-codes impressos e adesivados com o QR-code tátil proposto. **Em cinemas, o piso parada poderia ser instalado à frente dos cartazes de filmes disponíveis na programação, oferecendo possibilidade autônoma e equiparável, entre pessoas com e sem deficiência, de interação e aquisição de informação com o serviço.**

Ponto fraco 4 Ausência de feedback

Implantação de *feedback* vibratório, e mensagem de áudio específica, ao confirmar a leitura do QR-code pelo dispositivo inteligente.

Recurso muito comum nos dispositivos inteligentes, tais como *smartphones*, é a presença de sistema de vibração, que é acionado ao indicar notificações variadas ao usuário. Tal recurso poderia ser acionado como padrão ao completar a leitura de códigos QR, quando do uso por usuário comum ou, especialmente, quando em utilização via interação por leitores de tela. A vibração, neste caso, facilitaria a compreensão do usuário, que ao senti-la saberia que o sistema o conduzirá ao destino adequado. Ao mesmo tempo, estaria ciente de que enquanto a vibração não acontece, poderia corrigir o posicionamento de seu dispositivo em relação ao QR-code, buscando

43. Identificadas por cálculo de luz realizado, automaticamente, pelo sistema fotográfico.

encontrar um ponto de interação coerente. Acompanhado da sensação vibratória, o sistema poderia retornar áudio do tipo “QR-code identificado. Dois cliques para acessar conteúdo”.

Ponto fraco 5 Baixa iluminação

Acionamento automático da luz de *flash* da câmera pelo dispositivo, e identificação do problema de leitura

Considerando que os *smartphones* têm inteligência artificial que os possibilitam identificar a utilização do sistema por um usuário cego – haja vista o uso de interação via leitor de tela, se recomenda que haja recurso de identificação da câmera quanto à utilização do sistema em baixa quantidade de luz. É sabido que aparelhos fotográficos, com funções automatizadas, disponibilizam recurso para uso de luz de *flash* automático, quando da utilização da câmera em cenas pouco iluminadas⁴³. No entanto, tal função deve ser acionada pelo usuário. Sugere-se, contudo, que quando da utilização da câmera durante interação via leitores de tela, o acionamento da luz de *flash* em ambientes pouco iluminados seja padrão, ou que surja como opção no momento da utilização. Dessa forma, é necessário um *feedback* sonoro alertando quanto à baixa luminosidade, e sugerindo o acionamento da luz de flash nesse momento. Assim, o usuário terá melhores condições de entendimento quanto ao ambiente, e reduzir-se-á a possibilidade de levá-lo ao erro.

Ponto fraco 6 Ajuste de foco entre câmera e código impresso

Atendimento ao protocolo de uso sugerido

Nesse sentido, se ponderou que, durante as avaliações do protótipo com julgadores cegos, quando da correta utilização do protocolo de uso sugerido pelo autor, a identificação do foco e do QR-code impresso, por parte da câmera dos dispositivos inteligentes, foi eficiente. Desta forma, se estabelecem as seguintes recomendações:

- 1 Tatear a superfície até identificar o símbolo tátil.
- 2 Deixar o dedo que identificou o símbolo tátil sobre a textura.
- 3 Com a câmera fotográfica e o aplicativo de leitura acionados

(que pode ser o próprio *app* de câmera fotográfica), encostar a lente da câmera do aparelho sobre a unha do dedo que está sobre o símbolo tátil.

4 Distanciar o aparelho horizontalmente, e vagarosamente, evitando inclinações na mão e no aparelho, até aproximadamente 5cm do dedo, ou o foco da câmera identificar e informar sobre a presença e leitura de um *link* interativo.

5 Acessar o *link* direcionado pelo QR-code identificado, por meio de cliques na tela.

44. Disciplina cursada pelo autor como aluno especial, em modalidade *online* – devido à pandemia de Covid-19, na Universidade Federal de Santa Catarina.

45. Conhecida também como IoT (*internet of things*) ou como computação pervasiva, se refere à possibilidade de implementar interações digitais promovidas por meio da internet nos mais variados dispositivos tecnológicos.

Solução 2: Beacon

A proposta da utilização da tecnologia *beacon*, ao contrário das outras soluções apontadas nesta Tese, não surgiu a partir de diálogos com os participantes da pesquisa, mas em sala de aula, durante debates em uma disciplina⁴⁴ relacionada à inovação e tradução de marcas. Na ocasião, a sugestão do QR-code tátil foi levantada junto à turma, e a indicação da utilização do sistema promovido pelo beacon foi aventada.

A tecnologia *beacon* se trata de possibilidade de interação alinhada com o universo da Internet das Coisas⁴⁵. Mais especificamente, se configura a partir de artefato tecnológico que transmite sinais de rádio, e tem capacidade de se conectar a dispositivos inteligentes por meio de conexão *bluetooth*. Da mesma forma, o dispositivo que embarca a tecnologia tem habilidade de promover a conexão entre outros *gadgets* que com ele interaja e a própria rede de internet, bem como possibilita outras formas de comunicação e interação.

O *beacon* surge como uma ferramenta de interação entre pessoas e organizações que estão geograficamente próximas, tendo a divulgação de ofertas de negócios como objetivo principal. Também se considera o uso da tecnologia para facilitar a geolocalização de usuários em ambientes fechados, como aeroportos e espaços expositivos. A seguir, se explica o funcionamento básico dessa ferramenta:

1 O interessado em utilizar o sistema contacta empresas especializadas nesse tipo de serviço.

2 Realizado o contato entre interessado e empresa especializada, se estabelecem os requisitos que o serviço deve oferecer. Entre eles,

46. Independente de ser por conexão de dados do próprio usuário ou do serviço de *wi-fi* do estabelecimento.

podem estar o geomapeamento de ambientes, bem como o acesso a informações relevantes divulgadas no local de instalação.

3 A empresa contratada calcula e informa a quantidade de equipamentos necessários para atender aos requisitos propostos, e providencia os dispositivos.

4 A empresa contratada instala os equipamentos e indica ao contratante as estratégias e técnicas necessárias para alimentar o sistema com as informações relevantes.

5 O contratante, munido das informações relevantes, alimenta o sistema ao qual a tecnologia *beacon* irá interagir.

6 O usuário, presencialmente no local atendido pelo sistema *beacon*, com *bluetooth* e conexão com a rede de internet⁴⁶ de seu dispositivo inteligente acionados, tem acesso às informações que foram disponibilizadas, e está apto a interagir com elas.

6. 8. Pontos fracos considerados acerca do uso de *Beacon*

1 **Alto custo envolvido na utilização do sistema** Uma vez que envolve artefato tecnológico e serviço de manutenção e configuração especializados, o sistema gera custo significativo para o contratante. Se calcula que cada dispositivo usado custe por volta de 2 mil reais por ano.

2 **Necessidade de muitos artefatos a serem instalados no espaço projetado** O alcance eficiente de cada artefato que promove o funcionamento do sistema como um todo é relativo; e a depender dos requisitos necessários quanto às informações geradas pelo serviço, a quantidade de dispositivos a serem instalados pode ser alta e dispendiosa.

3 **Publicidade invasiva** Tendo em vista que se trata de tecnologia que gera conteúdo ao usuário, é possível que empresas que utilizem o serviço apostem na divulgação de publicidade de seus produtos e de apoiadores de maneira invasiva, ou seja, sem a anuência do usuário.

4 **Necessidade de conexão com internet e acionamento de *bluetooth*** Para direcionar a alguma

plataforma com informação embarcada, é necessária conexão com internet e de habilitação do sistema *bluetooth*, nos momentos de interação entre usuário e ambiente investigado.

6. 9. Enfrentamento dos pontos fracos quanto ao uso da tecnologia beacon como ferramenta de acessibilidade no contexto de exibição em cinemas

Ponto fraco 1 Alto custo envolvido na utilização do sistema

Criação de fontes de financiamento por parte de entidades públicas

Se considera que a tecnologia beacon possa passar por redução de preços quanto à utilização com sua popularização. Contudo, enquanto o preço ainda é alto, organizações governamentais, tendo em vista o potencial de acessibilidade oferecido, poderiam criar programas de financiamento que viabilizassem/facilitassem a contratação do serviço por parte de exibidores de cinema.

Ponto fraco 2 Necessidade de muitos artefatos a serem instalados no espaço investigado

Estudo e mapeamento do espaço focado no custo-benefício

Os espaços de exibição são muito variados, especialmente quanto ao tamanho e disposição arquitetônica. Dessa forma, haja vista a boa distribuição de artefatos com tecnologia *beacon*, bem como o acesso eficiente às informações relevantes, se considera que o mapeamento do espaço deve ter o custo-benefício e o melhor aproveitamento do espaço como fatores decisivos.

Ponto fraco 3 Publicidade invasiva

Permitir que o usuário defina as informações que gostaria de receber

O exibidor deve deixar o usuário livre para decidir se quer, e que tipo

de publicidade interessa conhecer. Dessa forma, evita a promoção de comportamentos invasivos, bem como promove a utilização do serviço da forma mais relevante possível aos seus clientes.

Ponto fraco 4 Necessidade de conexão com internet e acionamento de *bluetooth*

Oferecer *wifi*, sem senha, ao usuário

Cabe ao usuário decidir quanto à utilização de sistema *bluetooth*; todavia, o espaço de exibição pode oferecer internet de banda larga aos seus usuários. Dessa forma, estará promovendo a utilização e interação com seu eventual sistema *beacon*. Tendo em vista o oferecimento de serviço mais agradável, o exibidor pode usar rede de internet com o nome do estabelecimento, seguido do termo “clientes”, bem como evitar o uso de senhas; ao invés delas, pode solicitar cadastro em seu sistema de contato com o cliente.

6. 10. Conclusões entre uso de QR-code ou *Beacon*

Se avaliou que não há conflito entre as tecnologias QR-code e *beacon*. Ao contrário, considera-se que são ferramentas complementares. Nesse sentido, a tecnologia *beacon* poderia ser mais adequada à acessibilidade de usuários cegos; enquanto que os QR-codes oferecem boas condições de acesso e ampliação informacional aos clientes surdos ou com baixa mobilidade. No entanto, a primeira apresenta, ainda, custos de utilização que podem se qualificar como impeditivos a interessados que disponham de pouca condição de investimento financeiro.

Nesta pesquisa, não houve condições técnicas de prototipagem de modelo orientado ao sistema *beacon*. No entanto, a tecnologia foi proposta como solução à orientação espacial de pessoas cegas no contexto de cinema, o que pode ser consultado pela leitura do item “**Encenação Sonora**”, neste mesmo capítulo.

7. O colar de assistência

Durante a fase de divergência e cocriação de ideias, depois de formulada a jornada do serviço de cinema, uma das etapas que foi definida a ser investigada, se trata da ida ao banheiro de um espectador com deficiência, que esteja sozinho na sessão de cinema. Tal possibilidade surgiu a partir de entrevistas informais com clientes sem deficiência desse serviço, realizadas na fase de exploração do problema.

Na sequência, em entrevistas estruturadas, realizadas *online*⁴⁷, com pessoas com deficiência, se percebeu que a ida ao banheiro, durante sessões de cinema, se classificava como barreira relevante para pessoas cegas. Da mesma forma, os entrevistados, inspirados pela situação sugerida, passaram a apontar outros acontecimentos que seriam comuns nesses ambientes, tais como a saída para atender um telefonema importante, perceber ter esquecido algo fora da sala de cinema⁴⁸, ocorrência de alguma emergência no próprio cinema, entre outros. No geral, apenas os participantes cegos expuseram dificuldade em contornar tais situações no ambiente investigado.

Uma vez que se deparava com barreiras no serviço de cinema, os entrevistados eram convidados a propor soluções que considerassem adequadas a minimizá-las ou superá-las. As ideias oriundas desses processos, em grande parte das situações, se relacionavam a adaptações de soluções já conhecidas em outros serviços vivenciados pelos entrevistados. Dessa forma, **o processo criativo se apoiou bastante em analogias**. Em outros casos, munido de sugestões anteriores, o próprio autor propunha ideias para serem avaliadas e contrapostas pelo entrevistado da rodada⁴⁹.

Entre as analogias sugeridas para solucionar o problema descrito estava o dispositivo de assistência presente em aviões comerciais. Trata-se de botão discreto, que fica acima das poltronas dos passageiros, ao alcance das mãos. Seu acionamento se dá ao pressioná-lo. De imediato, um chamado sonoro de baixo volume é disparado, de forma a ser ouvido com clareza na região onde se posicionam os comissários de voo; ao mesmo tempo, uma luz acende na região do botão, identificando o usuário que solicitou atendimento. Dessa forma, a equipe a bordo percebe que alguém necessita de assistência, e o localiza o quanto antes.

47. Devido à pandemia de Covid-19, que suspendeu sessões de cinema por bastante tempo no país.

48. Tal relato foi adaptado na história apresentada na Encenação Sonora.

49. Devido às políticas de isolamento social, implementadas durante os períodos mais drásticos da pandemia, não foi possível realizar *workshops* com grupos de entrevistados. Dessa forma, optou-se por realizar os processos de entrevista e cocriação de soluções individualmente, por meio de plataformas de comunicação *online*.

Tal analogia foi indicada como solução a ser implementada no cinema, buscando facilitar, assim, alguma eventual urgência que o cliente com deficiência visual possa enfrentar. No entanto, se avalia que haveria necessidade de toda uma reconfiguração dos espaços de cinema e das poltronas, que, nesse caso, deveriam receber tecnologia adequada à promoção de tal serviço. Assim, se considerou que a ideia, mesmo que pertinente, deveria passar por adequações, o que se deu em novas rodadas de entrevistas. Nesses casos, o autor sugeria a solução aventada, e apontava a questão referente à dificuldade imposta pela mudança nos espaços e aplicação de tecnologia adequada, solicitando soluções aos entrevistados.

Durante as novas rodadas de entrevistas, surgiram novas analogias, orientadas à adaptação do sistema de atendimento em aviões. Entre elas, chamou atenção a que se relacionava aos discos vibratórios e luminosos (figura 31/5) utilizados em lanchonetes. Esses equipamentos são entregues para os clientes que aguardam a entrega de suas compras. Antes, os atendentes definem o número do pedido, e o integram à senha que faz o dispositivo ser acionado. No momento em que o alimento está pronto, e algum funcionário informa isso ao sistema, o disco se ilumina e vibra, indicando ao cliente que se dirija ao local de recebimento do produto.



Figura 31/5. Dispositivo vibratório luminoso típico em lanchonetes.

Fonte: Autor.

Baseado na fusão entre as duas propostas, se desenhou um dispositivo que pode ser utilizado, individualmente, pelo espectador de cinema com deficiência, e que atende à necessidade de solicitar assistência durante as sessões: o **colar de assistência**. Ele consiste em uma medalha com tecnologia de vibração e baixa iluminação implantada, suportada por um colar de tecido confortável. A tecnologia de funcionamento é semelhante à dos discos informativos em lanchonetes, e sua programação acerca da localização do espectador deve indicar a poltrona onde ele estará sentado. Abaixo, se descrevem requisitos e utilização do sistema:

50. Usou-se o sistema *Solidworks*, e impressão 3D de filamento.

- 1 O aparelho funciona com bateria de lítio recarregável, e deve contar com pelo menos duas cargas extras;
- 2 O sistema conecta e interage com todas as medalhas em funcionamento por meio da tecnologia de radiofrequência;
- 3 O dispositivo é acionado ao inserir a bateria, mas só entra em funcionamento após configuração acerca da identificação da poltrona selecionada;
- 4 O usuário deve solicitar o equipamento; ou o funcionário do atendimento, no cinema, oferece-o, de forma que deixe o cliente livre para aceitar ou negar o uso do dispositivo.
- 5 Em caso de confirmação de uso, o funcionário deve consultar a poltrona que o cliente irá utilizar, programar o sistema corretamente, informar ao usuário acerca da importância de não mudar de assento durante a sessão, e, por fim, entregar o equipamento e esclarecê-lo quanto ao uso.
- 6 Ao fim da sessão, o funcionário recolhe o colar de assistência e realiza o processo de higienização.

7. 1. Prototipagem e avaliação do colar de assistência

A medalha referente ao colar de assistência foi projetada em software adequado à impressão 3D⁵⁰. O protótipo conta com 4 peças: frente, costas, botão de acionamento e iluminação (figura 36/5). Após impressão, foram colocadas algumas pequenas peças de metal, papel e um pedacinho de esponja dentro do protótipo. Dessa forma, se sugere alguma aproximação quanto ao peso final do dispositivo. A esponja, por sua vez, serviu como uma mola, a fim de possibilitar que o avaliador

tenha a sensação de pressionar o botão de acionamento. Ao final, posicionou-se tudo no lugar adequado, se colou as peças frente, costas e iluminação, e foi amarrado um cadarço preto para simular o colar que envolve o pescoço do usuário (figura 33/5).

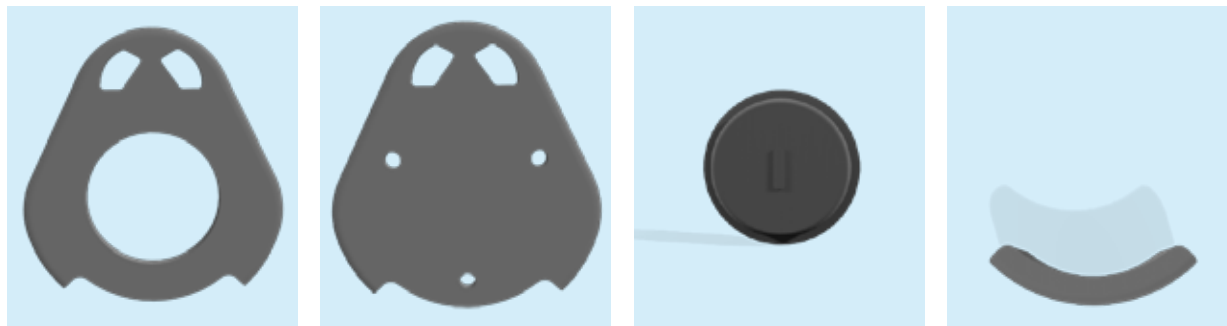


Figura 32/5. Conjunto de imagens do protótipo Colar de Assistência.

Fonte: Autor.



Figura 33/5. Protótipo impresso em 3D, com cadarço substituindo fita do colar.

Fonte: Autor.

51. O protocolo se encontra na seção Anexos desta Tese.

Três protótipos foram desenvolvidos, e utilizados, presencialmente, com avaliadores em Fortaleza/CE, Florianópolis/SC e São Paulo/SP. No mesmo processo, foi avaliado, também, o protótipo do QR-code tátil. O autor participou das avaliações na capital catarinense. Nas outras cidades, dois outros pesquisadores, munidos do protocolo de pesquisa elaborado⁵¹, apresentaram as soluções aos avaliadores, e coletaram os *feedbacks*.

No que tange a avaliação conjunta do QR-code tátil (figura 38/5), o processo, com esse artefato, foi realizado da seguinte maneira:

1 O pesquisador selecionou cartaz de filme nacional: Aquarius, de Kleber Mendonça Filho.

- 2 Foi realizada a descrição da imagem do cartaz.
- 3 Em seguida, o pesquisador postou em seu perfil do *Instagram* o cartaz, sua descrição e as informações que considera relevantes quanto à divulgação de filmes (tais informações estão em Anexos).
- 4 Foi copiado, então, o endereço do *link* da postagem realizada.
- 5 Transformou-se o *link* em um QR-code, por meio de sistema gratuito *online*.
- 6 O pesquisador editou o cartaz do filme, no *Photoshop*, de forma a inserir o QR-code criado.
- 7 Salvo o PDF do arquivo, o pesquisador o encaminhou a uma gráfica, e o imprimiu em formato A3, em papel *couche*⁵² (o cartaz editado se encontra na seção Anexos).
- 8 Com o material em mãos, o pesquisador colou os adesivos do QR-tátil, adequadamente, às margens do código QR impresso.
- 9 Por fim, foi ao encontro dos avaliadores.



Figura 34/5. Avaliador aponta smartphone para QR-tátil, após localizá-lo com os dedos.

Fonte: Autor.

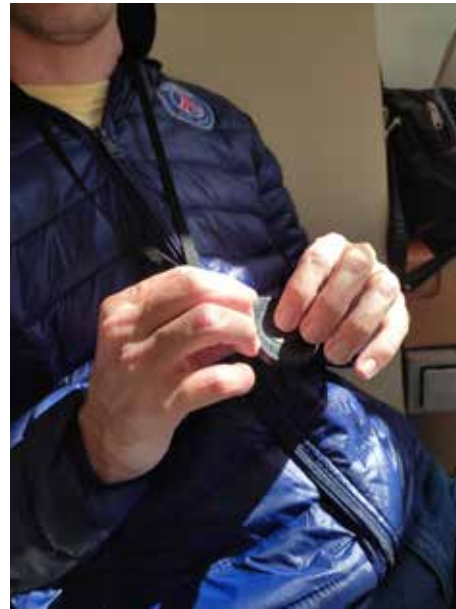


Figura 35/5. Avaliador tateia Colar de Assistência.

Fonte: Autor.

Quanto à avaliação do colar de assistência (figura 39/5), os resultados demonstraram excelente receptividade. Todos os avaliadores consultados consideraram uma ferramenta adequada e importante quanto à promoção de uma experiência boa e inclusiva no serviço de cinema. Avaliaram a forma como adequada, e julgaram que

53. As avaliações foram realizadas em ambiente tranquilo, com avaliador sentado e com disponibilidade de tempo para execução do processo.

o tamanho e método de uso (em colar vestido no pescoço) não atrapalhariam durante experiência real⁵³. Afirmaram que, havendo essa tecnologia, solicitariam sim sua utilização, a não ser que estivessem acompanhados com pessoa vidente.

54. Alguns entrevistados relataram que os cinemas os quais visitaram recolheram sua documentação previamente ao uso dos equipamentos durante a sessão. Após o filme e devolução dos equipamentos, os cinemas devolveram os documentos.

Tendo em vista que se verificou que alguns cinemas têm recolhido documentação⁵⁴ de espectadores que fazem uso dos aparelhos de audiodescrição e LIBRAS, foi questionado se haveria alguma contraposição acerca da entrega de documentos para o uso do colar; como resposta, os avaliadores consideraram que a prática não causaria constrangimento e que poderia, inclusive, refletir em maior segurança, haja vista que dificultaria que o usuário esquecesse de devolve-lo. Não foram identificados pontos negativos acerca da solução; apenas um dos avaliadores questionou sobre a duração da bateria, e sugeriu que o cinema deveria ter mais de uma carga, pelo menos, para cada colar disponível no espaço.

Ainda sobre avaliações, é importante destacar que um entrevistado surdo, que teve acesso ao **Storyboard Simples**, considerou o colar de assistência como um equipamento estigmatizante, e, por isso, avaliou que não o solicitaria em uma experiência real. Contudo, conforme se ponderou nas fases de convergência e filtragem de soluções, o sistema foi orientado para solucionar uma dor identificada, especialmente, no público com deficiência visual.

8. Guia de parâmetros para promoção do acesso e inclusão de pessoas com deficiência no serviço de cinema do Brasil

Este guia diz respeito às questões comportamentais, atitudinais, processuais e ferramentais que compõem a interação entre espectador de cinema (ou interessado em participar do processo) e os atores que oferecem os meios para a fruição nesse processo. Desta forma, **não se estabelece aqui as condições relacionadas à construção física e arquitetônica dos espaços onde ocorrem as interações.** Considera-se que quanto a esses parâmetros, existem já bem estabelecidos, alguns instrumentos normativos capazes de articular meios compatíveis para execução dos serviços envolvidos. Entre eles (os instrumentos) estão as **NBR9050, NBR15250, NBR16537, NBR NM 313**, os **códigos de construção e de obras municipais**, bem como seus **planos diretores**. Por outro lado, se articula, neste guia, atributos relativos à organização do espaço, no que se categoriza como Acessibilidade Espacial, cujos componentes não se restringem à interação com o espaço físico/ ambiente arquitetônico; são eles: orientação espacial, comunicação, deslocamento e uso (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2014).

Este guia é baseado no entendimento do serviço de cinema a partir de três ciclos: **realização, distribuição e exibição**, cada qual com suas características intrínsecas, além de suas inter-relações e interdependências processuais. Nesse sentido, se considera que, em diversos casos, componentes relacionados a ciclos mais próximos ao usuário final (expectador nos espaços de projeção) só terão viabilidade uma vez que sua necessidade seja prevista em etapas anteriores. Tal reflexão pode ser exemplificado, por exemplo, na estrutura projetual para Design de Interação proposta por Jesse Garrett (2010) (figura 36/5). Percebe-se, assim, que elementos presentes na proposta de superfície não seriam possíveis caso etapas preliminares não sejam articuladas em um caminho que não permita tal possibilidade. Um usuário cego, por exemplo, não contará com audiodescrição caso os realizadores ou distribuidores de determinado conteúdo audiovisual não se debrucem, anteriormente, sobre a tradução acessível do conteúdo em questão.

Acerca dos ciclos, eles são assim considerados porque são compostos

55. Neste Guia, não foram avaliadas questões específicas relacionadas a deficiências mentais, intelectuais ou cognitivas, nem múltiplas deficiências.

de fases/etapas que se interalimentam, em maiores ou menores níveis de detalhamento. Se pretende, neste guia, estabelecer condições relativas a uma ampla gama de ações, atitudes, instrumentos, etc. relacionados àquelas etapas, às quais se estabelecem parâmetros avaliados como adequados à proposição de acessibilidade a pessoas com deficiência sensorial, em diferentes aspectos.

Uma vez que se avalia que o Desenho Universal se caracteriza por proposta um tanto utópica, o guia é concebido a partir de necessidades específicas à modalidade de deficiência considerada (deficiência visual, auditiva ou motora⁵⁵). Assim, se propõem soluções que, às vezes, são adequadas a todas, e outras vezes são específicas às condições de acesso de cada grupo de indivíduos. Acerca das pessoas com deficiência motoras e de mobilidade, se considera que as normativas arquitetônicas e leis relativas às construções e obras municipais sejam suficientes para a configuração de condições de acesso e inclusão desse público.

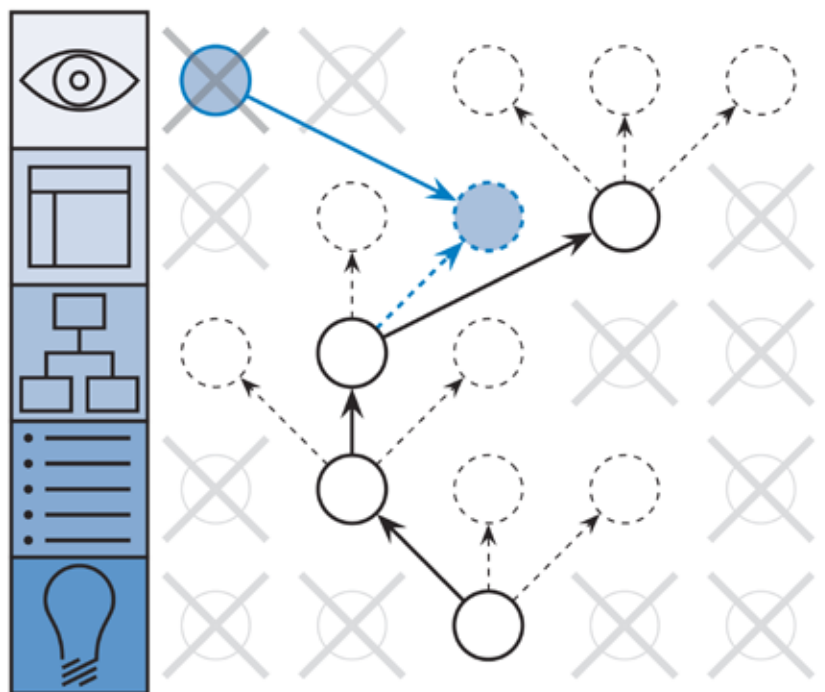


Figura 36/5. Relação entre os 5 planos no processo de desenvolvimento proposto por Garrett.

Fonte: adaptação cromática do autor sobre desenho de Garrett (2010).

Parâmetro Universal para todas as empresas que entregam serviços e produtos ao longo dos ciclos que envolvem o mercado de cinema:

Todas as empresas devem oferecer canais de atendimento ao cliente e à sociedade por meio de processos, sistemas e ferramentas com condições adequadas de acessibilidade à diversidade sensorial e física humana, sobretudo levando em consideração as interações em ambiente digital (recorrer, portanto, aos parâmetros de acessibilidade digital determinados pela W3C/WCAG⁵⁶).

56. W3C se refere a sigla de “World Wide Web Consortium”. Diz respeito a um conjunto de entidades que estabelecem os parâmetros adequados à formatação, comunicação, e programação de páginas, aplicativos, navegadores e conteúdos diversos hospedados na Internet. Dentre eles, as diretrizes de acessibilidade inerentes à WCAG – Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web, do inglês “Web Content Accessibility Guidelines”.



Ciclo 1 – **Realização**

O primeiro ciclo, de Realização, agrega todas as etapas que se relacionam ao fazer o filme/conteúdo audiovisual. Nele, estão inseridos também as etapas de captação de recursos financeiros para custeamento de todas as fases do ciclo. Neste sentido, se podem incluir nesse processo, as orientações e normativas da ANCINE e demais órgãos de legislação, organização e fiscalização do setor audiovisual, bem como se encontram os editais de fomento de origem pública (aos quais, não há controle dos cineastas na proposição e redação dos mesmos, salvos aqueles com participação política na discussão e implementação de tais políticas).

Fase Ideia

No que diz respeito à ideia que inspira a proposição de filmes, não se aventa parâmetros que sejam capazes de promover condições de acesso e inclusão para pessoas com deficiência. Ainda assim, se considera que uma vez que a sociedade passe a considerar a diversidade como fator que a caracteriza, questões relacionados ao tema, ou que o transpassem, trazendo as pessoas com deficiência como personagens relevantes, os quais sua participação supere noções capacitistas, poderá se promover as questões referente ao acesso e à inclusão de pessoas com deficiência.

Fases:

Custos e orçamento

Captação de recursos e adaptações

A realização de filmes e produções audiovisuais acarretam em investimentos financeiros dos mais variados, desde orçamentos de menor valor monetário, tal como se verifica na intensa produção de conteúdo para plataformas como *Youtube*, até as grandes quantias envolvidas na produção de séries, novelas e grandes filmes nacionais. Nesse sentido, tal como apresenta o documentário “Cinema brasileiro: luz, câmera, verba” (VASCONCELLOS, 2013), grande parte (senão a quase totalidade) da produção cinematográfica brasileira tem nos editais de fomento público sua principal fonte de receita. A Ancine tem consciência de tal fato, e assim, tem contribuído para a promoção de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no consumo deste mercado – que se encontrava em plena expansão até o início da pandemia de Covid-19 – com a formalização de determinações que condicionam a utilização de verbas públicas à implementação de tradução acessível nos filmes produzidos, entre outras condições. Normativas tais como a 116 (ANCINE, 2014) e a 128 (ANCINE, 2016), propostas pela agência, são instrumentos essenciais nesse sentido.

A **Normativa 116**, que determina que os realizadores de filmes que utilizarem instrumentos de financiamento público devem, por obrigação, destinar parte da verba arrecadada na tradução acessível de suas obras é avaliada como uma importante estratégia de incentivo ao acesso e inclusão. No entanto, a partir de entrevistas com *stakeholders* envolvidos no mercado de cinema, se verificou que parte do material que resultou desse processo acabou por não ser entregue ao público, sendo realizado, portanto, apenas para cumprir sua função regulatória. Por outro lado, a **Normativa 128** orienta ao distribuidor a missão de viabilizar a tradução acessível dos filmes. Dessa forma, se percebe que o resultado desse processo é mais assertivo, uma vez que o processo de distribuição é o que, de fato, viabiliza a entrega do produto fílmico nas diferentes formas de consumo audiovisual que se apresentam hoje: tv aberta e fechada, canais e plataformas de *streaming*, mídias e redes sociais de internet. É importante destacar, contudo, que a tecnologia embarcada nas diferentes configurações de distribuição de filmes considerados acessíveis deve seguir orientações adequadas a cada uma de suas modalidades. Neste sentido, o **Guia para Produções Audiovisuais Acessíveis** (NAVES et al., 2016) é documento fundamental para consulta.

Parâmetros sugeridos pelo Guia:

1 Normativa 116 da Ancine deveria recomendar a tradução acessível dos filmes nacionais durante o processo de realização, com a participação de equipe de tradução audiovisual acessível ainda na composição do roteiro, tal como sugere a Tese de Liliane Tavares (2019).

2 Normativa 128 da Ancine, nas suas diversas orientações, entretanto recomendando ao distribuidor não só a distribuição do conteúdo acessível, mas também, e principalmente, o financiamento do processo de tradução audiovisual acessível do conteúdo e de sua publicidade.

3 Deve o distribuidor dos filmes arcar com os custos de tradução audiovisual acessível dos filmes de origem estrangeira, bem como de sua publicidade, e oferecê-las na forma e tecnologia adequada aos diferentes atores de distribuição.

4 Os realizadores e distribuidores devem receber dos exibidores números relativos à quantidade de usuários que fizeram uso dos recursos de acessibilidade (LIBRAS, audiodescrição - AD, legendagem para surdos e ensurdecidos - LSE). Tais números, mesmo com a já existência de salas de cinema com tecnologias de acessibilidade (ProAccess e Cine Assista), ainda não são coletados pelos exibidores.

Fases:**Formação de equipe de desenvolvimento e contratação de profissionais**

A decisão acerca da formação de equipe de desenvolvimento de um filme cabe aos realizadores do projeto. Contudo, se considera importante a diversificação de pessoas envolvidas, sobretudo no que diz respeito à participação de pessoas com deficiência nas diferentes etapas da realização cinematográfica propriamente dita. Considerando, entretanto, um filme nacional realizado com financiamento público, julga-se relevante a inclusão de equipe de tradução audiovisual acessível nas fases iniciais (desenvolvimento de roteiro e filmagens), “já

nos momentos de criação do roteiro, opinando durante a montagem, acompanhando a evolução de todo o trabalho” (TAVARES, 2019, p. 114). Tal como o papel da Direção de Fotografia na composição de um filme, que se encarrega das formas mais adequadas de se caracterizar enquadramentos, composições de luz e de elementos na cena, a Direção de Tradução Audiovisual Acessível pode promover as melhores práticas quanto à implementação de obra audiovisual inclusiva.

Fases:

Realização e finalização do filme

Produção de trailers e cartazes

São as últimas fases do primeiro ciclo. Nelas, as equipes de profissionais põem as mãos na massa, e solidificam o projeto audiovisual. Nesse sentido, nesta fase, o trabalho da equipe de Direção de Tradução Audiovisual Acessível pode dialogar de forma bastante relevante e produtiva com a equipe de Direção Fotográfica e Direção Geral, sobretudo na construção de imagens para futura publicidade. Evidente que esses profissionais de tradução teriam capacidade técnica para descrever toda e qualquer imagem que seja proposta visualmente; todavia, quando as condições de acesso são pensadas desde a concepção do projeto, a acessibilidade e a inclusão têm muito mais condições de serem efetivadas. Do processo de edição e montagem, também se pode vislumbrar os inserts mais adequados à composição de trailers, inspirados pelas melhores condições a serem traduzidos da forma mais eficientemente possível.

Parâmetro sugerido pelo Guia (referente à Formação de equipe de desenvolvimento e contratação de profissionais; bem como Realização e finalização do filme e Produção de trailers e cartazes):

- 1** Contratação de profissional de tradução audiovisual acessível ou equipe (é preciso levar em consideração a participação de pelo menos uma pessoa cega e uma surda, como consultores do processo de tradução) durante o processo de, pelo menos, composição de roteiro; eles também podem atuar em outras fases, tais como filmagens, edição e montagem, bem como, posteriormente, no Ciclo 2, na interlocução com os distribuidores, a fim de promover publicidade acessível.
-



Ciclo 2 – Distribuição

Fase:

Prospecção de Distribuidores

Essa fase corresponde à interação entre realizadores e distribuidores. Apesar de estar no Ciclo 2, não é incomum essa negociação acontecer no ciclo anterior, sobretudo quando as empresas ligadas ao processo de realização são as mesmas de distribuição, ou tem fortes parcerias. Nesta etapa, não se identificou parâmetros que fossem capazes de promover claramente o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência no cinema. Por outro lado, se cogita que uma vez que determinadas distribuidoras qualifiquem seus serviços quanto aos processos de tradução acessível e inclusão, com o passar do tempo e manutenção ou ampliação da qualidade dos conteúdos acessíveis, as mesmas poderão ser consideradas as melhores parceiras neste sentido. A criação de **selo de certificação** quanto à qualidade do trabalho acerca de condições de acesso e inclusão ofertadas pelas distribuidoras poderia, por exemplo, acarretar em maior adesão. No entanto, tal questão deveria ser avaliada com mais detalhamento pelo próprio setor, antes de sentenciar a estratégia como parâmetro determinante.

Fases:

Aquisição do filme por distribuidora

Definição da quantidade de cópias por parte da Distribuidora

Produção de trailers, cartazes, dublagens e legendas

Distribuidora negocia com exibidores

Distribuidora fornece material publicitário aos exibidores

Uma vez executada as negociações com os profissionais envolvidos na realização e prospecção de distribuidores, a distribuidora que adquire os direitos de distribuição/comercialização do filme, passa a avaliar a quantidade de cópias a serem produzidas e distribuídas (nas mais diversas modalidades).

Cabe também ao distribuidor, a definição de estratégias de marketing e publicidade, bem como, no caso de filmes estrangeiros, proceder na tradução do material, seja na inclusão de faixas de áudio de dublagens e/ou na implementação de legendas. Neste sentido, a participação dos distribuidores na execução da tradução audiovisual acessível se configura como solução com excelente potencial, haja vista que da mesma forma em que dublagens e as legendas em

português promovem o acesso do conteúdo original por pessoas que não dominam ou desconhecem a língua original dos filmes em questão, os conteúdos em LIBRAS, AD e LSE ampliam ainda mais a gama de público beneficiado com a utilização dessas ferramentas.

Por outro lado, se deve considerar que estúdios de dublagens e legendas não agregam os mesmos profissionais que realizam a tradução acessível. Neste caso, é primordial a participação de pessoas capacitadas para tanto, ou seja, é necessário a contratação de profissionais com **formação certificada**, para que, dessa forma, o conteúdo resultante do processo seja o mais eficiente possível. Quando se fala em formação certificada, se sugere que a contratação desses profissionais seja regida por alguma legislação que regule a profissão de tradutor acessível, nas diversas modalidades (LIBRAS, AD e LSE), autorizando somente o profissional qualificado à execução de trabalhos profissionais neste campo. Dessa forma, se minimiza ou se evita a entrega de trabalhos mal elaborados, e se valoriza a boa experiência e compreensão do público que deseja fazer utilização das ferramentas assistivas. Assim, é coerente afirmar que as soluções acessíveis não são modalidades exclusivas para uso de pessoas com deficiência, haja vista que todos podem usufruir de suas possibilidades comunicacionais. Em um metrô, por exemplo, onde o barulho dificulta a comunicação oral, a legendagem facilita a compreensão de vídeos onde o som tenha papel relevante; a janela de LIBRAS, da mesma forma, pode ampliar ainda mais o entendimento por parte daqueles que compreendam essa língua; ao passo que a audiodescrição pode ser utilizada por alguém que está direcionando os olhos para uma atividade que o impossibilita de olhar para uma TV (ex.: pessoa que está lavando louça, enquanto ouve filme que passa na TV).

No que tange à publicidade, é urgente que as empresas distribuidoras passem a considerar a necessidade de criação de soluções que sejam capazes de entregar à pessoa com deficiência sensorial (surdos ou cegos) acesso às informações relevantes que são divulgadas, tais como em como cartazes, *banners*, tótems e trailers.

No que tange aos cartazes de filmes, se recomenda a sua descrição, com informações que envolvam indicação de protagonistas, classificação etária, premiações ou indicações recebidas, diretores ou realizadores de destaque, entre outras. Um filme produzido pela *Pixar*,

por exemplo, já sugere se tratar de animação e ter, no geral, linguagem adequada a público vasto. A participação de grandes atores (Leonardo DiCaprio, Sônia Braga, por exemplo) também caracteriza informação significativa nesse contexto. Acerca do acesso a esse conteúdo, se recomenda a utilização de QR-codes impressos, que sejam capazes de conduzir o usuário com deficiência sensorial a páginas embarcadas na internet, seguindo parâmetros e diretrizes de acessibilidade da W3C/WCAG, onde estejam disponíveis as informações a serem divulgadas.

Há de se considerar, quanto a usuário cego, que a simples inclusão de um QR-code, apesar de permitir acesso a maior quantidade de informações, não é suficientemente acessível, haja vista que sua utilização carece da identificação da ferramenta, bem como de sua localização na peça publicitária. Neste sentido, se recomenda a utilização do **QR-code tátil**, que é uma solução tátil específica, instalada às margens do QR-code impresso, que permite ao usuário cego a identificação tátil do posicionamento e tamanho do código QR impresso, colaborando, assim, com a autonomia do usuário cego na interação com essa mídia. Outras soluções que compõem a utilização adequada de tal sistema, também devem ser implementadas no ciclo de exibição, tendo em vista a eficiência da solução (elas estão apresentadas nos parâmetros referentes ao Ciclo 3 – Exibição).

Desta forma, a contratação de agências de publicidade, de design ou de profissionais autônomos com competência para o desenvolvimento de peças publicitárias, de vídeo, digitais e impressas, devem observar o conhecimento desses indivíduos quanto à descrição de imagens e audiodescrição de vídeos. Uma vez que tais contratados não sejam qualificados para tanto, as empresas de distribuição devem buscar firmas ou profissionais autônomos especializados, e certificados, quanto à tradução acessível para realizar a posterior tradução daqueles materiais. Há de se considerar, neste sentido, que a ausência de peças publicitárias impressas, digitais ou audiovisuais com acessibilidade resultará em baixo ou nenhum engajamento de pessoas com deficiência sensorial nas fases que envolvem o ciclo de exibição cinematográfica.

Quanto à certificação dos serviços de tradução acessível, se propõe que os próprios profissionais do campo estabeleçam critérios específicos para que as empresas de distribuição, realização ou exibição tenham capacidade de escolher contratar serviços adequados, que, por sua vez, não sejam baseados meramente em orçamentos mais reduzidos.

Atualmente, existe a ATAV – Associação de Tradutores Audiovisuais, que agrega e fomenta discussões acerca do campo profissional no Brasil. Talvez esta seja o embrião de uma ação mais efetiva no sentido de regulamentar e restringir a atuação profissional de tradução audiovisual acessível apenas a profissionais diplomados ou especializados no tema, seja por realização de cursos regulares ou, quem sabe, por tempo de serviços prestados na área.

Da mesma forma que a certificação dos serviços de tradução audiovisual acessível, se recomenda classificação ranqueada ou selos de qualidade de serviço para as empresas do setor de distribuição, no que tange à qualidade de produtos e serviços entregues, com parâmetros estabelecidos a partir de critérios definidos pelo próprio setor, fundamentados, por sua vez, em padrões indicados por empresas, profissionais e organizações inerentes aos conhecimentos do campo da Tradução Audiovisual Acessível.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Cabe ao distribuidor contratar serviços de descrição de imagens, audiodescrição e tradução acessível de todas as mídias relacionadas ao filme, desde ele próprio (o filme), passando por peças publicitárias impressas, digitais e audiovisuais (ex.: trailers e cartazes).

2 Cabe aos profissionais da área de Tradução Audiovisual Acessível articular parâmetros capazes de determinar os conhecimentos e atributos que certifiquem a capacidade técnica destes profissionais e de suas empresas frente à concorrência.

3 Cabe às empresas e aos grupos de organização de distribuidores, em parceria com profissionais do campo de Tradução Audiovisual Acessível, determinar os critérios relevantes quanto à certificação de distribuidoras acerca dos produtos e serviços oferecidos com recursos de acessibilidade em materiais impressos, digitais e/ou audiovisuais.

4 Cabe aos profissionais da área de Tradução Audiovisual Acessível articular, politicamente, com os legisladores do país,

dos estados e dos municípios leis que consolidem a capacitação necessária ao profissional que deseje atuar, regularmente, nesse mercado profissional.

5 A publicidade de filmes, em suas mídias mais clássicas (quais sejam: cartazes, *banners*, tótems e trailers) devem ser entregues, pelos distribuidores, com os recursos de acessibilidade adequados. Sendo: [a] audiodescrição, janela de LIBRAS, legendagem para surdos e ensurdecidos embarcados, com a tecnologia adequada, em todos os materiais audiovisuais; [b] materiais impressos com QR-code que direcione o usuário para conteúdo em formato acessível disponibilizado nas formas mais adequadas de acessibilidade digital.

6 Cabe ao distribuidor a implementação do QR-code tátil em todo o material impresso (cartazes, *banners* e tótems), por meio de contratação de gráfica competente para impressão tátil, ou utilização de **QR-code tátil em formato de adesivo**.

7 Cabe ao distribuidor a oferta e publicação – alinhada aos parâmetros de acessibilidade digital estabelecidos pela W3C/WCAG, na internet e redes sociais, do conteúdo acessível direcionado pelo QR-code impresso nas peças publicitárias.

8 Disponibilização de canais de atendimento variados, com recursos adequados de acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial (**parâmetro universal**).

Fases:

Exibidor define e divulga programação

Público toma conhecimento da programação

A chegada de filmes no circuito de exibição tem muitas configurações possíveis, que vão desde a intensa procura, por parte de espectadores atraídos por vasta publicidade – como os grandes lançamentos, popularmente chamados de “*blockbusters*”; passam por lançamentos de produções com menores orçamentos e impacto publicitário, mas que ajudam a fomentar a manutenção dos espaços em funcionamento, sejam produções estrangeiras ou nacionais; existe também a necessidade de se adequar à conhecida Lei das Cotas, que determina

carga mínima de produção nacional no ciclo de exibição; e ainda há o caso dos festivais, que contam com intensa programação de filmes em determinado intervalo de tempo; entre outras possibilidades.

O exibidor deve, tendo em vista a legislação brasileira mais recente – sobretudo a Normativa 128 (ANCINE, 2016), da Ancine, e a Lei Brasileira da Inclusão (BRASIL, 2015), recorrer a negociação com distribuidores e/ou realizadores que promovam/garantam a entrega de material de qualidade no que diz respeito aos recursos de tradução acessível, tanto no próprio filme, quanto nos já citados materiais de divulgação. Agindo desta forma, o exibidor estará não só atuando em conformidade com as leis, mas estará contribuindo, especialmente, com a consolidação de serviço que impulse a inclusão de pessoas com deficiência em seu cinema. Desta forma, assim como no caso de empresas que prestam serviço de tradução acessível, deve haver certificação para grupos de distribuição, referentes à qualidade quanto à acessibilidade em produtos e serviços entregues. Tal certificação pode ser baseada em hierarquia ranqueada (ex.: 5, 4, 3 estrelas, entre outras possibilidades) ou selo de serviço reconhecido (ex.: Distribuidor Inclusivo). A negociação e o contrato de distribuidores bem qualificados, portanto, facilitaria a execução adequada das atividades referentes à inclusão de pessoas com deficiência no ciclo de exibição, contribuindo, assim, com a boa avaliação dos próprios exibidores frente ao seu público.

No Brasil, os exibidores também costumam realizar divulgação publicitária acerca dos filmes que disponibilizam na sua grade de programação. Desta forma, cabe ao exibidor fazer a divulgação em formato adequado quanto à acessibilidade de pessoas com ou sem deficiência. Considerando que tenha sido contratado distribuidor competente no que diz respeito a essa condição, se sugere ao exibidor o aproveitamento dos recursos de acessibilidade que os forem entregues, tais como a descrição de cartazes, que pode ser, por exemplo, replicada textualmente nos canais de comunicação digitais de seu cinema (ex.: *Instagram, site, Facebook, Youtube*, etc). O exibidor também deve divulgar o trailer com acessibilidade por meio de seus canais de comunicação com a sociedade, bem como, evidentemente, nas salas de projeção, no período da sessão que antecede a exibição dos filmes. Por fim, é necessário que o exibidor informe, em seus diversos materiais de divulgação, a presença ou ausência de ferramentas de acessibilidade nos filmes em cartaz, bem como o modelo dos sistemas utilizados (ex.: Cine Assista, ProAccess etc.).

Considera-se que estratégias de comunicação, publicidade e marketing, realizadas pelos exibidores, podem acontecer durante a permanência do espectador no espaço de cinema ou em momento prévio. Tal como um cliente que, eventualmente, tenha se deparado com cartazes ou tótems nas imediações de algum cinema. Da mesma forma, outro importante canal de comunicação entre exibidores e sociedade se dá por meio de páginas de internet. Neste sentido, se orienta que estes sites sejam construídos e alimentados seguindo as recomendações de acessibilidade digital da W3C/WCAG, que englobe além dos instrumentos de linguagem digital tecnologicamente legíveis a partir de leitores de tela digitais, bem como por meio da oferta de descrição de imagens, botões, comandos, marcas etc. Também devem conter acesso aos trailers com acessibilidades oferecidos pelas distribuidoras.

No caso de sites de exibidores onde seja possível a compra de ingressos, se recomenda que todo o processo de compra seja acessível ao espectador, e que eventuais barreiras sejam eliminadas. Dentre as barreiras, estão: [1] o uso de CAPTCHA, para autenticação de interação com humano; [2] sistema de escolha de poltronas, que não facilita a identificação de assentos vagos ou ocupados, bem como a localização espacial dos mesmos dentro do espaço da sala de cinema; [3] *feedback* quanto a informações preenchidas incorretamente no sistema de pagamento via cartão. Outra necessidade nesse sentido é que, após a compra, o sistema gere ingressos em PDF com características legíveis por meio dos leitores digitais, com informações relevantes, tais como, no mínimo: nome do cinema e seu endereço, nome do filme a ser assistido, data e horário da sessão, nome ou número da sala de exibição, valor pago pelo ingresso, poltrona escolhida (a possibilidade de ingresso nominal deve ser avaliada), e *link* para consulta de outras informações (site onde ingresso foi comprado, CNPJ da empresa de exibição que vendeu o ingresso, código de identificação do ingresso, e/ou mensagens variadas – bom filme, volte sempre, garanta sua pipoca, feliz natal, agradecemos sua visita etc).

No caso de sites externos ao mercado de exibição, ou seja, operacionalizados por empresas especializadas somente na venda de ingressos e divulgação de programação disponível, se recomenda, também, a construção de páginas e processos orientados pelos parâmetros de acessibilidade da W3C/WCAG, bem como com as mesmas possibilidades de acesso citadas no parágrafo anterior, quais

sejam: facilitação no acesso, identificação e escolha de poltronas, *feedbacks* eficientes quanto a erros de digitação nas etapas de pagamento, minimização de problemas referente às operações de CAPTCHAS, entrega de ingressos em PDF acessível, com hierarquia de navegação adequada às informações quanto à relevância no uso e consulta pelo usuário. Por fim, é urgente que tais sites se adequem aos formatos de acessibilidade recomendados, uma vez que se verifica que estes ainda apresentam barreiras intransponíveis por usuários com severa deficiência visual (NORMANDI; SCHLEMMER; HADDAD, 2019).

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Cabe ao exibidor realizar divulgação em formato adequado quanto à acessibilidade de pessoas com ou sem deficiência, levando em conta a tradução/equiparação dos conteúdos informativos/publicitários.

- 2** Uma vez que o exibidor tenha negociado com distribuidor qualificado quanto à entrega de conteúdos adequados acerca da tradução audiovisual acessível, se sugere ao exibidor o aproveitamento dos recursos de acessibilidade entregues.

- 3** O exibidor deve divulgar trailer com acessibilidade dos filmes disponíveis em seu espaço de cinema, se utilizando de seus canais de comunicação com a sociedade, bem como durante o período que antecede o início dos filmes, nas salas de projeção.

- 4** O exibidor deve informar, em seus diversos materiais de divulgação, sejam dentro ou fora dos espaços de cinema, a presença ou ausência de ferramentas de acessibilidade nos filmes em cartaz, bem como o modelo dos sistemas utilizados (ex.: Cine Assista, ProAccess etc.).

- 5** Os sites de exibidores devem ser elaborados e alimentados seguindo as recomendações de acessibilidade digital da W3C/WCAG, nas suas diversas necessidades.

- 6** Os exibidores que oferecem sites ou sistemas digitais de compra *online* de ingressos devem implementar processos de acordo com os parâmetros de acessibilidade digital da W3C/WCAG.

7 Os sites de compras de ingresso *online*, sejam de exibidores ou de empresas externas, devem eliminar barreiras relevantes, tais como: [1] facilitação no acesso, identificação e escolha de poltronas, [2] *feedbacks* eficientes quanto a erros de digitação nas etapas de pagamento, [3] minimização de problemas referente às operações de CAPTCHAS.

8 Os sistemas de compra *online* de ingressos devem ser capazes de emitir ingressos em formato de PDF acessível, com hierarquia de navegação adequada às informações quanto à relevância no uso e consulta pelo usuário.



Ciclo 3 – Exibição

O ciclo de Exibição é, sem dúvida, o que apresenta mais pontos de contato e atividades envolvendo tarefas e ferramentas junto ao espectador. Neste sentido, diferente à forma como foram expostos os parâmetros relativos aos ciclos 1 e 2, nas fases referentes ao ciclo 3, as atividades serão divididas em variadas etapas, abrangendo momentos distintos e situações que podem ser vivenciadas na experiência que contempla adentrar o espaço de exibição, interagir com os serviços oferecidos e sair do ambiente. Dessa forma, a jornada de um suposto usuário foi fragmentada em **20 etapas**, às quais se ponderam ferramentas, procedimentos e atitudes que viabilizem a fruição no serviço, de forma a eliminar ou minimizar barreiras de interação e utilização do serviço nas várias etapas, considerando pessoas cegas, surdas ou com alguma deficiência motora.

Fases:

Público tem acesso aos filmes;

Público e crítica especializada avaliam os filmes

No que diz respeito à fase “Público tem acesso aos filmes”, ela está caracterizada no tópico “Grande Fase: No espaço de exibição”. Já, no que tange à etapa chamada “Público e crítica especializada avaliam

os filmes”, se julga que tais críticas serão acessadas, sobretudo em ambiente digital. Jornais e revistas impressas, por exemplo, ainda são mídias que excluem pessoas com deficiência visual – isso se considerando a utilização da mídia física propriamente dita. Assim, se aprecia que o exposto no item anterior, no que diz respeito ao atendimento dos parâmetros estabelecidos pela W3C/WCAG, seja suficiente para viabilizar o acesso e interação, em ambiente digital, adequado ao público com deficiência considerado.



Grande Fase: No espaço de exibição



Etapa 1

Chegar e identificar o espaço de cinema

Acerca desta etapa, se avalia que os parâmetros relativos às diretrizes de padrões da ABNT, de códigos de obras municipais, estaduais e federais, bem como planos diretores municipais devem ser suficientes para viabilizar as mais adequadas formas de acesso e interação com o ambiente.

Por outro lado, há outras possibilidades que podem ser adicionadas, tais como a implementação de tecnologia beacon, que, por sua vez, pode ser utilizada em outras etapas deste sistema. Essa tecnologia, em resumo, se configura em sistema que facilita a geolocalização de usuários em espaço previamente mapeado, e, dessa forma, possibilita a identificação de pontos de contato do usuário com o serviço, bem como a alimentação do usuário com informações relevantes quanto ao seu posicionamento espacial em determinado ambiente. Esse serviço pode ser utilizado, também, para promover a aproximação entre cliente e estabelecimento, uma vez que possibilita contato imediato e divulgação de promoções, ofertas e demais benefícios. Entretanto, os estabelecimentos devem oferecer ao usuário o direito de receber apenas as informações que os forem relevantes, evitando, portanto, a prática de publicidade invasiva. No caso de um provável usuário cego, este poderia, por exemplo, ter a possibilidade de restringir suas interações à geolocalização no ambiente e ao guia de programação de filmes. De tal modo, essa tecnologia se apresenta como uma excelente opção para usuários cegos. Para esse mesmo grupo de usuários, se recomenda a configuração de rotas acessíveis, por meio da utilização de piso tátil em conformidade com os parâmetros da ABNT, e também

a utilização dos pisos decisão e parada (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2014). Eles ainda não estão entre os modelos determinados pelas normas e diretrizes arquitetônicas, mas, no contexto de um espaço de exibição de cinema, podem ter grande eficiência. O piso parada, por exemplo, pode indicar ponto de interação com cartazes e programação de filmes, onde o usuário poderia, com autonomia, consultar informações tais como sinopses de filmes, descrição de cartazes, atores, diretores, preços de ingressos, condições de compras, dias e horários das sessões.

Outra possibilidade aventada consiste no treinamento de pessoal (funcionários), que, ao identificar a chegada de algum cliente com deficiência, pode encaminhar-se, discreta e educadamente, indagando-o sobre a necessidade de algum auxílio naquele momento. Dessa forma, se recomenda que toda e qualquer pessoa que integre o quadro de funcionários, sobretudo os que realizam atendimento ao público (bilheteria, bomboniere, segurança, gerência, auxiliares etc.) devem passar por treinamento orientado a práticas inclusivas, comunicação acessível, linguagem simples, descrição de imagens e LIBRAS. Estes treinamentos devem ser contratados a empresas especialistas no campo ou a universidades e grupos de pesquisas ligados às áreas de Educação Inclusiva, Tradução Acessível, Psicopedagogia e Letras-LIBRAS.

Os responsáveis pela composição dos cursos devem ter capacidade comprovada e certificada por seus pares, bem como formação superior nas áreas indicadas anteriormente. Se considera que os cursos devem ser oferecidos imediatamente após contratação do funcionário, cabendo ao exibidor o financiamento. Avalia-se, também, que, periodicamente, o curso deve ser atualizado, no sentido de ampliar os conhecimentos dos funcionários. Se vislumbra que tais condições podem ser estabelecidas por meio de debates profissionais e acadêmicos, que pode resultar em legislações que clarifiquem as condições às quais tais treinamentos devem se pautar. Uma possibilidade razoável é a disponibilidade de cursos dessa natureza em ambientes de educação à distância mantidos pelos governos federal, estadual ou municipal.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Os espaços de exibição devem atender às diretrizes recomendadas pelos guias e normas da ABNT, bem como códigos de obras municipais, estaduais e federais, e planos diretores municipais.

- 2** Se sugere o investimento na implementação de tecnologia *beacon*, a qual o usuário tenha a liberdade de decidir sobre qual tipo de informação deseja receber e interagir com.

- 3** Se recomenda a utilização das modalidades de piso parada e piso decisão, sendo o piso parada recomendado para posicionamento junto a dispositivos que ofereçam interação e consulta de informações relevantes.

- 4** Treinamento da equipe de funcionários, realizado no ato de novas contratações, e com revisões e atualizações periódicas, de acordo com definições estabelecidas por legislações a serem configuradas.

- 5** Os treinamentos devem englobar conhecimentos referentes a: [1] práticas inclusivas, [2] comunicação acessível, [3] linguagem simples, [4] descrição de imagens e [5] LIBRAS.

- 6** Os treinamentos devem ser contratados a empresas especializadas no campo de acessibilidade e inclusão, ou a universidades e grupos de pesquisas ligadas às áreas de Educação Inclusiva, Tradução Acessível, Psicopedagogia e Letras-LIBRAS.

- 7** Os governos federal, estaduais ou municipais podem oferecer tais cursos, gratuitamente, em plataformas de Educação a Distância (EaD).

- 8** Na ausência de cursos gratuitos certificados, cabe ao exibidor financiar o treinamento de sua equipe de funcionários, e os novos que por ventura vierem a integrar o quadro funcional.

9 Debates acadêmicos e profissionais devem buscar consolidação em legislações que definam as mais adequadas condições de composição pedagógicas, de financiamento e as determinações legais quanto à formatação de tais treinamentos.

57. Levando em consideração os cinemas que disponibilizam a sinopse impressa em seus estabelecimentos.



Etapa 2

Acessar e compreender sinopses impressas no cinema

A utilização de sinopses impressas em cinemas já não é um hábito comum. A disponibilização desse tipo de conteúdo na internet – tanto nos canais de comunicação de cinemas, realizadores, distribuidores, críticos e público em geral – contribuíram para a escassez do recurso. Por outro lado, ainda se percebe sua utilização quando da realização de festivais, nos quais, muitas vezes, o primeiro contato do público com as obras se dá nos locais de exibição.

Dessa forma, se recomenda a utilização de estratégias que viabilizem o acesso de pessoas com deficiência sensorial às informações inerentes aos guias impressos. Uma delas consiste na utilização de QR-codes na capa ou primeira página desses materiais. Acompanhado à solução, se deve fazer utilização do **QR-code tátil, no formato de adesivo** ou por meio da produção em alto-relevo, a depender das condições de produção disponíveis aos realizadores do evento, ou do exibidor⁵⁷. Tal solução deve direcionar o usuário a uma página com informações equiparáveis às impressas, porém com características de interação adequadas aos leitores de tela digitais. Neste sentido, tais materiais devem ser desenvolvidos seguindo os diretrizes de acessibilidade digital recomendados pela W3C/WCAG.

Considerando que os filmes em cartaz sejam disponibilizados por distribuidores capacitados no que diz respeito às condições de Tradução Acessível, o conteúdo informacional já chegará às mãos dos exibidores de forma adequada ao melhor entendimento do público, no que se refere à comunicação acessível, à linguagem simples, às descrições de imagens e vídeos, bem como à legendagem para surdos e ensurdecidos e a utilização de LIBRAS⁵⁸.

Outra recomendação consiste na configuração de tais guias de sinopses a partir de parâmetros alinhados aos princípios da Linguagem Simples⁵⁹ (PIRES, 2021). Se recomenda, dessa forma, a participação de profissionais capacitados na elaboração ou revisão de materiais dessa natureza.

58. Considerando que por se tratar de conteúdo postado em ambiente de internet, há a possibilidade de trazer informações em vídeo com intérprete de LIBRAS.

59. Técnica que corresponde a conjunto de práticas que facilitam a leitura e a compreensão de textos. Com ela, se busca transmitir informações complexas de maneira simples e objetiva (PIRES, 2021).

60. Os sistemas de autoatendimento bancários contam com tecnologia assistiva para pessoas cegas, com conexão para fones de ouvido. No entanto, a utilização é restrita a clientes cadastrados previamente como pessoa com deficiência visual.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Utilização de QR-codes na capa ou primeira página de guias impressos de programação/sinopses, em cinemas e festivais de filmes, acompanhados do QR-code tátil, anexado, adequadamente, por meio de adesivo ou textura em alto relevo na superfície do QR impresso.

2 O QR-code deve direcionar o usuário para página com informações equiparáveis às do conteúdo impresso, à qual siga todas as diretrizes de acessibilidade digital recomendadas pela W3C/WCAG.

3 O conteúdo informacional impresso nos guias deve ser elaborado a partir das orientações inerentes aos princípios da Linguagem Simples, com a participação de profissionais capacitados nessa área, durante o processo ou para realização de revisão final do conteúdo.



Etapa 3

Identificar local de informações e solicitar alguma instrução no espaço de cinema

Essa etapa tem relação com a chegada do espectador ao ambiente de cinema, esteja ele em um *shopping center*, na rua ou em outro tipo de espaço comercial. Dessa forma, as recomendações anteriores que dizem respeito à etapa 1 contemplam as necessidades referentes à etapa 3, que focaliza um pouco mais nas interações pessoais, ou seja, na necessidade de treinamento da equipe de profissionais do cinema.

Por outro lado, também é necessário avaliar os recursos tecnológicos presentes em dispositivos como os tótems de localização e compras de ingressos e produtos de bomboniere. Nesses casos, se recomenda a utilização de sistemas de auto atendimento com recursos de acessibilidade adequados, nos quais deve haver conexão para fones de ouvido, tendo em vista a utilização por usuários cegos, ou qualquer outro que deseje realizar o atendimento desta forma⁶⁰.

Uma informação necessária, que deve ser exibida com destaque, assim

como características gráficas e de suporte semelhantes aos demais conteúdos informativos do cinema, é a disponibilidade e o modelo de sistema de acessibilidade instalado nas salas de projeção. Tal informação deve ser acessível para pessoas com e sem deficiência visual, por meio de placas, cartazes, tecnologia *beacon*, QR-codes impressos e táteis, bem como em redes sociais e página de internet do exibidor.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Recomendações da **Etapa 1**.

2 Deve haver informação acessível, para pessoas com e sem deficiência visual, acerca da disponibilidade e do modelo do sistema de acessibilidade instalado nas salas de projeção; tais informações devem contar com destaque e características gráficas e de suporte semelhantes aos demais conteúdos informativos presentes no cinema.

3 Utilização de sistemas de autoatendimento com recursos de acessibilidade adequados, nos quais deve haver conexão para fones de ouvido.

4 Os sistemas de autoatendimento não devem ter uso restrito às pessoas com deficiência sensorial, nem a cadastro prévio.

5 Ao conectar o fone de ouvido em terminal de autoatendimento, o sistema deve reconhecer que aquele usuário pode apresentar alguma dificuldade na utilização de eventual tecnologia *touchscreen*. Assim, deve se adaptar à navegação e interação tal como ocorre com telas de *tablets* e *smartphones* com tecnologias atuais.



Etapa 4

Identificar e acessar programação de filmes: cartazes ou guia de sinopses

É fundamental para o cliente do cinema acessar as informações sobre os filmes em cartaz. Para tanto, ele pode recorrer a pelo menos três possibilidades: [1] autoatendimento em tótem digital, [2] atendimento

humano com profissionais do cinema, e [3] consultando, com autonomia, as informações visuais que estão nas bilheterias, cartazes e *banners*.

Acerca da interação com equipamentos de autoatendimento, as recomendações que devem ser atendidas são as mesmas da etapa anterior (etapa 3); no que tange a interação com atendentes humanos, se recomenda o atendimento aos parâmetros registrados na etapa 1. Já em relação às consultas com autonomia no ambiente de cinema, se recomenda a atenção às diretrizes referentes ao uso de QR-codes impressos e táteis (etapa 2), bem como da configuração de rotas acessíveis, por meio de pisos táteis, dentre eles o piso parada (etapa 1), que conduzam o usuário com deficiência visual a setores que reúnam todas as informações relevantes quanto à programação disponível, quais sejam: nome dos filmes, sinopses, descrição de imagens de cartazes, trailers com acessibilidade, classificação indicativa, datas e horários das sessões, disponibilidade de recursos de acessibilidade e modelo (ProAccess e Cine Assista, por exemplo), preços dos ingressos e formas de pagamento, entre outras.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Recomendações da **Etapa 3**, no que diz respeito aos equipamentos de autoatendimento.

- 2** Recomendações da **Etapa 2**, no que tange ao atendimento humano e a necessidade de treinamento de funcionários.

- 3** Recomendações da **Etapa 1**, no que se refere às rotas acessíveis, especialmente a utilização de piso parada, bem como da tecnologia *beacon*.

- 4** Deve haver setores do cinema, indicados pelas rotas acessíveis e tecnologia *beacon*, que permitam o acesso, com autonomia, do usuário com deficiência sensorial, de modo que seja possível consultar todas as informações relevantes naquele contexto, tais como: nome dos filmes, sinopses, descrição de imagens de cartazes, trailers com acessibilidade, classificação indicativa, datas e horários das sessões, disponibilidade de recursos de acessibilidade e modelo (ProAccess e Cine Assista, por exemplo), preços dos ingressos e formas de pagamento.

**Etapas 5:****Localizar e adquirir ingresso na bilheteria com humano****Localizar e adquirir ingresso no guichê eletrônico****Acessar e adquirir/validar ingressos via internet**

Neste conjunto de etapas, o espectador já decidiu o filme que vai assistir, e precisa realizar a compra de ingressos. Há três possibilidades:



[1] antecipadamente, via internet, por meio dos canais de venda do exibidor ou de sistemas especializados na negociação de bilhetes, [2] no local de exibição, por meio de atendimento humano na bilheteria, ou [3] nos tótems de autoatendimento do cinema. Todas essas formas precisam atender parâmetros já caracterizados anteriormente, relacionados, respectivamente, à formatação de sites desenvolvidos sob os parâmetros estipulados pela W3C/WCAG, ao treinamento de funcionários da equipe, e a configuração de autoatendimento baseado na acessibilidade digital, com utilização de fones de ouvido e interação *touchscreen*, apoiados no que se emprega por usuários cegos em tablets e *smartphones*.

No que diz respeito ao pagamento dos ingressos, há 4 formas praticadas atualmente: [1] pagamento em dinheiro, [2] pagamento em cartão de crédito ou débito, [3] Transferência PIX por meio de QR-code ou número, e [4] transferência bancária.

Acerca de transferência bancária, o processo se identifica apenas em casos muito específicos, geralmente envolvendo pequenos exibidores. Já as transações em PIX têm ganho espaço no país, mas ainda não se percebe tão relevantes no contexto de exibição presencial em cinemas. Por outro lado, quando se fala na compra de ingressos via internet, especialmente em sites externos ao exibidor, os pagamentos possibilitados via PIX são mais comuns. Nesse sentido, se verifica que os QR-codes digitais ainda são um desafio para clientes cegos, uma vez que é necessário identificar o local onde o código QR surge na tela, para então apontar a câmera do celular. Todavia, se considera que quando o sistema de pagamento via PIX também oferece os dados numéricos para realização de pagamento, por meio de conteúdo legível por leitores de tela, a barreira imposta pelo código QR digital é superada. Portanto, se recomenda que para pagamentos via PIX, o sistema deve entregar ao cliente a possibilidade de interação por código ao mesmo tempo em que permite a transferência através de inserção das informações numéricas do estabelecimento, independente de se tratar de compra online ou presencial.

61. Há de se considerar o caso de um vendedor que, por qualquer motivo, digite o valor errado na máquina. Hoje, o usuário com deficiência visual precisa acreditar que o valor informado pelo vendedor é o mesmo inserido na máquina. E tal verificação só é possível quando o sistema bancário retorna mensagem ao usuário com a quantia confirmada na compra. Uma vez que se verifica alguma inconsistência no procedimento, é mais constrangedor e oneroso realizar o estorno do pagamento.

Acerca das compras realizadas especificamente nos espaços de exibição, sejam com atendentes humanos em bilheterias ou em tótems de autoatendimento, se considera necessárias as mesmas recomendações quanto aos pagamentos via PIX. Todavia, ainda mais importante, haja vista a grande quantidade de compras realizadas via cartões de crédito e débito, é a necessidade indispensável da utilização de máquinas de pagamento com botões tateáveis.

Se verifica que, nos últimos anos, as máquinas de pagamento têm se valido da tecnologia *touchscreen*, que, em *smartphones* e *tablets* significaram importante contribuição no sentido da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência visual ao universo digital. Contudo, essa possibilidade se deu uma vez que se adaptou a operacionalização de sistemas sensíveis ao toque para modelos interativos capazes de serem operados por usuários cegos. Não fossem essas adaptações, um dispositivo *touchscreen* seria tão excludente quanto uma folha impressa. Nas máquinas de pagamento *touchscreen*, em contrapartida, não se verifica a utilização de métodos de interação e navegação adequados àquele cliente, resultando, desse modo, em prática excludente. Portanto, se recomenda o uso de máquinas de pagamento em cartões com botões físicos (figura 37/5), tateáveis, e com presença de símbolos em relevo, no mínimo, nas teclas: 5 (numeral cinco), **confirmação e cancelamento de pagamento.** Além disso, se recomenda que as máquinas utilizadas contem com *feedback* sonoro, que possibilite identificar quando a transação foi, de fato, confirmada ou se houve algum problema no pagamento. Nestes casos, o sistema precisa retornar ao cliente o eventual problema ocorrido, de forma clara que o possibilite contornar a situação. A possibilidade de inserir entrada para fones de ouvidos nesses tipos de aparelho também refletiriam em ampliação das condições de acesso para um usuário com deficiência visual, haja vista que resultaria em maior nível de autonomia e segurança. Nesse caso, as máquinas poderiam confirmar, por exemplo, os valores a serem pagos no ato da compra⁶¹. Dessa forma, cabe ao exibidor estar atento às tecnologias embarcadas nas máquinas de cartões que adquirem para seus estabelecimentos, privilegiando aquelas que apresentem maiores condições de acesso e inclusão.



Figura 37/5. Máquina de pagamento por cartão, com botões em relevo.

Fonte: Autor.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Recomendações referentes às Fases “Exibidor define e divulga programação; Público toma conhecimento da programação”, no que se refere aos parâmetros para a construção de sites de compra de ingressos.

- 2** Recomendações da Etapa 2, no que tange ao atendimento humano e a necessidade de treinamento de funcionários.

- 3** Recomendações da Etapa 3, no que diz respeito aos equipamentos de autoatendimento.

- 4** Acerca de compras de ingressos via PIX, seja em processo *online* ou presencial, o sistema deve entregar ao cliente a possibilidade de interação via código QR, bem como por meio da inserção das informações numéricas.

- 5** Se recomenda o **indispensável** uso de máquinas de pagamento com botões físicos, *tateáveis*, e com presença de símbolos em relevo, no mínimo, nas teclas: **5, confirmação e cancelamento** de pagamento.

- 6** Se recomenda que as máquinas contem com *feedback*

sonoro, que possibilite identificar a confirmação ou negação da compra.

7 Cabe ao exibidor estar atento às tecnologias embarcadas nas máquinas de cartões que adquirem para seus estabelecimentos, privilegiando a utilização daquelas que apresentem maiores condições de acesso e inclusão – ***máquinas de pagamento com entrada para fones de ouvido, que sonorizem os valores a serem pagos, significam ampliação das condições de acesso e inclusão de usuários com severa deficiência visual.***



Etapas 6:

Acessar e compreender informações no ingresso impresso

Acessar e compreender informações no ingresso digital

Após a compra dos ingressos, o cliente terá acesso aos mesmos. Tal acesso pode ocorrer em três modalidades: ingresso físico, ingresso digital ou ambos. No caso do ingresso digital, a recomendação segue o estabelecido anteriormente – na fase “Exibidor define e divulga programação; Público toma conhecimento da programação”, que diz respeito a emissão de arquivo em PDF acessível, com todas as informações relevantes acessíveis e com navegação adequada.

Quando aos ingressos físicos, em formato impresso, oriundos tanto da compra com atendente humano quanto com totem de autoatendimento, se recomenda que passem pelo mesmo processo de impressão e mesma configuração de layout visual. Nesse sentido, é possível, por exemplo, estabelecer posicionamento padrão para inserção de QR-code legível por leitores embarcados nativamente em smartphones (ex.: câmera fotográfica, Google Lens, entre outros), que seja capaz de direcionar o usuário às informações relevantes contidas no impresso. Se considera, também, que quando da aquisição de ingresso em bilheteria com atendente humano, este pode fazer uso dos adesivos de QR-code tátil, afixá-los nos locais adequados e entregar para o usuário que assim desejar. Se avalia que a impressão de textura tátil nos próprios ingressos possa ser proposta inviável, haja vista a baixa gramatura que se utiliza, atualmente, nos ingressos e notas fiscais emitidas pelas impressoras de cinemas, sejam nos guichês de autoatendimento, seja nas bilheterias com humanos.

Outra possibilidade diz respeito a processo híbrido, que permita ao

usuário a escolha da forma como deseja receber seu ingresso. Neste sentido, ele pode recorrer ao envio do ingresso de forma digital mesmo quando da compra em totem de autoatendimento ou com atendente humano. Ou seja, o cliente que assim desejar poderá solicitar o envio de seu ingresso por meio de mensagem de texto no telefone, ou envio de arquivo em PDF acessível via email ou por outro canal de comunicação adequado à circulação de arquivos dessa natureza (*Whatsapp* ou *Telegram*, por exemplo). Nesse caso, tendo em vista a conferência do atendente que recolhe os ingressos à porta das salas de projeção, o material impresso também deve ser entregue.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Recomendações referentes à **Fase “Exibidor define e divulga programação; Público toma conhecimento da programação”**, no que se refere à configuração de PDF acessível e as informações relevantes que devem constar em um ingresso padrão.

- 2** Ingressos impressos em totem de autoatendimento ou em bilheterias com atendentes humanos devem utilizar dos mesmos recursos de impressão e *layout* de informações, os quais, ao centro, deve haver QR-code impresso legível por aplicativos embarcados, nativamente, em *smartphones* (ex.: câmera fotográfica e *Google Lens*), que direcionem o usuário para as informações relevantes de um ingresso.

- 3** Quando da aquisição de ingresso em bilheteria com atendente humano, este pode fixar as células de **QR-code tátil** nos locais adequados e os entregar ao cliente que assim solicitar.

- 4** Sistema de autoatendimento e atendente humano em bilheteria devem indagar ao usuário a forma como ele prefere receber seu ingresso, se em formato impresso ou encaminhado digitalmente em PDF acessível.

- 5** Se recomenda que o ingresso impresso também seja entregue, mesmo quando o cliente solicitar o formato digital, tendo em vista a facilitação do processo de conferência pelo funcionário destinado à essa função.



Etapas 7:

Localizar, ir e comprar produtos na bomboniere com atendente humano

Localizar, acessar e comprar produtos na bomboniere com guichê eletrônico

Acessar e comprar produtos na bomboniere por aplicativo



Essas etapas não são necessariamente praticadas por todos os espectadores de cinema, mas fazem parte do uso habitual de boa parte dos clientes. Cinema e pipoca, por exemplo, configuram um casamento emblemático culturalmente. Dessa forma, é preciso estabelecer parâmetros que permitam o acesso de pessoas com deficiência ao consumo de produtos da bomboniere. Neste sentido, se considera que diretrizes estabelecidas em etapas anteriores são suficientes para atender a boa parte das necessidades levantadas, tanto no que diz respeito às interações com atendente humano quanto nos guichês de autoatendimento. No que tange o universo dos aplicativos, se considera que as diretrizes de acessibilidade digital recomendadas pela W3C/WCAG são suficientes para fomentar o acesso e a inclusão de pessoas com deficiência.



Uma característica importante no contexto diz respeito ao acesso às informações presentes no cardápio. Tal documento pode ser: [1] impresso e manuseável pelo cliente, [2] apresentado em telas no ambiente interno da bomboniere, [3] no sistema de autoatendimento, e [4] em aplicativo ou site do estabelecimento do exibidor ou parceiro externo.

Acerca do cardápio impresso, se faz a mesma recomendação inerente ao guia de sinopses/programação impresso, que diz respeito ao uso de QR-codes na capa do material, integrado à textura referente ao QR-code tátil, que pode ser feito durante processo de impressão ou inserida por meio do adesivo de QR-tátil.

Já no que diz respeito ao acesso do cardápio em telas e painéis no ambiente interno da bomboniere, se recomenda [1] o diálogo com o atendente capacitado para tanto, [2] a utilização de QR-code impresso integrado a QR-tátil, que encaminhe o usuário a página contendo as informações do cardápio em formato acessível (seguindo recomendações da W3C/WCAG). Dessa forma, o atendente deve indicar, ao cliente, o material que embarca o código QR para interação.

Quanto ao acesso de cardápio via aplicativo e autoatendimento, se recomenda a utilização das diretrizes determinadas pela W3C/WCAG. Quanto à descrição de imagens em cardápio, julga-se que uma vez

que os profissionais desse setor tenham realizado o treinamento adequado, eles tenham capacidade de realizar as descrições. Por outro lado, é preciso considerar que descrições eficientes devem contar com a participação de consultores cegos no processo. Nesse sentido, se considera relevante consultar esse público no desenvolvimento desse material, ou o contrato de empresas especializadas para tanto.

Por fim, a tecnologia *beacon* também pode, ao registrar a localização da bomboniere, sugerir o cliente a consultar o cardápio do local, que deverá ser apresentado com as condições adequadas de acesso, navegação e interação, hospedados em uma página online, ou em arquivo PDF acessível.

Acerca das formas de pagamento, se recomenda os mesmos parâmetros inerentes à etapa 5.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Recomendações da **Etapa 1**, no que se refere ao espaço arquitetônico e a identificação do espaço físico via tecnologia *beacon*, bem como ao atendimento humano e a necessidade de treinamento de funcionários.

- 2** Recomendações da **Etapa 3**, no que diz respeito aos equipamentos de autoatendimento.

- 3** Recomendações da **Etapa 2**, no que tange à utilização de QR-codes impressos identificados pelo QR-tátil.

- 4** Recomendações referentes à **Fase “Exibidor define e divulga programação; Público toma conhecimento da programação”**, no que se refere às diretrizes de acessibilidade digital da W3C/WCAG.

- 5** No caso de cinema que realiza utilização de tecnologia *beacon*, o sistema, ao identificar a localização da bomboniere, deve sugerir a consulta do cardápio pelo cliente.

- 6** O cardápio acessado por QR-code ou tecnologia *beacon* deve seguir parâmetros de acessibilidade digital recomendados pela

W3C/WCAG, ou configurar arquivo de PDF acessível.

7 Recomendações da **Etapa 5**, no que tange as estratégias de pagamento.



Etapa 8

Localizar, acessar e utilizar o banheiro

Assim como a etapa 7, a etapa 8 também não compõe prática obrigatória nessa jornada, mas tem importante relevância no contexto. Quanto aos parâmetros recomendados, se avalia que as diretrizes de padrões da ABNT, de códigos de obras municipais, estaduais e federais, bem como planos diretores municipais devem ser suficientes para viabilizar as mais adequadas formas de identificação, acesso, interação e uso desses ambientes.

Parâmetro sugerido pelo Guia

1 Recomendações da **Etapa 1**, relativas a padrões da ABNT, códigos de obras municipais, estaduais e federais, planos diretores municipais, bem como acerca da implementação de tecnologia *beacon* como sistema de geolocalização no espaço de cinema, no qual os banheiros devem ser especificados.



Etapa 9

Localizar e acessar a sala (sessão) do filme a assistir

Munidos dos ingressos e alguma documentação necessária a apresentar (ex.: carteira de estudante), o espectador deve se dirigir, com autonomia e segurança garantida, até a entrada das salas de cinema, onde, habitualmente, funcionários fazem a conferência dos ingressos e documentos, bem como indicam os caminhos a serem seguidos até as salas onde os filmes referentes aos ingressos adquiridos serão exibidos. Neste sentido, se avalia que as recomendações referentes à etapa anterior também devem ser seguidas nesta etapa 9.

Além disso, é importante o resultado do treinamento dos funcionários nesta etapa, uma vez que eles precisam estar capacitados para atender uma diversidade de usuários, que podem ter ou não deficiência, necessitando, portanto, de diferentes formas de comunicação e interação.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Todas as recomendações da **Etapa 1**.



Etapa 10

Receber os equipamentos de acessibilidade e assistência, e compreender as instruções de uso

Esta é uma etapa chave na jornada do espectador com deficiência sensorial. Ela se dá no momento em que ele é atendido pelo funcionário atuante na etapa 9. Uma vez que este ator identifique o espectador com deficiência sensorial à sua frente⁶², o colaborador deve perguntar se o cliente deseja fazer uso dos equipamentos de acessibilidade e assistência. Em caso de resposta afirmativa, o funcionário pergunta se o usuário sabe utilizar o aparelho; e em caso de resposta negativa, o colaborador deve ensiná-lo a utilizar os equipamentos de forma adequada.

Os equipamentos consistem no dispositivo tecnológico que possibilita acesso ao conteúdo com tradução audiovisual acessível do filme, bem como a trailers e informações de conduta dentro da sala de cinema; e do **colar de assistência**, que é um equipamento, cujo acionamento emite um sinal de auxílio para a equipe de profissionais do cinema.

Tendo em vista que os equipamentos consistem em dispositivos eletrônicos, eles devem estar sempre aptos ao funcionamento, ou seja, com bateria carregada, bem como devem conter duas ou mais cargas disponíveis.

No caso de usuário que deseje utilizar os equipamentos de acessibilidade e assistência, mas não tenha conhecimento acerca do uso, cabe ao funcionário do atendimento ensiná-lo, levando em conta os métodos adequados às condições sensoriais do cliente. Se recomenda, também, a utilização de cartão ilustrado com instruções de uso, em linguagem simples, para usuários surdos. No caso de clientes cegos, se recomenda que o colaborador indique botões, estrutura, componentes e demais instruções relevantes ao uso dos dispositivos.

Quanto ao **colar de assistência**, ele consiste, como o nome sugere, em colar composto por corrente de tecido – que veste o pescoço do usuário,

62. A identificação de espectador com deficiência sensorial deve estar entre os conteúdos ministrados nos treinamentos da equipe de funcionários. Se considera que a identificação de usuário cego é mais simples de ser realizada, haja vista o uso de bengala por parte desse grupo. No que se refere a usuário surdo, o funcionário precisa de maior sensibilidade para perceber a condição durante a interação com o cliente. De todo modo, a própria pessoa com deficiência pode se identificar como tal neste momento.

63. Para realizar a chamada de auxílio, o usuário precisa segurar o botão durante 5 segundos.

64. O período de atendimento compreende desde a chamada do usuário até a resolução do pedido. O encerramento da chamada é realizado pelo funcionário que atende ao chamado, no dispositivo de pulso que fica sob seu uso, ou no computador que administra o sistema.

65. Se espera que o atendimento não dure mais que 5 minutos. No entanto, haja vista que o usuário cego não estará vendo a luz acesa, o *feedback* vibratório a cada 5 minutos poderá o informar que a chamada ainda está ativa.

66. Cada mapa tátil deve ter uma cartela com as informações citadas em formato de texto para leitura do funcionário, e melhor esclarecimento das informações para o usuário.

onde está presa uma medalha que embarca os componentes eletrônicos que permitem o funcionamento do sistema. Ao centro da medalha, está o botão de acionamento da chamada de auxílio⁶³ – que conta com um traço vertical tátil, e logo abaixo se encontra o dispositivo de iluminação que acende durante o período de atendimento⁶⁴.

Para utilização adequada do serviço, o funcionário que entrega os equipamentos para o usuário deve registrar, no sistema digital, a poltrona onde estará sentado o usuário. Assim, em uma suposta chamada de auxílio, os colaboradores que transitam nas diversas áreas do cinema saberão quem chamou e de onde veio a chamada. Para o usuário, um *feedback* vibratório de 1 segundo será executado pela medalha, que se repetirá a cada 5 minutos durante o período de atendimento⁶⁵. A luz de baixa luminosidade que acende durante o período de atendimento serve para facilitar a identificação do usuário no ambiente de pouca luz do cinema.

Se recomenda o retorno do funcionário de cinema popularmente chamado como “lanterninha”. Se avalia que tal colaborador é essencial no processo de atendimento relacionado ao colar de assistência. Ele também deverá receber treinamento adequado.

Por fim, se sugere que os cinemas devam contar com mapas táteis de suas salas, sobretudo aquelas adaptadas com tecnologia assistiva para acesso ao conteúdo fílmico com Tradução Acessível. Os mapas táteis devem ter dimensão aproximada de uma folha A4, que reúnam informações relevantes à compreensão do espaço interno, tais como: largura, comprimento, altura (pé direito), número de filas, poltronas e degraus, localização da tela de projeção, entrada, saída e saídas de emergência, diferença de nível entre entrada e saída, profundidade e altura dos degraus e rampas, elevadores e plataformas elevatórias. O funcionário⁶⁶ precisa identificar, no mapa, a localização onde estará sentado o usuário.

Para fins de levantamento estatístico acerca do acesso de pessoas com deficiência nesse possível novo modelo de fruição em cinema, se recomenda aos exibidores a coleta de dados referentes à quantidade de clientes com deficiência sensorial que passam a fazer uso do serviço. Neste sentido, o cinema pode recolher informações acerca do nome do cliente, canais de contato, bem como críticas e sugestões. Uma das ações que se verificou em alguns cinemas brasileiros diz respeito ao

recolhimento algum documento do usuário que utilizará os recursos de acessibilidade. Assim, o funcionário recebe o documento e entrega o aparelho; ao fim da sessão, o cliente devolve o aparelho e recebe o documento de volta. Avalia-se que essa prática não é muito adequada quando comparada à ideia de equiparação do serviço, uma vez que a pessoa sem deficiência não tem que entregar nenhum documento, a não ser o ingresso, que, por sua vez, serve apenas para conferência. Dessa forma, se recomenda que a prática do recolhimento não deve ser continuada, porém a anotação de dados, críticas e sugestões desse novo cliente consiste em prática relevante.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Recomendações da **Etapa 1**, no que tange ao atendimento humano e a necessidade de treinamento de funcionários.

2 O funcionário nunca deve impor ao cliente o uso dos equipamentos de acessibilidade e assistência; deixando a decisão de utilização a cargo do mesmo, devendo, portanto, perguntá-lo se tem interesse no uso.

3 No caso de usuário que deseje utilizar os equipamentos de acessibilidade e assistência, o funcionário deve, sempre, perguntar se ele sabe usar os equipamentos, e em caso de desconhecimento, ensiná-lo de forma adequada às suas condições sensoriais.

4 Se recomenda que os equipamentos de acessibilidade e assistência estejam sempre aptos ao uso, com mais de duas baterias carregadas para cada dispositivo disponível.

5 Cabe ao funcionário que recepciona o usuário, ensiná-lo a fazer uso dos equipamentos de acessibilidade e assistência.

6 Para usuários cegos, o funcionário deve fazer com que ele tateie os equipamentos, e identifique a localização dos botões de interação.

7 Para usuários surdos, o funcionário pode utilizar sinalização em LIBRAS ou aplicativo *HandTalk*, bem como cartela impressa com instruções de uso em desenho, fotografia, e textos em linguagem simples.

8 O funcionário que entrega os equipamentos para o usuário deve registrar, no sistema digital, a poltrona onde estará sentado o cliente, e recomendar que ele permaneça no lugar durante toda a sessão.

9 O funcionário deverá encerrar a chamada, e somente, após localizar o usuário que fez o pedido de auxílio e tomar conhecimento da necessidade do mesmo.

10 Se recomenda o retorno do funcionário de cinema popularmente conhecido como “lanterninha”.

11 Se sugere que os cinemas passem a contar com mapas táteis de suas salas de projeção.

12 Acompanhado do mapa tátil, os funcionários devem apresentar as características espaciais da sala de projeção, dispondo também de cartela de informações claramente identificadas para cada sala. As características são: largura, comprimento, altura (pé direito), número de filas, poltronas e degraus, localização da tela de projeção, entrada, saída e saídas de emergência, diferença de nível entre entrada e saída, profundidade e altura dos degraus e rampas, elevadores e plataformas elevatórias.

13 Além de identificar as características espaciais da sala, o funcionário deve identificar, no mapa, a localização onde estará sentado o usuário.

14 Se recomenda que a prática do recolhimento de documentos de usuários que utilizarão os equipamentos de acessibilidade e assistência não deve ser continuada. Por outro lado, a prática que consiste no recolhimento de dados, críticas e sugestões desse novo cliente consiste em prática relevante.



Etapa 11

Localizar e sentar na poltrona escolhida previamente

Após o recebimento dos equipamentos de acessibilidade e assistência, se dá a ida do espectador até a poltrona selecionada. Tal prática é identificada como difícil por grande parte dos usuários de cinema, sendo pessoas com ou sem deficiência. Se considera desconfortável o caminhar entre as fileiras, haja vista o pouco espaço entre as poltronas, a má identificação de números de poltronas e letras de fileiras, bem como a baixa luminosidade nos degraus. Contudo as diretrizes da ABNT, os códigos de construção e de obras municipais, bem como seus planos diretores estabelecem padrões razoáveis no que diz respeito à utilização com conforto, autonomia e segurança desses espaços. Somado a essas determinações, se recomenda a utilização da tecnologia *beacon* no sentido de facilitar a identificação de, no mínimo, as fileiras onde estão dispostas as poltronas selecionadas.

Outra recomendação acerca da promoção da autonomia do usuário com deficiência sensorial, em especial os indivíduos cegos, se julga necessária a instalação de identificação de filas e poltronas por meio da instalação de células braille bem como de números e letras em alto-relevo, em local de fácil acesso ao toque do usuário. Tal condição, aliada à prévia apresentação do mapa tátil do ambiente e da indicação a respeito do posicionamento da poltrona escolhida (recomendada pela etapa anterior) contribuirá com a experiência do usuário.

Por fim, se recomenda que haja funcionário com disponibilidade e capacitação para conduzir o cliente com deficiência que assim prefira, sobretudo levando em conta o espectador que chega no cinema no limite do início da sessão, ou já com o filme em curso. Todavia, é extremamente recomendável que o funcionário sempre pergunte ao cliente se ele prefere ir sozinho ou acompanhado ao encontro de sua poltrona. O mesmo funcionário que conduz o cliente com deficiência até sua poltrona deve perguntar se ele deseja condução para saída ao final da sessão. Em caso afirmativo, o colaborador (ou outro funcionário preparado) deve estar preparado para encontrar esse cliente logo após encerramento do filme.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Todas as recomendações da **Etapa 1**.

- 2** Em caso de cinema com tecnologia *beacon* à disposição, esta deve indicar, no mínimo, a localização das fileiras alfabéticas.

- 3** Se recomenda a presença de identificação de filas e poltronas por meio da instalação de células braille, bem como de números e letras em alto-relevo, em local de fácil acesso ao toque do usuário.

- 4** É necessária a presença de funcionário com disponibilidade e capacitação para conduzir clientes com deficiência visual ou baixa mobilidade que prefiram essa opção para locomoção.

- 5** O funcionário sempre deve perguntar se o cliente com deficiência visual e baixa mobilidade deseja acompanhamento até sua poltrona, nunca julgando por si só quanto a essa possibilidade.

- 6** O mesmo funcionário que conduz o cliente com deficiência até sua poltrona deve perguntar se ele deseja condução para saída ao final da sessão. Em caso afirmativo, ele mesmo, ou outro colaborador, deverá estar atento para realizar o atendimento.



Etapa 12

Encaixar aparelho de acessibilidade na poltrona

Uma vez localizada a poltrona, o usuário com deficiência auditiva deve encaixar o aparelho de acessibilidade no local adequado na poltrona. Atualmente, levando em conta os dois equipamentos em uso no país, o encaixe se dá no espaço originalmente destinado à inserção de copos. Dessa forma, o usuário manterá fixa a tela digital que transmite as informações em LIBRAS ou LSE à sua frente, de modo que possibilite uso adequado e confortável. Quanto ao usuário com deficiência visual, se verifica que não há tanta necessidade de afixação do dispositivo, uma vez que o equipamento pode ser repousado sobre o colo do usuário ou entre este e a poltrona.

No caso do aparelho ProAccess, a peça que faz o encaixe com a

poltrona tem desenho que permite que o espaço do copo não seja perdido (figura 38/5); já com o dispositivo CineAssista, se verifica que a peça – que consiste em componente sólido, ocupa todo o espaço original destinado ao copo (figura 39/5). Dessa forma, no caso de cinemas que utilizem o segundo equipamento, pode ser interessante que se invista na aquisição de bandeja plástica capaz de suportar a inserção de copos de bebida e embalagem de comida, sobretudo as pipocas. O cinema de importante, localizado na avenida Paulista, em São Paulo, utiliza tal recurso, que é capaz de repor o espaço de copos que é perdido com o uso do sistema CineAssista (figura 40/5).



Figura 39/5. Encaixe do dispositivo CineAssista na poltrona

Fonte: Autor.



Figura 38/5. Encaixe do dispositivo ProAccess na poltrona

Fonte: Autor.



Figura 40/5. Peça/bandeja que permite repousar copos e comida sobre as pernas

Fonte: Autor.

Parâmetro sugerido pelo Guia

- 1 Uma vez que o cinema utilize o equipamento CineAssista, pode ser interessante a aquisição de bandeja plástica capaz de suportar copo de bebida e alimentos.



Etapa 13

Utilizar o aparelho de acessibilidade audiovisual

Nesta etapa, o espectador já está na sala de projeção, sentado em sua poltrona, aguardando a sessão iniciar. Em caso de ter adquirido produtos na bomboniere, estes estão adequadamente posicionados. Nesse contexto, se considera que as recomendações da etapa 10 serão suficientes para permitir ao usuário a utilização confortável, segura e

com autonomia durante toda a sessão.

Caso algum problema com o equipamento ocorra, se avalia que o **colar de assistência** pode ser acionado em busca de soluções. Neste caso, supondo que algum contratempo aconteça com o sistema, e que isso venha a impossibilitar ao usuário ter garantido acesso adequado ao conteúdo inerente à tradução audiovisual acessível, o funcionário (lanterninha) deve possibilitar ao cliente a decisão de continuar na sessão, ter o reembolso do dinheiro pago ou escolher uma nova data/horário/sessão para reiniciar a experiência.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Recomendações da **Etapa 1**, no que se refere ao aprendizado quanto à utilização dos equipamentos de acessibilidade e assistência.

2 Em caso de problemas que impossibilitem, total ou parcialmente, o acesso às informações acerca da tradução audiovisual acessível do conteúdo filmico, o funcionário (lanterninha) deve oferecer ao usuário com deficiência a decisão sobre: [1] continuar na sessão, considerando a solução ou não do problema, [2] ter o reembolso total do dinheiro pago, ou [3] escolher nova data/horário/sessão para reiniciar a experiência.



Etapa 14

Compreender instruções de segurança e conduta no cinema

As instruções de segurança e conduta em cinema dizem respeito aos vídeos que são, no geral, produzidos pelo próprio exibidor. As informações referentes a esse tipo de conteúdos são de grande relevância aos participantes da sessão. Dessa forma, se considera de grande importância que tal conteúdo seja transmitido, também, com acessibilidade via equipamentos acessíveis, tomando em conta a utilização das tecnologias adequadas quanto à audiodescrição, LIBRAS e LSE. Quando não for possível a transmissão desses conteúdos por meio dos dispositivos adequados, o material deve ser transmitido, simultaneamente, na própria tela de projeção, que contará com as imagens e som originais, somados à audiodescrição, janela de LIBRAS e legendagem descritiva, tudo em conformidade com o que é

estabelecidos pelo Guia para Produções Audiovisuais Acessíveis (NAVES *et al.*, 2016).

Outra recomendação importante acerca das informações que podem surgir na tela de projeção – alheias aos filmes e trailers, são avisos, advertências, chamados de emergência, entre outros. Portanto, quando da necessidade desse tipo de informe, é preciso que o exibidor utilize de ampla diversidade comunicacional, tais como: mensagem visual, com linguagem simples, na tela de projeção, acompanhada por janela de LIBRAS (quando se relacionar a alguma mensagem padrão e habitual), sinal de áudio com utilização das caixas de som da sala, aliadas a descrição de imagens (quando relevantes), acionamento de luzes de emergência (se for o caso, seguindo recomendações da ABNT), bem como a participação de funcionários no auxílio a clientes que deles necessitarem.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Se recomenda a transmissão de todas as informações referentes às instruções de segurança e conduta em formato acessível – AD, LIBRAS e LSE, por meio da utilização do equipamento utilizado para interação com conteúdo de tradução audiovisual acessível, ou da própria tela e equipamento sonoro da sala de projeção.

2 Quando da necessidade da exibição de informes instrucionais, de advertência ou emergenciais, é preciso que o exibidor utilize de ampla diversidade comunicacional, tais como: [1] mensagem visual, com linguagem simples, na tela de projeção, acompanhada por janela de LIBRAS (quando se relacionar a alguma mensagem padrão e habitual) e legendagem descritiva abaixo (em conformidade com as recomendações do Guia para Produções Audiovisuais Acessíveis), [2] chamada de áudio com utilização do sistema de som da sala de projeção, aliadas a descrição de imagens (quando relevantes), [3] acionamento de luzes de emergência (se for o caso, e seguindo as recomendações da ABNT), e [4] participação de funcionários no auxílio a clientes que deles necessitarem.



Etapa 15

Compreender trailers

Os trailers são importantes canais de divulgação de filmes, e suas projeções em salas de cinema configuram em relevantes instrumentos publicitários, haja vista serem projetados no cenário adequado em que os filmes são exibidos. Dessa forma, se considera indispensável a exibição dessas peças com recursos adequados de tradução audiovisual acessível, transmitidos por meio dos equipamentos de acessibilidade em uso no país.

Tal como apresentado nas listas de parâmetros relativos ao Ciclo 2 de cinema (Distribuição), se considera que cabe ao distribuidor financiar e entregar ao exibidor os trailers em formato acessível. Uma vez que tal entrega seja realizada, é dever do exibidor a projeção de trailers no período que antecede a projeção de filmes, com todos os recursos de acessibilidade oferecidos pelo exibidor ou realizador.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Recomendações da Fase “Produção de trailers, cartazes, dublagens e legendas”.

2 Uma vez que os trailers sejam produzidos e entregues no ciclo de exibição, cabe ao exibidor divulgá-los, especialmente no período que antecede a projeção do filme em cinemas.



Etapa 16

Solicitação de atendimento por meio do Colar de Assistência

Se considera que consiste em etapa que, em boa parte das vezes, não ocorrerá. No entanto, haja vista necessidades específicas de um espectador, ou grupo de espectadores em uma sala de cinema, se avalia que a utilização do **colar de assistência** é de suma importância aos usuários com deficiência, sobretudo se tratando de deficiência sensorial ou motora (baixa mobilidade). Nesse sentido, se recomenda o preenchimento das informações referentes à poltrona selecionada pelo espectador, bem como a correta explicação acerca da utilização do serviço.

Em complemento às condições acima, é importante o treinamento

adequado à equipe de funcionários, em especial àquele que realiza essa assistência (lanterninha), bem como se recomenda que a gerência organize o quadro de atividades e horários de funcionários de forma a contar, sempre, com quantidade de colaboradores suficientes para atender à quantidade de espectadores e de salas que abrangem o espaço de exibição.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Recomendações da **Etapa 1**, no que tange o treinamento de funcionários.

- 2** Recomendações da **Etapa 10**, referente ao retorno do profissional “lanterninha”, nas salas de projeção.

- 3** Recomendações da **Etapa 10**, referentes aos esclarecimentos quanto às instruções de uso do sistema de assistência (**colar de assistência**).

- 4** Se recomenda que a gerência do cinema organize o quadro de atividades e horários de funcionários de forma a contar, sempre, com quantidade suficiente de colaboradores no atendimento de todo o complexo de exibição.



Etapa 17

Compreender o conteúdo fílmico

A compreensão do conteúdo fílmico diz respeito à qualidade dos resultados referentes aos processos de tradução audiovisual acessível entregues pelas empresas contratadas por exibidores e/ou distribuidores. Dessa forma, os parâmetros relevantes a esta etapa são os mesmos que condizem à fase de “Produção de trailers, cartazes, dublagens e legendas”. Considera-se, assim, que ao contratar-se empresas de tradução audiovisual acessível e de distribuição certificadas e bem qualificadas quanto a esses parâmetros, o exibidor, uma vez que ofereça equipamentos em perfeitas condições de funcionamento, estará promovendo a melhor compreensão possível dos filmes exibidos no cinema.

67. No geral, os corredores que conectam as saídas de salas de projeção contam com a presença de funcionários treinados para atender os clientes e guardar os equipamentos entregues.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

1 Recomendações referentes à Fase “Produção de trailers, cartazes, dublagens e legendas”.

2 Recomenda-se que o exibidor busque negociar com distribuidores certificados e bem qualificados quanto à entrega de conteúdo com tradução audiovisual acessível.



Etapa 18

Devolver equipamentos de acessibilidade e assistência

Há pelo menos três momentos em que o usuário vai devolver os equipamentos de acessibilidade e assistência: [1] ao final do filme e saída do público geral, [2] ao interrompimento de alguma sessão, e [3] quando o usuário precisar, por qualquer motivo, se ausentar da sessão de cinema. Neste último caso, o espectador pode entregar os equipamentos durante processo de atendimento solicitado via **colar de assistência**. Dessa forma, o usuário aciona o chamado, informa ao funcionário que vier atendê-lo sobre a necessidade de saída. Em seguida, o colaborador recolhe o material e oferece auxílio para saída do ambiente. No caso de não desejar realizar o chamado de assistência, o usuário poderá encaminhar-se até a saída da sala, onde deve buscar algum atendente para realizar a entrega dos equipamentos⁶⁷.

Nos demais momentos em que se vislumbra a devolução dos equipamentos, a gerência deve deslocar funcionários às saídas das salas, que estejam aptos a recepcionar o cliente com deficiência, bem como a recolher os equipamentos. No caso de tratar-se de cliente que solicitou, na etapa 11, auxílio para condução na saída, o funcionário destacado para a tarefa deverá, ele mesmo, realizar o recolhimento dos equipamentos de acessibilidade e assistência.

Em seguida à entrega dos equipamentos, os funcionários do cinema devem iniciar protocolo de higienização dos equipamentos, e guardá-los em lugar adequado, seguindo as recomendações dos fabricantes.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Ao final de cada filme, ou em momentos de interrupção de sessão, a gerência deve deslocar funcionários às saídas das salas. Tais funcionários devem estar aptos a recepcionar o cliente com deficiência, bem como a recolher os equipamentos de acessibilidade e assistência.

- 2** No caso de saída voluntária da sessão, o funcionário que atende à chamada deve recolher os equipamentos.

- 3** Após devolução dos equipamentos de acessibilidade e assistência, os funcionários devem iniciar protocolo de higienização dos equipamentos, e guardá-los em lugar adequado, seguindo as recomendações dos fabricantes.



Etapa 19

Sair com segurança da sala de cinema

Esta etapa encerra o ciclo de exibição em salas de cinema. O procedimento adequado envolve os parâmetros relativos às recomendações da ABNT, dos códigos de obras municipais, estaduais e federais, bem como dos planos diretores municipais. Da mesma forma, a etapa 19 também reflete protocolo de saída e devolução de equipamentos. O treinamento adequado de funcionários também configura as boas práticas quanto a esta etapa, assim como a utilização da já mencionada tecnologia *beacon*.

Parâmetros sugeridos pelo Guia

- 1** Recomendações da **Etapa 1**, no que diz respeito aos parâmetros determinados pela ABNT, códigos de obras municipais, estaduais e federais, bem como pelos planos diretores municipais.

- 2** Recomendações da **Etapa 1**, sobre treinamento de funcionários.

- 3** Recomendações da **Etapa 1**, acerca da utilização da tecnologia *beacon* como instrumento de geolocalização nos espaços de exibição.

Recomendação de cortesia



Oferecimento de *wifi*, sem senha, aos clientes

Uma vez que o estabelecimento atenda às especificações desse Guia, especialmente ao que se refere às tecnologias beacon e uso de QR-tátéis como instrumento de ampliação de recursos informacionais e acessibilidade, é recomendado ao exibidor o oferecimento de *wifi* de banda larga, gratuito, e sem senha nas dependências do espaço de cinema. Desta forma, estará promovendo a utilização e interação com as soluções de acessibilidade digital implantadas. Tendo em vista o oferecimento de serviço mais agradável, o exibidor pode usar rede de internet com o nome do estabelecimento, seguido do termo “clientes”, bem como evitar o uso de senhas; ao invés delas, pode solicitar cadastro em seu sistema de contato com o cliente (ex.: rede CineCapital-clientes, e senha com *login* via cadastro de *email*).

9. Lista de figuras deste capítulo

Figura 1/5. Tela da plataforma Youtube, durante exibição de vídeo.

Descrição da imagem: print de tela do Youtube, durante exibição do vídeo chamado “Bagagem”, do grupo Porta dos Fundos. Na tela, estão todos os recursos interativos do sistema, e a opção de ativação de legendas está acionada. Na tela de exibição, uma legenda na parte de baixo descreve, entre parênteses, o texto “vozes ao fundo”.

Fonte: Print do autor, sobre cena do esquete Bagagem, no canal Porta dos Fundos.

Figura 2/5. Proposta de inclusão de botão referente à audiodescrição.

Na parte inferior, há opções quanto à exibição do conteúdo, como legendas, que, no caso, facilita acesso a pessoas surdas ou quando do impedimento de transmissão sonora. Na barra de opções, foi incluído o botão AD (em branco), para indicar a possibilidade de mudança de áudio. O botão poderia ser representado, também, por outra imagem, tal como o desenho de balão de fala ou megafone, por exemplo, de forma que faça sugestão de conteúdo com dublagem, acessível a pessoas de língua distinta. O símbolo AD utilizado se trata da marca popularizada quanto à audiodescrição.

Descrição da imagem: recorte da parte inferior da figura 1/5. Nesse caso, apenas se incluiu o logo AD, à esquerda do botão de legendas.

Fonte: Print do autor e edição do autor, sobre cena do esquete Bagagem, no canal Porta dos Fundos.

Figuras 3/5 a 14/5. Desenhos dos gráficos de pizza gerados a partir das respostas quanto à enquete sobre marcas de certificação.

Figura 3/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

1. Produtos e serviços certificados são mais confiáveis.

Os percentuais de respostas são:

(52,9) Concordo totalmente

(45,1) Concordo em parte

(irrelevante) Nem concordo, nem discordo

(zero) Discordo em parte

(zero) Discordo totalmente

Figura 4/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

2. Todo produto certificado é mais caro do que um não certificado.

Os percentuais de respostas são:

(15,7) Concordo totalmente

(47,1) Concordo em parte

(25,5) Nem concordo, nem discordo

(11,8) Discordo em parte

(zero) Discordo totalmente

Figura 5/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

3. Um produto certificado para baixo consumo de energia é mais atrativo.

Os percentuais de respostas são:

(68,6) Concordo totalmente

(29,4) Concordo em parte

(zero) Nem concordo, nem discordo

(zero) Discordo em parte

(irrelevante) Discordo totalmente

Figura 6/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

4. Um hotel certificado com três estrelas é melhor que um certificado com uma estrela.

Os percentuais de respostas são:

(64,7) Concordo totalmente

(27,5) Concordo em parte

(irrelevante) Nem concordo, nem discordo

(irrelevante) Discordo em parte

(irrelevante) Discordo totalmente

Figura 7/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

5. Eu aceito investir um pouco mais em produtos e serviços certificados.

Os percentuais de respostas são:

(31,4) Concordo totalmente

(47,1) Concordo em parte

(16,6) Nem concordo, nem discordo

(zero) Discordo em parte
(irrelevante) Discordo totalmente

Figura 8/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

6. Ao consumir produtos e serviços, normalmente verifico se são certificados.

Os percentuais de respostas são:
(19,6) Concordo totalmente
(35,3) Concordo em parte
(27,5) Nem concordo, nem discordo
(13,7) Discordo em parte
(irrelevante) Discordo totalmente

Figura 9/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

7. Eu prefiro consumir produtos e serviços com engajamento social certificado (ex. preservação do meio ambiente, inclusão de pessoas com deficiência, não exploração do trabalho infantil, respeito aos Direitos Humanos e Diversidade, combate à intolerância racial, entre outros).

Os percentuais de respostas são:
(58,8) Concordo totalmente
(25,5) Concordo em parte
(9,8) Nem concordo, nem discordo
(irrelevante) Discordo em parte
(zero) Discordo totalmente

Figura 10/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

8. Eu confio nos instrumentos de certificação de produtos e serviços.

Os percentuais de respostas são:
(29,4) Concordo totalmente
(51) Concordo em parte
(11,8) Nem concordo, nem discordo
(irrelevante) Discordo em parte
(irrelevante) Discordo totalmente

Figura 11/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

9. Certificação de produtos e serviços são utilizados para os valorizar

comercialmente.

Os percentuais de respostas são:

(25,5) Concordo totalmente

(60,8) Concordo em parte

(irrelevante) Nem concordo, nem discordo

(irrelevante) Discordo em parte

(irrelevante) Discordo totalmente

Figura 12/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

10. Certificação de produtos e serviços são instrumentos que beneficiam os consumidores.

Os percentuais de respostas são:

(33,3) Concordo totalmente

(51) Concordo em parte

(9,8) Nem concordo, nem discordo

(irrelevante) Discordo em parte

(zero) Discordo totalmente

Figura 13/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

11. Me sinto bem atendido pelo sistema de defesa do consumidor brasileiro.

Os percentuais de respostas são:

(irrelevante) Concordo totalmente

(45,1) Concordo em parte

(19,6) Nem concordo, nem discordo

(17,6) Discordo em parte

(13,7) Discordo totalmente

Figura 14/5

Descrição da imagem: gráfico referente à afirmativa

12. O sistema comercial do Brasil é amigável ao consumidor.

Os percentuais de respostas são:

(zero) Concordo totalmente

(37,3) Concordo em parte

(16,6) Nem concordo, nem discordo

(27,5) Discordo em parte

(17,6) Discordo totalmente

Figura 15/5. Estrutura de um blueprint de serviço.

Descrição da imagem: desenho da estrutura da ferramenta blueprint. Se trata de 5 níveis empilhados verticalmente. De cima para baixo, estão “evidências de serviço”, “ações dos clientes”, “palco/ações de linha de frente”, “ações de bastidores/prestadores de serviço” e “processos de suporte”. Entre as ações do cliente e o palco, se localiza a linha de interação; já entre o palco e os bastidores está a linha de visibilidade; por fim, entre os bastidores e os processos de suporte está a linha interna de interação.

Fonte: desenho do autor (NORMANDI; TARALLI, 2022), a partir de modelo de Bitner (2008, p. 73).

Figura 16/5. Blueprint de serviço acrescido de orientações quanto à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

Descrição da imagem: desenho da estrutura clássica do blueprint, no qual, a cada um dos níveis empilhados, se inclui um símbolo de soma e condições de acessibilidade. De cima para baixo, às “evidências de serviço” e “ações dos clientes” se somam “ferramentas e tecnologias assistiva”; a “palco/ações de linha de frente”, “ações de bastidores/prestadores de serviço” se somam “ferramentas e tecnologias assistiva” e “comunicação acessível” e “atitudes e ações acessíveis”; por fim, ao nível “processos de suporte” se somam “ferramentas e tecnologias assistiva”.

Fonte: (NORMANDI; TARALLI, 2022).

Figura 17/5. Linhas de acessibilidade, relacionadas às ações no palco (cliente) e nos bastidores (provedor de serviço).

Descrição da imagem: desenho da estrutura clássica do blueprint, no qual se adicionam as linhas de acessibilidade. Acima de todas, a linha relacionada às interações com o cliente; abaixo de todas, as que envolvem as tarefas de bastidores. Nas linhas de acessibilidade, estão escritos os termos “ferramentas e tecnologias assistiva, comunicação acessível, atitudes e ações acessíveis”.

Fonte: (NORMANDI; TARALLI, 2022).

Figura 18/5. Tracking ocorrendo em blueprint padrão.

Descrição da imagem: desenho da estrutura clássica do blueprint, sobre o qual está passando, da esquerda para direita, a trilha de acessibilidade, representada por uma barra vertical verde com os termos “ferramentas e tecnologias assistiva, comunicação acessível, atitudes e ações acessíveis”. Por onde a trilha passou, as informações que preenchem o

blueprint ganham coloração verde; por onde está passando, fica amarelo; e o que ainda não foi sensibilizada, fica em vermelho.

Fonte: (NORMANDI; TARALLI, 2022).

Figura 19/5. Blueprint de serviço no espaço de cinema.

Descrição da imagem: preenchimento do blueprint de serviço. Ao todo, 12 ações do cliente, pormenorizadas em cada linha do blueprint.

Fonte: Autor.

Figura 20/5. Passagem da trilha de acessibilidade por todo o blueprint.

Descrição da imagem: Na linha referente às ações do cliente, estão identificadas, em vermelho, as etapas consideradas barreiras, em relação às condições de mobilidade e interação visual ou auditiva do usuário. Em todas as etapas, a cor vermelha está presente.

Fonte: Autor.

Figura 21/5. Soluções na trilha de acessibilidade.

Descrição da imagem: Uma nova trilha foi adicionada ao blueprint da figura 19/5. Nela, estão soluções de acessibilidade para cada eventual barreira considerada nas etapas relacionadas às ações do cliente.

Fonte: Autor.

Figura 22/5. Storyboard Simples relata ida de Miriam e filho ao cinema.

Descrição da imagem: desenho em quadrinhos que ocupa três páginas do texto. Caminhando pela orla da praia com a mãe, o filho vê propaganda e aponta. Miriam sinaliza que é um filme, e o filho quer buscar informações em casa. No computador de casa, eles assistem ao trailer, e conferem informações sobre exibição. Eles decidem ir ao cinema. Na noite seguinte, vão de carro. Miriam dirige com auxílio do aplicativo waze. Chegam ao cinema, e eles buscam informação em tótem eletrônico. No espaço de exibição, são atendidos pela bilheteira, que ao saber que Miriam é surda, pergunta se ela se comunica por leitura labial, ou se gostaria de auxílio com o aplicativo Hand Talk. Miriam sinaliza sobre o app, e faz a compra de dois ingressos. Em seguida, Miriam e o filho vão até a bomboniere. No local, o filho aborda a atendente pede pipoca doce. Miriam sinaliza que é surda e que faz leitura labial. A atendente fala 20 reais, crédito ou débito? Miriam paga no débito, e pergunta se o filho quer ir ao banheiro. O menino vai e pede para a mãe esperar. Pouco depois, se dirigem à entrada da sala de cinema. Um rapaz os atende. Miriam sinaliza que é surda. O atendente oferece o sistema CineAssista. Miriam aceita, e o filho diz que ele não

precisa. O rapaz também oferece o colar de assistência, e o menino diz que está com a mãe, e que não precisam. Na sala de projeção, Miriam aponta as poltronas, e eles vão se sentar. Com o CineAssista encaixado no espaço adequado, Miriam pensa: “ótimo”, “inclusão”, “legenda instruções”, “legenda trailer”. Mais tarde, o filho diz que está com calor. Luzes acendem e sons de alarme surgem no cinema. Na tela de projeção, aparece a mensagem “Atenção. Sessão suspensa. Pane no ar-condicionado. Calma, saiam da sala e encontrem a gerência”. Do lado de fora, Miriam devolve o aparelho ao rapaz. Ele sinaliza para o Hand Talk. Miriam aceita, e o rapaz pede desculpas e afirma “sessão suspensa”; em seguida, aponta opções “dinheiro de volta, volta outro dia, contato email ou telefone”. Miriam prefere filme outro dia, e agradece. Fim.

Fonte: Autor

Figura 23/5. Proposta de relevo para localizador tátil de QR-code, do grupo UMPRATODOS.

Descrição da imagem: card do grupo UMPRATODOS. Ao centro, o desenho do localizador tátil, que consiste em conjunto de pequenos pontos organizados circularmente em torno de um QR-code impresso. Há as informações “traço contínuo em relevo”, “localizador tátil em resina com relevo personalizado”. Acima, há o logo do grupo, e abaixo o texto “o acesso ao web app UMPRATODOS é feito através da leitura de um QR-code, impresso com um localizador tátil em relevo transparente, que direciona o usuário para um ambiente digital acessível e personalizado.

Fonte: umpratodos.com.br e [@umpratodos](https://www.instagram.com/umpratodos) (Instagram)

Figura 24/5. Aplicação do localizador tátil de QR-code, do grupo UMPRATODOS, em mapa tátil de exposição.

Descrição da imagem: fotografia de tótem com diversas informações táteis, relacionados à exposição [im]pares, na Japan House. Ao centro, um mapa tátil, e à esquerda, estão textos e um QR-code, ao qual está localizado pela solução apresentada na figura 23/5.

Fonte: [Facebook.com/arteinclusao](https://www.facebook.com/arteinclusao)

Figura 25/5. QR-code de divulgação de empreendimento comercial, impresso em escala urbana, em via pública.

Descrição da imagem: fotografia de cenário urbano, sob luz do dia. Na parede de uma obra, um grande QR-code impresso, com informações textuais, do tipo “mais informações, acesse”, o site e o telefone da

empresa. Uma moça se aproxima, andando, do código. O tamanho supera 1 metro quadrado.

Fonte: Autor.

Figura 26/5. Desenho da proposta de QR-code tátil.

Descrição da imagem: desenho do dispositivo tátil. Se assemelha a duas letras L deitadas, uma no canto superior à esquerda, com um ponto circular abaixo; e outro no canto inferior à direita.

Fonte: Autor.

Figura 27/5. Aplicação do QR-code tátil sobre código QR impresso.

Descrição da imagem: fotografia da proposta do protótipo do QR-tátil, em resina transparente, colada, adequadamente, sobre código QR impresso, em papel branco afixado sobre uma caixa.

Fonte: Autor.

Figura 28/5. Cartela com conjuntos de QR-tátil.

Descrição da imagem: uma mão segura uma cartela, de aproximadamente 15x12cm, com vários conjuntos que compõem o QR-tátil proposto.

Fonte: Autor.

Figura 29/5. Cartaz do filme Aquarius, ao qual o autor tomou como referência para posicionamento do QR-code impresso, bem como do QR-tátil.

Descrição da imagem: fotografia do cartaz do filme Aquarius, repousado sobre uma mesa. Na parte de baixo, à esquerda, o autor incluiu um QR-code impresso, e o QR-tátil, que fica quase transparente no cartaz. A descrição do cartaz é a seguinte: Fotografia, plano americano, em dia ensolarado. Clara (Sonia Braga) – a protagonista, caminha à sombra, entre plantas e uma parede branca, olhando para cima. Ela veste um vestido de tecido fresco e cor escura. À frente, as informações textuais (em inglês). Escritos acima, em pequena proporção: Emilie Lesclaux, Said Ben Said & Michel Merkt Present; em destaque, o nome de Sonia Braga. Abaixo: selo de participante do Festival de Cannes, que consta na silhueta de uma folha circundada por uma elipse oval horizontalizada, da cor branca; e em destaque, o nome do filme, Aquarius. Mais abaixo, “a film by Kleber Mendonça Filho”. Marcas de apoiadores estão distribuídas, em tamanho pequeno, ao logo da parte inferior do cartaz.

Fonte: Edição do autor, sobre cartaz do filme Aquarius, de Kleber

Mendonça Filho.

Figura 30/5. Piso parada (número 1) e piso decisão (número 2).

Descrição da imagem: planta baixa de cenário urbano. Há uma rota acessível, composta por piso tátil, onde avatares de pessoas caminham próximo. O piso parada está identificado com o número 1, e, aparentemente, não tem marcas de textura. Já o piso decisão está marcado como número 2, e tem marcas que se assemelham à letra X.

Fonte: Edição do autor sobre imagem de (DISCHINGER; ELY; PIARDI, 2014, p. 41).

Figura 31/5. Dispositivo vibratório luminoso típico em lanchonetes.

Descrição da imagem: dispositivo retangular, sobre balcão de lanchonete fast food. O tamanho é aproximadamente de 8x2cm. Ele está iluminado com pequenas luzes vermelhas.

Fonte: Autor.

Figura 32/5. Conjunto de imagens do protótipo Colar de Assistência.

Descrição da imagem: 4 desenhos referentes ao protótipo desmontado em quatro peças estruturais. Ele se assemelha a uma medalha em forma de gota, com um grande botão central, duas aberturas superiores, por onde passa a fita que veste o pescoço, e um dispositivo de luz na parte inferior. Da esquerda, para a direita: [1] frente do dispositivo, com orifício central para encaixe do botão; [2] costas, igual à frente, mas sem orifício para fita; [3] botão central, que consiste em peça redonda com traço vertical texturizado; e [4] peça de iluminação de LED, que tem forma de semicírculo.

Fonte: Autor.

Figura 33/5. Protótipo impresso em 3D, com cadarço substituindo fita do colar.

Descrição da imagem: fotografia da medalha do colar sendo segurada por uma mão. A peça tem, aproximadamente, 6 centímetros. Ao redor dos dedos, está repousado o cadarço que simula o colar de tecido.

Fonte: Autor.

Figura 34/5. Avaliador aponta smartphone para QR-tátil, após localizá-lo com os dedos.

Descrição da imagem: fotografia de mão segurando smartphone, apontando para QR-code em cartaz afixado em uma parede. O cartaz é do filme Aquarius.

Fonte: Autor.

Figura 35/5. Avaliador tateia Colar de Assistência.

Descrição da imagem: fotografia mostra mãos de homem tateando o colar de assistência, que está vestido em seu pescoço, e repousado sobre sua barriga.

Fonte: Autor.

Figura 36/5. Relação entre os 5 planos no processo de desenvolvimento proposto por Garrett.

Descrição da imagem: desenho de uma tabela vertical, composta por 5 fases distribuídas verticalmente. O percurso se dá de baixo para cima, há caminhos possíveis apontados por setas, e caminhos impossíveis de se seguir, marcados por um X.

Fonte: adaptação cromática do autor sobre desenho de Garrett (2010).

Figura 37/5. Máquina de cartão com botões em relevo.

Descrição da imagem: fotografia em close de mão de usuário interagindo com máquina de cartão com botões táteis.

Fonte: Autor.

Figura 38/5. Encaixe do dispositivo ProAccess na poltrona.

Descrição da imagem: fotografia da base do equipamento, que encaixa dentro do espaço destinado à inserção de copos, no braço da poltrona. A peça tem formato vasado, que lembra um copo, favorecendo encaixe desse tipo de produto.

Fonte: Autor.

Figura 39/5. Encaixe do dispositivo CineAssista na poltrona.

Descrição da imagem: fotografia da base do equipamento, que encaixa dentro do espaço destinado à inserção de copos, no braço da poltrona. A peça tem forma fechada, impedindo a inserção de copos no espaço.

Fonte: Autor.

Figura 40/5. Peça/bandeja que permite repousar copos e comida sobre as pernas.

Descrição da imagem: fotografia da peça, que é de plástico, na cor vermelha. É uma espécie de bandeja, com espaço para dois copos, e uma área maior, onde se pode pôr os alimentos.

Fonte: Autor.

10. Referências deste capítulo

ANCINE. **Instrução Normativa n. o 116**, de 18 de dezembro de 2014.

Dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos de acessibilidade a serem observados por projetos audiovisuais financiados com recursos públicos federais geridos pela ANCINE ; altera as Instruções. 2014.

Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/legislacao/instrucoes-normativas-consolidadas/instru-o-normativa-n-116-de-18-de-dezembro-de-2014>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 128**, de 13 de setembro de 2016, 2016.

DOI: 10.1007/BF00969696.

BITNER, Mary Jo; OSTROM, Amy L.; MORGAN, Felicia N.; BITNER, Mary Jo; OSTROM, Amy L.; MORGAN, Felicia N. **Service Blueprinting: A**

Practical Technique for Service Innovation. [S. l.], v. 50, p. 65–95, 2008.

BRASIL. **Lei Brasileira da Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**.

Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

CINEMA BRASILEIRO: **LUZ, CÂMERA, VERBA!** Direção: Bianca

Vasconcellos. Brasil: EBC, 2013. Disponível em: <https://tvbrasil.ebc.com.br/caminhosdareportagem/episodio/cinema-brasileiro-luz-camera-verba>.

DISCHINGER, Marta; ELY, Vera Helena Moro Bins; PIARDI, Sonia Maria

Demeda Groisman. **Promovendo acessibilidade espacial nos edifícios**

públicos. 1a ed. [s.l.] : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA

CATARINA - MPSC, 2014. Disponível em: [https://www.mpam.mp.br/](https://www.mpam.mp.br/attachments/article/5533/manual_acessibilidade_compactado.pdf)

[attachments/article/5533/manual_acessibilidade_compactado.pdf](https://www.mpam.mp.br/attachments/article/5533/manual_acessibilidade_compactado.pdf).

EDUCAÇÃO., BRASIL. Ministério Da. **Normas Técnicas para a Produção**

de Textos em Braille. Brasília-DF. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/dezembro-2018-pdf/105451-normas-tecnicas-para-a-producao-de-textos-em-braille-2018/file>.

MARCHI, Sandra Regina. **Design universal de código de cores tátil:**

contribuição de acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

2019. Universidade Federal do Paraná, [S. l.], 2019.

FISCHER, Heloisa; MONT'ALVÃO, Claudia; RODRIGUES, Erica dos Santos; ENGELKE, Antonio. **Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS**. [S. l.], n. November, p. 303–313, 2019. DOI: 10.5151/9cidi-congic-1.0306.

GARRETT, Jesse James. **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond** (2nd Edition) (Voices That Matter). [s.l.: s.n.].

G. LYNN SHOSTACK. **How to design a service**. European Journal of Marketing, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 49–63, 1982. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.

NAVES, Sylvia Bahiense; MAUCH, Carla; ALVES, Soraya Ferreira; ARAÚJO, Vera Lúcia Santiago. **Guia para Produções Audiovisuais Acessíveis**. [s.l.] : Ministério da Cultura - Secretaria do Audiovisual, 2016. Disponível em: https://noticias.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Guia_para_Producoes_audiovisuais_Acessiveis__projeto_grafico_.pdf.

NEYLAN, Callie. **I can hear walls designing for the blind**. [S. l.], [s.d.]. Disponível em: https://www.academia.edu/1297371/I_Can_Hear_Walls_Designing_for_the_Blind.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Inclusive Blueprint: Designing New Blueprint Tracks to Include People with Disabilities**. In: DANIEL RAPOSO, JOÃO NEVES, José Silva (org.). Perspectives on Design II, Research, Education and Practice. [s.l.] : Springer Series in Design and Innovation, 2022. p. 133–145. DOI: 10.1007/978-3-030-79879-6_10.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele Haddad. **Para todos verem: recurso para integração e inclusão**. e-Revista LOGO, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 89–107, 2019. DOI: 10.26771/e-Revista.LOGO/2019.1.06. Disponível em: <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/eRevistaLOGO/article/view/5326/5417>.

NORMANDI, Diego; SCHLEMMER, André; HADDAD, Cibele Taralli. **Vamos comprar ingressos: análise dos aspectos de acessibilidade para cegos em sites de venda de ingressos**. [S. l.], p. 1745–1761, 2019. DOI: 10.5151/9cidi-congic-4.0204.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele Haddad; TORRES, Franklin de

Sousa. **This One or that One? Certification Marks in the Purchasing and Consumption Decision Process of Brazilians.** In: RAPOSO, Daniel; NEVES, João; SILVA, José; CASTILHO, Luísa Correia; RUI DIAS (org.). *Advances in Design, Music and Arts.* [s.l.] : Springer Series in Design and Innovation, 2021. p. 601–617.

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves; SMITH, Alan. **Business Model Generation.** Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, 2010.

PIRES, Heloisa Fischer de Medeiros. Heloisa Fischer de Medeiros Pires **Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS** Heloisa Fischer de Medeiros Pires *Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação.* [S. l.], 2021.

SHOSTACK, G. Lynn. **How to Design a Service.** *European Journal of Marketing*, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 49–63, 1982. DOI: 10.1108/EUM0000000004799.

STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is Service Design Doing - Methods.** Sebastopol, CA: O'Reilly, 2018. v. 50

TAVARES, Líliliana Barros. **Verouvindo: investigações sobre a relação entre a audiodescrição e as camadas sonoras que compõem a trilha de áudio de um filme.** 2019. Universidade Federal de Pernambuco, [S. l.], 2019.

Contribuições da pesquisa **446**

Dificuldades enfrentadas na pesquisa **449**

Indicações para estudos futuros **451**

Capítulo 6

Considerações finais



Desde a concepção do projeto de Doutorado que resultou nesta Tese, considerou-se que o universo que envolve os serviços, o Design e as propostas de acessibilidade de pessoas com deficiência se referem a considerações amplas e complexas.

Assim, desde o início dos trabalhos, se encarou o contexto não à procura de respostas, mas de olhares e percepções gerais, para então vislumbrar caminhos adequados a seguir no sentido de promover a inclusão do público com deficiência. Se considera, dessa forma, que este trabalho apenas explora uma quantidade de questões que envolvem os temas investigados, ao mesmo tempo em que convida outros pesquisadores a darem continuidade a esta pesquisa, seja ampliando as investigações, indicando outros caminhos ou contrapondo as considerações apresentadas.

1. Contribuições da pesquisa

Nesta Tese, foram propostas uma série de soluções capazes de promover acesso e inclusão de pessoas com deficiência no cinema, bem como em outros modelos de serviços, sejam análogos ou não. Se considera que não foi necessária a criação de nenhuma tecnologia; na verdade, se baseou muito em analogias, e em adaptações e aplicações de recursos buscando inspirações em dispositivos e processos já utilizados, a partir de pequenas adaptações, que mesmo modestas, são capazes de oferecer respostas adequadas – tais como o Colar de Assistência. Treinamentos profissionais, língua de sinais, descrição e audiodescrição de conteúdos visuais, dispositivos digitais e analógicos etc. Nada disso é novidade aos usuários com ou sem deficiência. Ao longo do capítulo 5, são abordadas conclusões acerca de cada solução proposta, bem como ao desenvolvimento dos protótipos e ferramentas de pesquisa apresentadas. Neste momento, cabe afirmar que a pesquisa demonstrou que novas tecnologias não são exatamente necessárias. As questões referentes às barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência são mais resultado do que se definiu como **lógica da exclusão-dominante** do que, propriamente, da limitação tecnológica, material ou intelectual da sociedade. O que é preciso são articulações propositivas, sistêmicas e de gestão, as quais o Design de Serviço (ou Design para Serviço) tem grande potencial para oferecer.

O **Guia de Parâmetros** sugerido é resultado dessa articulação. Desenvolvido por intervenção do método proposto – **Design para Equiparação Inclusiva de Serviços**, ele deve ser encarado como meio potencialmente capaz de articular ferramentas, comportamentos, ações, artefatos, processos, sistemas e dispositivos digitais adequados e acessíveis, em prol da oferta de serviços inclusivos. O modelo também é uma alternativa mais pragmática no que diz respeito à necessidade de incluir pessoas com deficiência nos variados serviços disponíveis cotidianamente. Uma vez que se identificou que os métodos relacionados ao campo do Desenho Universal são, geralmente, orientados ao desenvolvimento de novos produtos e serviços, o processo de Equiparação surge a partir de outra abordagem, mais próxima à ideia de traduzir serviços excludentes, oferecendo condições adequadas de acesso, seja por meio da incorporação ou adaptação de produtos, comportamentos, dispositivos analógicos e digitais, entre outros. Assim, a reflexão acerca das perspectivas propostas sobre Acessibilidade e Inclusão encontra nesse modelo um caminho promissor na construção de uma sociedade impulsionada pela **lógica da inclusão-dominante**.

As discussões apresentadas na seção 3.3, acerca do Design de Serviço (ou para Serviço) e suas relações com o universo dos serviços, aliás, oferecem vasto e relevante repertório de artigos científicos e livros, coletados a partir das revisões sistemáticas e não sistemáticas de literatura. Trabalhos como os do mexicano Carlos Aceves e do estadunidense Raymond Fisk – um dos líderes do grupo *ServCollab*, por exemplo, contribuíram bastante com a pesquisa, especialmente no que se refere a trazer à tona a crítica sobre a passividade do campo frente à marginalização das pessoas com deficiência, tanto no que diz respeito a processos de design quanto aos próprios resultados entregues.

Retomando as diversas indagações que inspiraram esta pesquisa, se avalia que foram respondidas questões fundamentais, tais como [1] as etapas que envolvem a configuração do serviço de cinema, nas diversas fases e etapas que compõem a tríade cíclica; [2] o que tem sido realizado no Brasil quanto à proposição de acessibilidade para pessoas com deficiência; e [3] bem como sobre tecnologias e recursos adequados à promoção do acesso do público investigado. Desta forma, foram construídos **mapas, desenhos e esquemas** que ofereceram uma visão geral do serviço, compartimentado no que foi definido como **Tríade Cíclica**. Assim, foi possível identificar tanto pontos de contatos

1. Considerado como um caminho que pode ser prejudicial ao bom entendimento de seus limites e abrangência acadêmica e profissional.

fundamentais entre as diversas fases e etapas dos serviços envolvidos e seus *stakeholders*, quanto **barreiras e restrições** que ainda impedem a entrega de processos inclusivos no ecossistema em torno do cinema e do audiovisual no Brasil.

Foi possível se aprofundar nas temáticas do Desenho Universal, Design Inclusivo e Acessibilidade, estabelecendo, assim, entendimento mais pragmático, e orientado a propostas que busquem minimizar ou superar barreiras da vida cotidiana. Desse modo, se avalia que o conceito sugerido acerca da **Acessibilidade como perspectiva ferramental**, e da **Inclusão como arranjo sistêmico** responde às questões que tangem aos limites entre tais concepções. Concluiu-se, assim, que entre a proposição de soluções universais ou a busca de equiparação nas condições de acesso, o segundo caminho é considerado o mais viável, haja vista que a universalidade tende à utopia, enquanto a outra possibilidade – se fundamentada em processos cocriativos capazes de identificar barreiras, necessidades e soluções adequadas aos usuários, pode contribuir decisivamente na inclusão de pessoas com deficiência.

Acerca das discussões relacionadas ao campo do Design de Serviço, se avaliou como relevante a crítica quanto à ampliação de sua atuação para regiões mais afastadas do Design¹, o que foi considerado como um caminho que pode ser prejudicial ao bom entendimento de seus limites e abrangência acadêmica e profissional. Por outro lado, a perspectiva do Design para Serviço foi avaliada como uma volta às origens, na qual os conhecimentos inerentes ao Design se apresentam como articuladores essenciais nas interações que intermediam serviços, beneficiários e provedores.

A pouca produção científica identificada no campo do Design de Serviço, no que se refere à promoção do acesso e inclusão de pessoas com deficiência, parece refletir nas ferramentas utilizadas na área, que são diversas, mas pouco – ou nada – acessíveis à participação de pessoas com deficiência sensorial, sobretudo indivíduos cegos. Dessa forma, a proposição de adaptações e novas estratégias para coleta e visualização de dados, bem como de processos cocriativos acessíveis foi fundamental durante todas as fases da pesquisa, ainda que as propostas surgidas nesta tese não tenham sido avaliadas com a quantidade e diversidade de pessoas que se considera adequadas, bem como com variedade de casos suficientes, haja vista as condições

impostas pela pandemia do Covid-19, que afetou, integralmente, o planejamento original da pesquisa, especialmente no que diz respeito às atividades previamente programadas quanto à realização de *workshops* cocriativos e à participação em sessões típicas em cinemas por pesquisador e convidados com deficiência.

Já no que se refere aos parâmetros necessários para a promoção da acessibilidade de pessoas com deficiência no serviço de cinema, se julga que o Guia proposto configura aspectos relevantes que, se colocados em prática, tem potencial para ultrapassar o cenário de exclusão tanto em cinemas, quanto em outros modelos de entretenimento, lazer e práticas sociais coletivas.

2. Sobretudo no que diz respeito à ida aos cinemas, em companhia de pessoas com deficiência.

3. E ainda podem seguir, haja vista a previsão de uma quarta onda no país.

2. Dificuldades enfrentadas na pesquisa

A pandemia de Covid-19, somadas às políticas de distanciamento e isolamento social, atrapalharam bastante o processo de pesquisa de campo planejadas nesta Tese². No Brasil, a suspensão de atividades coletivas, tais como o cinema, iniciaram em março de 2020, e seguiram com restrições até 2022³. O ano de 2020 seria o prazo final para instalação dos sistemas de acessibilidade em todo o mercado nacional; no entanto, a crise sanitária pode ser indicada como um dos principais obstáculos no que diz respeito à sua implementação.

Em janeiro de 2021, todavia, foi iniciado, em São Paulo, a campanha de vacinação orientada à prevenção de casos graves relacionados à Covid-19, porém, o processo enfrentou diversos empecilhos no sentido de se acelerar a campanha, e reduzir as taxas de contágio e óbitos. Dessa forma, somente a partir de meados do segundo semestre de 2021, com avanço mais consistente do número de vacinados, o pesquisador sentiu-se seguro a convidar pessoas com deficiência – já vacinados com, no mínimo, duas doses da vacina – a participar de sessões de cinema. O processo, contudo, não teve a receptividade esperada, por pelo menos três motivos:

4. Nas cidades de Florianópolis/SC, São Paulo/SP e Fortaleza/CE.

5. Via dispositivo de pesquisa desenvolvido para coleta de informações *online*.

6. Com intérprete, o que não foi possível realizar.

1 Insegurança em participar de atividade coletiva em espaço fechado Algumas pessoas com deficiência que foram consultadas afirmaram não se sentirem à vontade de irem ao cinema porque, mesmo vacinados, ainda tinham algum temor em relação ao contágio, especialmente por terem contato próximo com pessoas idosas em suas famílias.

2 Desinteresse por cinema Haja vista o cinema ainda ser uma atividade excludente em vários níveis, as pessoas consultadas não demonstravam interesse em participar da experiência por, simplesmente, não terem curiosidade em conhecer a atividade. Alguns convidados afirmaram preferir assistir a filmes por meio de serviços *on demand* no conforto e segurança de suas casas.

3 Falta de informações sobre sessões de cinema Quando o convidado demonstrava interesse em participar de alguma sessão, o pesquisador solicitava que ele escolhesse o cinema, o filme e o horário. Dessa forma, se pedia que o convidado mesmo buscasse essas informações, e contasse os passos de sua busca, bem como justificasse suas escolhas. O que se percebeu com esse processo, no entanto, foi que os canais de comunicação dos cinemas investigados⁴ não oferecem acesso adequado às informações referentes às condições de acessibilidade nos filmes desejados.

No caso de pessoas com deficiência auditiva, houve ainda maior dificuldade em realizar o processo de entrevista, uma vez que era preciso a inclusão de uma terceira pessoa no processo: um intérprete de LIBRAS. Muitas tentativas foram realizadas, vários contatos foram estabelecidos tanto com intérpretes quanto com pessoas surdas, mas não foi possível concretizar as atividades desejadas com esse grupo. Um caso específico teve destaque. Diz respeito a uma mãe amiga do pesquisador. Ela tem um filho surdo, e se dispôs a participar do processo. No entanto, a criança ainda não era alfabetizada nem em português, nem em LIBRAS, o que estabeleceria um critério de avaliação para a experiência muito difícil de ser avaliado, e, também, fora dos critérios estabelecidos na pesquisa – que eram baseados na interação escrita⁵ ou pela Língua Brasileira de Sinais⁶. Apesar de a mãe

já tê-lo levado ao cinema, e ter identificado que a criança gostou da experiência, optou-se por não realizar o protocolo nessas condições.

Outros grupos de entrevistados também apresentaram obstáculos para consultas e entrevistas: distribuidores e alguns exibidores. Quanto aos primeiros, ao consultar canais de comunicação das empresas, esclarecer sobre objetivos do pesquisador, contexto da pesquisa, e, em seguida, solicitar encontros virtuais ou presenciais, as respostas, no geral, justificavam falta de tempo ou de conhecimento para tratar do tema. Somado a isso, foi percebido que há dificuldade em encontrar contatos eficazes com esses atores. No geral, ao receber atendimento, [1] se é avisado de que as informações se encontram disponíveis nos sites das empresas, ou [2] os atendentes se restringem a dizer que não tem conhecimentos específicos acerca das questões, ou [3] afirmam tratar de dados confidenciais da empresa. Mesmo quando se informa que os subsídios coletados não irão indicar o nome dos entrevistados nem das próprias organizações, as respostas seguem o mesmo discurso.

Quanto ao processo de investigação realizado via arquivo de *PowerPoint* enviado aos entrevistados surdos por *email*, se avalia que, apesar de ter trazido bons *insights* e revelado barreiras significativas quanto ao acesso desse público, foi aquém das expectativas do pesquisador, principalmente pelo processo solitário provocado, que não incentivou a proposição de ideias e criação de soluções. Por outro lado, o contato estabelecido com essas pessoas por meio do *Whatsapp* propiciou novas interações informais e a troca de informações relevantes, mesmo que sem o estabelecimento de protocolos de pesquisa específicos. Nesse sentido, a avaliação do Storytelling Simple, por atores desse grupo, revelou ótima aceitação tanto da ferramenta quanto das soluções aventadas na história da Miriam e de seu filho.

3. Indicações para estudos futuros

Indica-se que em estudos posteriores, seja possível avaliar o modelo de Equiparação Inclusiva em outros tipos de serviço, sejam eles orientados ao entretenimento ou a outras modalidades, tais como serviços bancários, restaurantes, hospedagens etc. Considera-se, dessa forma, que o método possa ser aprimorado, expandido ou resumido.

7. Tomando como referência a Plataforma Miro.

Quanto ao Guia de Parâmetros, julga-se que seria interessante implementá-lo, o mais fielmente possível, em espaços de projeção, nos quais fosse possível a coleta de dados em relação à avaliação dos beneficiários e provedores do serviço. Nesse sentido, a partir de teste piloto real, poderia ser aventada a apresentação dos eventuais resultados a entidades públicas, como a Ancine, e empresas privadas, tais como organizações de exibidores, realizadores e distribuidores. A partir da consolidação das soluções mais adequadas, é possível a publicação de Guias de serviços que orientem o mercado de cinema, nos diversos ciclos envolvidos, tal como foi realizado quanto às boas práticas dos processos e resultados de Tradução Audiovisual Acessível. Outra perspectiva seria a formalização desses parâmetros por dispositivos como a ABNT.

Da mesma forma, as certificações quanto aos serviços e seus provedores, no que diz respeito à qualidade dos produtos acessíveis podem ser encaradas com entusiasmo pelos setores envolvidos nos três ciclos de cinema. Assim, uma vez que os contratos sejam baseados por critérios bem estabelecidos, será possível viabilizar serviços realmente inclusivos, bem como valorizados pela sociedade como um todo. Pesquisas quanto aos critérios e hierarquias qualificatórias dos serviços tem bom potencial.

Outras soluções quanto às práticas acessíveis, sobretudo no que tange ferramentas de Design podem e devem ser exploradas. As propostas *Blueprint* Inclusivo, Encenação Sonora e *Storyboard* Simples devem ser experimentadas em outros contextos, acadêmica ou profissionalmente; ao passo que mais soluções que promovam a cocriação de produtos, serviços e sistemas precisam ser desenvolvidas. Uma das sugestões que nasceram ao final da pesquisa, mas não foram seguidas, diz respeito à criação de aplicativo ou sistema *online*⁷ que facilite a construção de *blueprints*, na qual a equipe de design possa simplesmente preencher células em um desenho clássico de *blueprint*. Nesse sentido, se avalia que, ao utilizar diretrizes de acessibilidade determinadas pela W3C/WCAG, o sistema oferecerá boas condições de acesso às pessoas com deficiência visual, que é considerado o público mais fragilizado quanto à interação com a ferramenta em seu formato padrão.

Tentou-se, nesta Tese, descrever todas as imagens inseridas no decorrer do texto. Para isso, se recorreu a aprendizados acumulados

durante os anos de pesquisa, seja por meio de leituras específicas ou pela realização de cursos. Percebeu-se, deste modo, que há muito o que se desenvolver nesse sentido, especialmente no que diz respeito às descrições de resultados de pesquisa, conforme se pode verificar nas descrições de figuras dos capítulos 4 e 5. Considera-se, assim, que essa possibilidade pode configurar em estudos futuros: a tradução de ferramentas de exibição de informações visuais em Design. Certamente, este é um campo com grande potencial para evolução.

Da mesma forma, o volume digital desta Tese foi desenvolvido buscando apresentar conteúdo com interatividade agradável e acessível a leitores de tela. Todavia, se percebeu que é muito difícil encontrar conteúdos elucidativos quanto à diagramação e formulação de textos com acessibilidade em livros digitais. Esbarrou-se, por exemplo, na já citada descrição de imagens, na vinculação de notas de rodapé, identificação de cabeçalhos, entre outras barreiras com as quais o autor enfrentou na tentativa de entregar conteúdo o mais acessível possível. Nesse sentido, seria de grande contribuição pesquisas científicas que abordassem a necessidade de implementação de soluções de acessibilidade em sistemas de diagramação de livros digitais, tal como já ocorre com dispositivos orientados pelas diretrizes da W3C/WCAG.

Em uma sociedade regida pela **lógica da inclusão-dominante**, a acessibilidade não é um apêndice às práticas típicas, mas sim corresponde ao ponto de partida no desenvolvimento de projetos, produtos, serviços e sistemas.

Bibliografia Geral

ABNT. NBR9050:2020 **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

ANCINE. **PLANO DE DIRETRIZES E METAS PARA O AUDIOVISUAL O BRASIL DE TODOS OS OLHARES PARA TODAS AS TELAS**. 1a ed. Rio de Janeiro: Agência Nacional do Cinema, 2013. a.

ANCINE. **AGENDA REGULATÓRIA 2013-14**. 2013b. Disponível em: <https://sad.ancine.gov.br/consultapublica/manterDocumentoMDAction.do?method=detalhe&idNorma=76>. Acesso em: 7 ago. 2020.

ANCINE. **Relatório de Consulta Pública sobre a Notícia Regulatória sobre a Comunicação Audiovisual sob Demanda e Recomendações da ANCINE para uma regulação da Comunicação Audiovisual sob Demanda**. [S. l.], p. 1–57, [s.d.].

ANCINE. **Instrução Normativa nº. 116**, de 18 de dezembro de 2014. Dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos de acessibilidade a serem observados por projetos audiovisuais financiados com recursos públicos federais geridos pela ANCINE ; altera as Instruções. 2014. Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/legislacao/instrucoes-normativas-consolidadas/instru-o-normativa-n-116-de-18-de-dezembro-de-2014>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **ANÁLISE DE IMPACTO No. 1/2014/SECBrasíliaAncine, 2015**. Disponível em: <https://www.ancine.gov.br/sites/default/files/consultas-publicas/AIR-Acessibilidade-Versao-Ostensiva.pdf>.

ANCINE. **Termo de recomendações**. 2016b. Disponível em: <https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/atribuicoes-ancine/regulacao/camaras-tecnicas/termo-de-recomendacoes-camara-tecnica-vf.PDF/view>. Acesso em: 21 out. 2020.

ANCINE. **Anuário Estatístico do Cinema Brasileiro. Anuário Estatístico do Cinema Brasileiro**, [S. l.], p. 112, 2017. DOI: 10.1111/j.1469-7610.2010.02280.x. Disponível em: https://oca.ancine.gov.br/sites/default/files/repositorio/pdf/anuario_2017.pdf.

ANCINE. **Anuário Estatístico do Cinema Brasileiro** 2019. ANCINE, 2019.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 128**, de 13 de setembro de 2016, 2016.
a. DOI: 10.1007/BF00969696.

ANCINE. **Relatório de Consolidação de Consulta Pública**, 2016. b.

ANCINE. **Instrução Normativa n.o 145**, de 8 de outubro de 2018. [S. l.], p.
2018–2021, 2018. a.

ANCINE. **Representantes de distribuidores , exibidores , do governo e da ANCINE , se reúnem em Câmara Técnica de Acessibilidade no Rio de Janeiro**. 2018b. Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/sala-imprensa/noticias/representantes-de-distribuidores-exibidores-do-governo-e-da-ancine-se-re-nem>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **Distribuição em Salas - 2020**. 2020. Disponível em: <https://oca.ancine.gov.br/sites/default/files/repositorio/pdf/distribuicao2020.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2021.

ANCINE. **Ata de Reunião - Riole e Dolby**. 2018c. Disponível em: <https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/atribuicoes-ancine/regulacao/camaras-tecnicas/atas-ct-de-acessibilidade.pdf>. Acesso em: 9 nov. 2021.

ANCINE. **Vídeo sob Demanda | RNP**. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://www.rnp.br/servicos/servicos-avancados/video-sob-demanda>.
ANCINE, Secretaria Executiva Da; ANCINE, Superintendência de Análise de Mercado Da; ANCINE, Superintendência de Desenvolvimento Econômico Da. ANÁLISE DE IMPACTO No. 1/2014/SECBrasíliaAncine, 2015. Disponível em: <https://www.ancine.gov.br/sites/default/files/consultas-publicas/AIR-Acessibilidade-Versao-Ostensiva.pdf>.

ANCINE, Normativa; SETORIAL, Fundo. **Consulta Pública da proposta de Instrução Normativa que dispõe sobre as normas gerais e critérios básicos de acessibilidade visual e auditiva a serem observados nos segmentos de distribuição e exibição cinematográfica**. Em acordo ao estabelecido na Resolu. [S. l.], p. 1–3, 2014.

BACH, Catharine F.; FERREIRA, Simone Bacellar Leal; SILVEIRA, Denis

S.; NUNES, Ricardo Rodrigues. **Diretrizes De Acessibilidade: Uma Abordagem Comparativa Entre Wcag E E-Mag**. Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 72–84, 2010. DOI: 10.5329/resi.2009.0801001.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Oxford: Jorge Zahar, 2000.

BITNER, Mary Jo; OSTROM, Amy L.; MORGAN, Felicia N.; BITNER, Mary Jo; OSTROM, Amy L.; MORGAN, Felicia N. **Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation**. [S. l.], v. 50, p. 65–95, 2008.

BONSIEPE, Gui. **Design, Cultura e Sociedade**. São Paulo: Blucher, 2011.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL**, 1891. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao91.htm.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL**. Nós, os representantes do povo brasileiro, pondo a nossa confiança em Deus, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para organizar um regime democrático, que assegure à Nação a unidade, a liberdade, a justiça e o bem-estar social e econômico, decretamos e promulgamos a seguinte. 1934. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DOS ESTADOS UNIDOS DO BRASIL (DE 18 DE SETEMBRO DE 1946)** Brasil, 1946.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1967**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao67.htm.

BRASIL. **EMENDA CONSTITUCIONAL No 1. Edita o novo texto da Constituição Federal de 24 de janeiro de 1967**. Brasil, 1969. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc01-69.htm.

BRASIL. **EMENDA CONSTITUCIONAL No 12. Assegura aos Deficientes a melhoria de sua condição social e econômica**. Brasil, 1978. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc_anterior1988/emc12-78.htm.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Brasil, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. **DECRETO No 3.298**. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasil, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm.

BRASIL. **DECRETO No 3.9562001**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm.

BRASIL. Presidência da República. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências**. Brasil, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm.

BRASIL. **DECRETO No 5.296**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 2004.

BRASIL. **DECRETO No 6.949**. 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. 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm.

BRASIL. **Lei Brasileira da Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto

da Pessoa com Deficiência). Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

BRAZIL. CONSTITUIÇÃO POLITICA DO IMPERIO DO BRAZIL (DE 25 DE MARÇO DE 1824) BRAZIL, 1824. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm.

BRASIL. LEI No 10.098. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm.

BRASIL. Medida Provisória No2.228-1. Estabelece princípios gerais da Política Nacional do Cinema, cria o Conselho Superior do Cinema e a Agência Nacional do Cinema - ANCINE, institui o Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Cinema Nacional - PRODECINE, autoriza a criação de Fundos de Financiamento da Indústria Cinematográfica Nacional - FUNCINES, altera a legislação sobre a Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional e dá outras providências. 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/2228-1.htm.

BRASIL. LEI No 12.343 (Plano Nacional de Cultura). Institui o Plano Nacional de Cultura - PNC, cria o Sistema Nacional de Informações e Indicadores Culturais - SNIIC e dá outras providências. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12343.htm.

BRASIL. Lei no 12.485. Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória no 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nos 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12485.htm.

BRASIL. Lei Brasileira da Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decret. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016.** Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf.

BRASIL. **LEI No 14.159.** Altera a Lei no 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), a fim de ampliar o prazo para cumprimento do disposto no § 6o do art. 44 da referida Lei. 2021. p. 2021.

BRASIL. **LEI No 13.146,** DE 6 DE JULHO DE 2015. 2015.

BRUCE, Julie; MOLLISON, Jill. **Reviewing the literature: Adopting a systematic approach.** Journal of Family Planning and Reproductive Health Care, [S. l.], v. 30, n. 1, p. 13–16, 2004. DOI: 10.1783/147118904322701901.

BUCHANAN, Richard. **Wicked Problems Thinking in Design.** Design Issues, The MIT Press, [S. l.], v. Volume 8, n. 2nd issue, p. Page 5-21, 1992. DOI: 10.2307/1511637.

BUE, Oda Lintho; BEGNUM, Miriam Eileen Nes. **Towards inclusive service design in the digital society: Current practices and future recommendations.** Proceedings of NordDesign: Design in the Era of Digitalization, NordDesign 2018, [S. l.], n. November, 2018.

BUSCIANTELLA-RICCI, Daniele; ACEVES-GONZALEZ, Carlos. **Framing Design for Inclusion Strategies for Service Design.** [S. l.], v. 1, p. 1–9, 2022.

BUSCIANTELLA RICCI, Daniele; RIZO CORONA, Libertad; GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **Exploring Boundaries and Synergies Between Inclusive Design and Service Design.** Advances in Intelligent Systems and Computing, [S. l.], v. 1202 AISC, p. 55–61, 2020. DOI: 10.1007/978-3-030-51194-4_8.

CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho universal: métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas.** São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2019.

CANON U.S.A.INC. **Canon EOS 5D Mark II and 7D Digital SLR Cameras Add Muscle to Action Scenes in “Marvel’s The Avengers”**. 2012.

Disponível em: https://www.usa.canon.com/CUSA/assets/app/images/industries/filmtv/FILMTV_CaseStudyPDF_Avengers.pdf. Acesso em: 14 dez. 2018.

CASTELLS, Manuel. **A ERA DA INFORMAÇÃO: ECONOMIA, SOCIEDADE E CULTURA (Volume I – A SOCIEDADE EM REDE)**. 14a ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. I

CATALANOTTO, Daniele. **A Tiny History of Service Design**. 2018.

Disponível em: <https://service-design.co/book-a-tiny-history-of-service-design-368ed603797c>.

CESÁRIO, Luciano. **Ministro da Educação: crianças com deficiência “atrapalham” outros estudantes**. 2021.

CINEMA BRASILEIRO: **LUZ, CÂMERA, VERBA! Direção: Bianca Vasconcellos. Brasil: EBC, 2013**. Disponível em: <https://tvbrasil.ebc.com.br/caminhosdareportagem/episodio/cinema-brasileiro-luz-camera-verba>.

CHESBROUGH, Henry; SPOHRER, Jim. **A RESEARCH MANIFESTO FOR SERVICES SCIENCE. Communications of the ACM**, [S. l.], v. 49, n. 7, p. 2006, 2006. Disponível em: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/1139922.1139945>.

CLARKSON, John; COLEMAN, Roger; KEATES, Simeon; LEBBON, Cherie. **Inclusive Design**. London: Springer London, 2003. DOI: 10.1007/978-1-4471-0001-0. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-0001-0>.

COLEMAN, ROGER; CLARKSON, JOHN; DONG, HUA; CASSIM, JULIA. **Design for Inclusivity: A Practical Guide to Accessible, Innovative and User-Centred Design**. Hampshire: Gower Publishing Limited, 2007. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/B9780128164273000154>.

CRESWELL, John W. **Investigação Qualitativa e Projeto de Pesquisa: Escolhendo entre Cinco Abordagens**. 3a ed. Porto Alegre: Penso Editora,

2014.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Lawrence. **Working knowledge: how organizations manage what they know**. Ubiquity, [S. l.], 1998. DOI: 10.1145/348772.348775. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/229099904_Working_Knowledge_How_Organizations_Manage_What_They_Know.

DEPARTMENT FOR TRANSPORT, UK. **Transport Solutions for Older People Information Resource**. 2012. Disponível em: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/707143/transport-solutions-for-older-people.pdf.

DE VASCONCELLOS, Maria José Esteves. **Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência**. 8a ed. Campinas: Papyrus Editora, 2006. Disponível em: https://www.livrebooks.com.br/livros/pensamento-sistemico-maria-jose-esteves-de-vasconcellos-yusukt_evwgc/baixar-ebook.

DENIS, Rafael Cardoso. **Design para um Mundo Complexo**. São Paulo: Cosac Naify, 2013.

DICHER, MARILU; TREVISAM, Elisaide. **A jornada histórica da pessoa com deficiência: inclusão como exercício do direito à dignidade da pessoa humana**. In: 2014, João Pessoa. Anais [...]. João Pessoa: CONGRESSO NACIONAL DO CONSELHO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO, 2014, 2014. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=572f88dee7e2502b>.

DISCHINGER, Marta; ELY, Vera Helena Moro Bins; PIARDI, Sonia Maria Demeda Groisman. **Promovendo acessibilidade espacial nos edifícios públicos**. 1a ed. [s.l.] : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SANTA CATARINA - MPSC, 2014. Disponível em: https://www.mpam.mp.br/attachments/article/5533/manual_acessibilidade_compactado.pdf.

DOWNE, Lou. **Good services: how to design services that work (iBooks)**. **Amsterdam**: BIS Publishers, 2020.

EDUCAÇÃO., BRASIL. Ministério Da. **Normas Técnicas para a Produção de Textos em Braille**. Brasília-DF. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/dezembro-2018-pdf/105451-normas-tecnicas-para-a->

producao-de-textos-em-braille-2018/file.

FISCHER, Heloisa; MONT'ALVÃO, Claudia; RODRIGUES, Erica dos Santos; ENGELKE, Antonio. **Compreensibilidade em textos de e-gov: uma análise exploratória da escrita do INSS**. [S. l.], n. November, p. 303–313, 2019. DOI: 10.5151/9cidi-congic-1.0306.

FISK, Raymond P.; DEAN, Alison M.; ALKIRE (NÉE NASR), Linda; JOUBERT, Alison; PREVITE, Josephine; ROBERTSON, Nichola; ROSENBAUM, Mark Scott. **Design for service inclusion: creating inclusive service systems by 2050**. Journal of Service Management, [S. l.], v. 29, n. 5, p. 834–858, 2018. DOI: 10.1108/JOSM-05-2018-0121.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de Serviços: **Operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6a ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3a ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FOGLIENI, Francesca; VILLARI, Beatrice; MAFFEI, Stefano. **From service to service design**. SpringerBriefs in Applied Sciences and Technology, [S. l.], n. 9783319631776, p. 5–26, 2018. DOI: 10.1007/978-3-319-63179-0_2.

FONSECA, RICARDO TADEU MARQUES DA. **O TRABALHO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E A LAPIDAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS: O DIREITO DO TRABALHO, UMA AÇÃO AFIRMATIVA**. 2005. Universidade Federal do Paraná, [S. l.], 2005.

FRANCISCO FERREIRA JORGE NETO; CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. **Direito do Trabalho**. 9a ed. São Paulo: Atlas, 2019.

FRANÇA, Tiago Henrique. **Modelo Social da Deficiência: uma ferramenta sociológica para a emancipação social**. The Social Model of Disability: a sociological tool for social emancipation. [S. l.], p. 59–73, 2013.

GARRETT, Jesse James. **The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond** (2nd Edition) (Voices That Matter). [s.l.: s.n.].

G. LYNN SHOSTACK. **How to design a service**. European Journal of

Marketing, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 49–63, 1982. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>.

GOEDKOOOP, Mark Jacob. **Product Service systems, Ecological and Economic Basics**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/293825785>.

GOLDSTEIN, Susan Meyer; JOHNSTON, Robert; DUFFY, Jo Ann; RAO, Jay. **The service concept: The missing link in service design research?** Journal of Operations Management, [S. l.], v. 20, n. 2, p. 121–134, 2002. DOI: 10.1016/S0272-6963(01)00090-0.

GONZÁLEZ, Carlos Aceves. **The application and development of inclusive service design in the context of a bus service**. 2014. Loughborough University, [S. l.], 2014.

GONZÁLEZ, Mario Orestes Aguirre; DE TOLEDO, José Carlos. **A integração do cliente no processo de desenvolvimento de produto: revisão bibliográfica sistemática e temas para pesquisa**. Produção, [S. l.], v. 22, n. 1, p. 14–26, 2012. DOI: 10.1590/S0103-65132011005000065.

GRAEME TURNER. **Cinema como prática social**. São Paulo: Summus Editorial, 1997.

GRAHAM, Peter S. **Intellectual Preservation: Electronic Preservation of the Third Kind**. [s.l.: s.n.]. Disponível em: <http://www.clir.org/pubs/reports/graham/intpres.html>.

GRÖNROOS, Christian. **Adopting a service logic for marketing**. Marketing Theory, [S. l.], v. 6, n. 3, p. 317–333, 2006. DOI: 10.1177/1470593106066794.

GRÖNROOS, Christian. **Service logic revisited: Who creates value? And who co-creates?** European Business Review, [S. l.], v. 20, n. 4, p. 298–314, 2008. DOI: 10.1108/09555340810886585.

GUGEL, Maria Aparecida. **Pessoas com deficiência e o Direito ao Concurso Público: reserva de cargos e empregos públicos, administração pública direta e indireta**. 3a Edição ed. Goiânia: Editora da Universidade Católica de Goiás, 2016.

GOTO, Tommy Akira. **Introdução à psicologia fenomenológica: a nova**

psicologia de Edmund. São Paulo: Editora Paulus, 2014.

HÅKANSSON, Håkan; SNEHOT, Ivan. **Developing Relationships in Business Networks.** London: Routledge, 1995.

HOUGHTON, John; SHEEHAN, Peter. **A Primer on the Knowledge Economy.** Victoria: Centre for Strategic Economic Studies, 2000.
Disponível em: <http://www.cfses.com/documents/knowledgeeconprimer.pdf>.

HOLMLID, Stefan. **Interaction Design and Service Design: Expanding a Comparison of Design Disciplines.** Design Inquiries, [S. l.], p. 8, 2007.
DOI: 10.1002/dac.712.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Nota técnica 01/2018: Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington.** Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, [S. l.], p. 8, 2018. Disponível em: ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf.

JOHN CLARKSON, P.; COLEMAN, Roger. **History of inclusive design in the UK.** Applied Ergonomics, [S. l.], v. 46, n. PB, p. 235–247, 2015. DOI: 10.1016/j.apergo.2013.03.002. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.apergo.2013.03.002>.

JONATHAN BALL. **The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process.** 2019. Disponível em: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>. Acesso em: 15 maio. 2020.

KEATES, Simeon; CLARKSON, John. **Countering design exclusion.** London: Springer London, 2004. DOI: 10.1007/978-1-4471-0013-3. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003><https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12.018><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2011.08.005><http://dx.doi.org/10.1080/00206814.2014.902757>

KIMBELL, Lucy. **Designing for service as one way of designing services.**

International Journal of Design, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 41–52, 2011.

KIMBELL, Lucy; SEIDEL, Victor P.; TETHER, Bruce. **Designing for Services** - Multidisciplinary Perspectives: Proceedings from the Exploratory Project on Designing for Services in Science and Technology-based Enterprises, Saïd Business School Service design : time to bring in the professionals ? [s.l: s.n.].

LIVEWORK. Live|Work tools. [s.d.]. Disponível em: <http://liveworktools.webflow.io>. Acesso em: 5 nov. 2021.

KOGUT, Bruce; ZANDER, Udo. **Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology**. Organization Science, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 383–397, 1992. DOI: 10.1287/orsc.3.3.383. Disponível em: <http://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/orsc.3.3.383>.

LARAIA, Maria Ivone Fortunato. **A pessoa com deficiência e o direito ao trabalho**. 2009. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO, [S. l.], 2009.

LINTHO BUE, Oda. **Inclusive Service Design: Current practices and future recommendations**. 2017. Norwegian University of Science and Technology, [S. l.], 2017.

LIPOVETSKY, Gilles. **A estetização do mundo: viver na era do capitalismo artista**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

LOVELOCK, Christopher; GUMMESSON, Evert. **Whither Services Marketing?: In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives**. Journal of Service Research, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 20–41, 2004. DOI: 10.1177/1094670504266131.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia**. 7a ed. São Paulo: Pearson, 2011.

LUÍS, Luís. **Desenhos animados! Uma gramática do movimento para a arte paleolítica do vale do Côa**. In: SANCHES, Maria de Jesus (org.). 1a Mesa-redonda Artes Rupestres da Pré-História e da Proto-História: paradigmas e metodologias de registro. Lisboa: Direção-Geral do Património Cultural – Palácio nacional da Ajuda, 2012. p. 69–80.

LUSCH, Robert F.; VARGO, Stephen L. **Service-dominant logic: Premises, perspectives, possibilities**, 2012. DOI: 10.1017/CBO9781139043120.

LUSCH, Ronnr F.; VARGO, Stephen L. **The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate and Directions**. [S. l.], n. January, p. 43–56, 2016.

MACE, Ron. **Universal Design, Barrier Free Environments for Everyone**. Los Angeles: Designers West, 1985.

LUSTOSA, Francisca Geny; FERREIRA, Rebeca Gadelha. **EDUCAÇÃO INCLUSIVA: REFLEXÕES SOBRE OS APARATOS LEGAIS QUE GARANTEM OS DIREITOS EDUCACIONAIS DE ESTUDANTES PÚBLICO-ALVO DA EDUCAÇÃO ESPECIAL**. Teoria Jurídica Contemporânea, [S. l.], p. 87–109, 2020.

MACE, Ronald; HARDIE, Graeme J.; PLACE, Jaine P. **Accessible environments: Toward Universal Design**. [s.l.] : Center for Accessible Housing, North Carolina State University, 1991.

MACHADO, Arlindo. **Pré-cinemas pós-cinemas**. Arlindo Machado (org). Campinas: Papyrus Editora, 1997.

MADRI. **Declaração de Madri**. 2002. Disponível em: https://educacao.mppr.mp.br/arquivos/File/dwnld/educacao_basica/educacao_especial/legislacao/declaracao_de_madri_de_2002.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

MAGER, Birgit. **Designing services with innovative methods**. In: SATU MIETTINEN; KOIVISTO, Mikko (org.). Designing services with innovative methods. Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2009. p. 28–43.

MAGLIO, Paul P.; SPOHRER, Jim. **Fundamentals of service science**. Journal of the Academy of Marketing Science, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 18–20, 2008. DOI: 10.1007/s11747-007-0058-9.

MANHÃES, Maurício Cordeiro. **A INOVAÇÃO EM SERVIÇOS E O PROCESSO DE CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO: uma proposta de método para o design de serviço**. 2010. Universidade Federal de Santa Catarina, [S. l.], 2010.

MANZINI, Ezio. **Design para a inovação social e sustentabilidade**

Comunidades criativas, organizações colaborativas e novas redes projetuais. Rio de Janeiro: E-papers (Cadernos do Grupo de Altos Estudos; v.1), 2008.

MARCHI, Sandra Regina. **Design universal de código de cores tátil: contribuição de acessibilidade para pessoas com deficiência visual.** 2019. Universidade Federal do Paraná, [S. l.], 2019.

MATTOS, A. C. Gomes De. **Do Cinetoscópio ao Cinema Digital - Breve História do Cinema Americano.** Rio de Janeiro: Rocco, 2006. Disponível em: <https://designvisualuff.files.wordpress.com/2011/08/mattos-a-c-gomes-de-do-cinetoscopio-ao-cinema-digital.pdf>.

MAUCH, Carla; NAVES, Sylvia Bahiense; ALVES, Ferreira Soraya; ARAÚJO, Vera Lúcia Santiago. **Guia para produções audiovisuais acessíveis.** [s.l.: s.n.]. Disponível em: https://www.noticias.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Guia_para_Producoes_audiovisuais_Acessiveis__projeto_grafico_.pdf.

MCGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação: Uma análise introdutória.** Brasília: Briquet de Lemos, 1999.

MERONI, Anna; SANGIORGI, Daniela. **Design for Services.** [s.l.: s.n.]. DOI: 10.4324/9781315576657.

MORELLI, Nicola; DE GÖTZEN, Amalia; SIMEONE, Luca. **Service Design Capabilities.** Cham: Springer International Publishing, 2021. v. 10 DOI: 10.1007/978-3-030-56282-3. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-030-56282-3>.

MORIN, Edgar. **O método 1: A Natureza da natureza.** 2a ed. [s.l.] : Publicações Europa-América, 1977.

MORITZ, Stefan. **Service design: practical access to an evolving field.** London: KISD, 2005. Disponível em: https://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/4.

MULLIGAN, Therese; WOOTERS, David. **A history of photography: from 1839 to the present.** Köln: Taschen, 2016.

NAVES, Sylvia Bahiense; MAUCH, Carla; ALVES, Soraya Ferreira; ARAÚJO,

Vera Lúcia Santiago. **Guia para Produções Audiovisuais Acessíveis**. [s.l.]: Ministério da Cultura - Secretaria do Audiovisual, 2016. Disponível em: https://noticias.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Guia_para_Producoes_audiovisuais_Acessiveis__projeto_grafico_.pdf.

NEELY, A.; BENEDETTINI, O.; VISNJIC, I. **The servitization of manufacturing: Further evidence**. 18th European operations management association conference, [S. l.], v. 1, n. January, 2011.

NÉSTOR GARCÍA CANCLINI. **DIFERENTES, DESIGUALES Y DESCONECTADOS: Mapas de la Interculturalidad**. Barcelona: Editorial Gedisa, 2005.

NEWHALL, Beaumont. **The History of Photography: from 1839 to the Present Day**. New York: The Museum of Modern Art, 1949.

NEYLAN, Callie. **I can hear walls designing for the blind**. [S. l.], [s.d.]. Disponível em: https://www.academia.edu/1297371/I_Can_Hear_Walls_Designing_for_the_Blind.

NONAKA, IKUJIRO; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram o conhecimento na empresa**. 7a ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, Ikujiro; TOYAMA, Ryoko; KONNO, Noboru. **SECI, Ba and Leadership: a Unified Model of Dynamic Knowledge Creation**. Long Range Planning, [S. l.], v. 33, n. 1, p. 5–34, 2000. DOI: 10.1016/S0024-6301(99)00115-6. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0024630199001156>.

NORMANDI, Diego. **Design para acessibilidade: inclusão de pessoas com deficiência visual ao serviço de cinema**. 2016. Universidade de São Paulo, [S. l.], 2016. Disponível em: www.dn.ppg.br.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele Haddad. **Para todos verem: recurso para integração e inclusão**. e-Revista LOGO, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 89–107, 2019. DOI: 10.26771/e-Revista.LOGO/2019.1.06. Disponível em: <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/eRevistaLOGO/article/view/5326/5417>.

NORMANDI, Diego; SCHLEMMER, André; HADDAD, Cibele Taralli. **Vamos**

comprar ingressos: análise dos aspectos de acessibilidade para cegos em sites de venda de ingressos. [S. l.], p. 1745–1761, 2019. DOI: 10.5151/9cidi-congic-4.0204.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Let's go to the cinema: Design Management for the inclusion of people with disabilities in cinema, from the distribution cycle.** In: (Mario Bisson, Org.)PROCEEDINGS (REVIEWED PAPERS) OF THE IIIIRD INTERNATIONAL CONFERENCE ON ENVIRONMENTAL DESIGN, MEDITERRANEAN DESIGN ASSOCIATION 2019a, Marsala. Anais [...]. Marsala: Palermo University Press, 2019. p. 399–406.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Som na forma tipográfica: a tipografia como recurso de imersão audiovisual para pessoas surdas.** In: 13o CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN 2019b, Joinville. Anais [...]. Joinville: Blucher, 2019. p. 4147–4159. DOI: 10.5151/ped2018-4.3_aco_48. Disponível em: http://pdf.blucher.com.br.s3-sa-east-1.amazonaws.com/designproceedings/ped2018/4.3_ACO_48.pdf.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Designers do Brasil, vamos incluir! Um chamado à inclusão de pessoas com deficiência por meio de pesquisas e práticas em Design de Serviço.** In: MARINHO, Claudia Teixeira; BARROS, Camila; RIBEIRO, Bruno (org.). DESIGN REFLEXIVO: DOS SABERES DE PROJETO. Fortaleza: Editora Nadifúndio, 2020. p. 243–263.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele Haddad; TORRES, Franklin de Sousa. **This One or that One? Certification Marks in the Purchasing and Consumption Decision Process of Brazilians.** In: RAPOSO, Daniel; NEVES, João; SILVA, José; CASTILHO, Luísa Correia; RUI DIAS (org.). Advances in Design, Music and Arts. [s.l.] : Springer Series in Design and Innovation, 2021. p. 601–617.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Inclusion first: a call to the inclusion of disabled people by Service Design.** In: PAN, Younghwan; BERTÃO, Renato Antonio (org.). Experience Design: Korea & Latin America Research Exchange. Seoul: Human and Design Press (Korea), 2021. p. 183–190. DOI: <https://doi.org/10.979/11973273/46>.

NORMANDI, Diego; TARALLI, Cibele. **Inclusive Blueprint: Designing**

New Blueprint Tracks to Include People with Disabilities. In: DANIEL RAPOSO, JOÃO NEVES, José Silva (org.). Perspectives on Design II, Research, Education and Practice. [s.l.] : Springer Series in Design and Innovation, 2022. p. 133–145. DOI: 10.1007/978-3-030-79879-6_10.

OEA, Organização dos Estados Americanos – **CONVENÇÃO INTERAMERICANA PARA A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE DISCRIMINAÇÃO CONTRA AS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA.** 1999. Disponível em: <http://www.oas.org/juridico/portuguese/treaties/a-65.htm>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ONU. **Convenção contra a Tortura e outros Tratamentos ou Penas Cruéis, Desumanos ou Degradantes.** 1984. Disponível em: <http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/instrumentos/degradant.htm>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ONU. **Declaração de Salamanca.** 1994. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ONU. **Carta para o Terceiro Milênio.** 1999. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/carta_milenio.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU - **Declaração Universal dos Direitos Humanos.** 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>. Acesso em: 10 nov. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU- **Pacto Internacional sobre Direitos Cívicos e Políticos.** 1966. Disponível em: [https://www.oas.org/dil/port/1966 Pacto Internacional sobre Direitos Cívicos e Políticos.pdf](https://www.oas.org/dil/port/1966%20Pacto%20Internacional%20sobre%20Direitos%20Civis%20e%20Políticos.pdf). Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU - **Declaração dos Direitos das Pessoas com Retardo Mental.** 1975a. Disponível em: <http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/decl-dtosdeficientesmentais.pdf>. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU - **DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DAS PESSOAS DEFICIENTES.** 1975b. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **CONVENÇÃO INTERNACIONAL SOBRE A ELIMINAÇÃO DE TODAS AS FORMAS DE DISCRIMINAÇÃO RACIAL**. 1965. Disponível em: [https://www.oas.org/dil/port/1965_Convenção_Internacional_sobre_a_Eliminação_de_Todas_as_Formas_de_Discriminação_Racial_Adoptada_e_aberta_à_assinatura_e_ratificação_por_Resolução_da_Assembleia_Geral_2106_\(XX\)_de_21_de_dezembro_de_1965.pdf](https://www.oas.org/dil/port/1965_Convenção_Internacional_sobre_a_Eliminação_de_Todas_as_Formas_de_Discriminação_Racial_Adoptada_e_aberta_à_assinatura_e_ratificação_por_Resolução_da_Assembleia_Geral_2106_(XX)_de_21_de_dezembro_de_1965.pdf). Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher**. 1979. Disponível em: http://www.onumulheres.org.br/wp-content/uploads/2013/03/convencao_cedaw1.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Convenção sobre os Direitos da Criança**. 1990a. DOI: 10.2307/j.ctt2111g8r.107. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/convdir_crianca.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Convenção Internacional sobre a Protecção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e dos Membros das suas Famílias**. 1990b. Disponível em: https://www.oas.org/dil/port/1990_Convenção_Internacional_sobre_a_Protecção_dos_Direitos_de_Todos_os_Trabalhadores_Migrantes_e_suas_Famílias_a_resolução_45-158_de_18_de_dezembro_de_1990.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Declaração de Jomtien**. 1990c. Disponível em: http://forumeja.org.br/pi/sites/forumeja.org.br/pi/files/Declaracao_-_jomtien_-_tailandia.pdf. Acesso em: 21 dez. 2021.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência – Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. 2007. Disponível em: http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/pdf/A_Convenção_sobre_os_Direitos_das_Pessoas_com_Deficiência_Comentada.pdf#page=26.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=por>. Acesso em: 10 nov. 2021.

OSTERWALDER, Alexander; PIGNEUR, Yves; SMITH, Alan. **Business Model Generation**. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, 2010.

PACHECO, Roberto Carlos dos Santos. **Dados e Governo Abertos na Sociedade do Conhecimento**. Linked Open Data - Brasil, [S. l.], 2014. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~tite/LODBrasil/Abertura/DadosEGovernoAbertoNaSocConh.pdf>.

PATRÍCIO, Lia; FISK, Raymond P.; E CUNHA, João Falcão; CONSTANTINE, Larry. **Multilevel service design: From customer value constellation to service experience blueprinting**. Journal of Service Research, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 180–200, 2011. DOI: 10.1177/1094670511401901.

PAUL D.. LEEDY; ORMROD, Jeanne Ellis. **Practical Research: planning and design**. 11th. ed. Harlow: Pearson Education, 2015.

PECC; ADBI. **Services Trade – APPROACHES FOR THE 21ST CENTURY**. Singapore and Tokio. Disponível em: <https://www.oecd.org/trade/topics/services-trade/>.

PENIN, Lara. **Designing the invisible**. New York: Bloomsbury, 2018.

PIRES, Heloisa Fischer de Medeiros. Heloisa Fischer de Medeiros Pires **Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação em governo eletrônico: o caso de um benefício do INSS** Heloisa Fischer de Medeiros Pires Impactos da Linguagem Simples na compreensibilidade da informação. [S. l.], 2021.

POLAINE, Andy; LAVRANS, L.; REASON, B. **From Insight to Implementation Service Design**. New York: Rosenfeld Media, 2013.

POPPER, Karl. **A lógica da pesquisa científica**. [s.l.] : Editora Cultrix, 2004.

PRENDIVILLE, Alison; SANGIORGI, Daniela. **Designing for Service: Key Issues and New Directions**. London: Bloomsbury, 2017. v. 51

PÚBLICA, Fundação Escola Nacional de Administração. **Acessibilidade em espaços de uso público no Brasil** 2Brasília, DFEnap – Escola Nacional de Administração Pública, 2019.

PULLIN, Graham. **Design meets disability**. London, England: The MIT Press, 2009.

Rehabilitation International (RI). [s.d.]. Disponível em: <http://www.riglobal.org/about/#history>. Acesso em: 21 dez. 2021.

RISDON, Chris; QUATTLEBAUM, Patrick. **Orchestrating Experiences: Collaborative Design for Complexity**. New York: Rosenfeld Media, 2018.

RITTEL, W.; WEBBER, M. **Dilemmas in a General Theory of Planning**. Policy Sciences, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 155–169, 1973.

ROGERS, YVONNE; SHARP, HELEN; PREECE, Jennifer. **Design de Interação: Além da Interação Humano-Computador**. 3a ed. Porto Alegre: Bookman Editora, 2013.

ROSENBAUM, Author S. Mark S.; CORUS, Canan; OSTROM, Amy L.; FISK, Raymond P.; GALLAN, Andrew S.; GIRALDO, Mario; MENDE, Martin. **Conceptualisation and Aspirations of Transformative Service Research**. Journal of Research for Consumers, [S. l.], n. January 2017, p. 1–6, 2011.

ROSENFELD, Anatol. **Cinema: arte e indústria**. São Paulo: Perspectiva, 2013.

SABADIN, Celso. **A história do cinema para quem tem pressa**. Rio de Janeiro: Valentina, 2018. DOI: 10.1017/CBO9781107415324.004.

SANGIORGI, Daniela; PACENTI, Elena. **Service Design Research Pioneers**. Design Research Journal, [S. l.], p. 1–8, 1990.

SANGIORGI, Daniela; PRENDIVILLE, Alison. **A Theoretical Framework for Studying Service Design Practices: First Steps to a Mature Field**. Design Management Journal, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 61–73, 2014. DOI: 10.1111/dmj.12014.

SANGIORGI, Daniela; PRENDIVILLE, Alison; JUNG, Jeyon; YU, Eun. **Design for Service Innovation & Development Final Report**. [S. l.], p. 67, 2015. Disponível em: http://148.88.47.13/html/imagination/sites/default/files/outcome_downloads/desid_report_2015_web.pdf.

SANTANA, Fábio Evangelista. **EM BUSCA DE UM PROCESSO DE**

DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS INCLUSIVOS PARA A MAIORIA DA POPULAÇÃO. 2017. Universidade Federal de Santa Catarina, [S. l.], 2017.

SANTANA, Fábio Evangelista; CARDOSO, Carlos Coimbra; FERREIRA, Marcelo Gitirana Gomes; CATAPAN, Márcio Fontana; MONTANHA, Ivo Rodrigues; FORCELLINI, Fernando Antônio. **Towards a more inclusive service development process for the wider population.** Design Studies, [S. l.], v. 55, p. 146–173, 2018. DOI: 10.1016/j.destud.2017.10.003.

SANTANA, Fábio Evangelista; JÚNIOR, Luiz Lopes Lemos; JUNIOR, Ivo Rodrigues Montanha; FERREIRA, Marcelo Gitirana Gomes; FORCELLINI, Fernando Antônio. **A service development process framework for services including people with disabilities.** In: SERVDES. 2016 | FIFTH SERVICE DESIGN AND INNOVATION CONFERENCE 2016, Linköping. Anais [...]. Linköping: Linköping Electronic Conference Proceedings, 2016. p. 403–414.

SANTANA, Fábio Evangelista; NORMANDI, Diego; HEIDERSCHEIDT, Francisca Goedert; GITIRANA, Marcelo; FERREIRA, Gomes; SALVALAIO, Maysa Bonfante. **Guia Prático para o desenvolvimento de Serviços Inclusivos.** Florianópolis: Publicações do IFSC, 2021. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/documents/30701/523474/Desenvolvimento+de+Serviços+Inclusivos.pdf/eb40da03-dcb2-4b7f-bc22-d3f18aee87dc>.

SAMPSON, Scott E.; FROEHLE, Craig M. **Foundations and implications of a proposed Unified Services Theory.** Production and Operations Management, [S. l.], v. 15, n. 2, p. 329–343, 2006. DOI: 10.1111/j.1937-5956.2006.tb00248.x.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988.** 9. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

SARRAF, Viviane Panelli; A. **A Comunicação dos sentidos nos espaços culturais brasileiros: estratégias de mediações e acessibilidade para as pessoas com suas diferenças.** 2013. PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO - PUC, [S. l.], 2013.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Terminologia Sobre Deficiência Na Era Da Inclusão.** [s.d.]. Disponível em: <https://www.selursocial.org.br/>

terminologia.html. Acesso em: 21 dez. 2021.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, [S. l.], p. 10–16, 2009. Disponível em: https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319.

SATU MIETTINEN; KOIVISTO, Mikko. **Designing services with innovative methods**. Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2009.

SENADO, Agência. **Promulgada lei que adia prazo para acessibilidade obrigatória nos cinemas**. 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/06/04/promulgada-lei-que-adia-prazo-para-acessibilidade-obrigatoria-nos-cinemas#:~:text=Foi publicada no Diário Oficial,capacidade de lotação da edificação. Acesso em: 9 nov. 2021>.

SETUBAL, Joyce Marquezin; FAYAN, Regiane Alves Costa. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Comentada**. Campinas: Fundação FEAC, 2016.

SHOSTACK, G. Lynn. **How to Design a Service**. European Journal of Marketing, [S. l.], v. 16, n. 1, p. 49–63, 1982. DOI: 10.1108/EUM0000000004799.

SHOSTACK, G. Lynn. **Designing Services That Deliver**. Harvard Business Review, [S. l.], 1984.

SILVA, Otto Marques Da. **A epopéia ignorada: A Pessoa Deficiente na História do Mundo de Ontem e de Hoje**. [s.l.] : CEDAS, 1987.

SPOHRER, Jim; MAGLIO, Paul P. **The emergence of service science: Toward systematic service innovations to accelerate co-creation of value**. Production and Operations Management, [S. l.], v. 17, n. 3, p. 238–246, 2008. DOI: 10.3401/poms.1080.0027.

STANOEVSKA-SLABEVA, Katarina. **The Concept of Knowledge Media**. In: Knowledge Media in Healthcare. St. Gallen: IGI Global, 2002. p. 1–16. DOI: 10.4018/978-1-930708-13-6.ch001. Disponível em: <http://services.igi-global.com/resolvedoi/resolve.aspx?doi=10.4018/978-1-930708-13-6.ch001>.

- STEINFELD, Edward; MAISEL, Jordana L. **Universal design : creating inclusive environments**. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2012.
- STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is service design doing - Applying service design thinking in the real world**. Sebastopol: O'Reilly, 2018. a.
- STICKDORN, Marc; LAWRENCE, Adam; HORMESS, Markus; SCHNEIDER, Jakob. **This is Service Design Doing - Methods**. Sebastopol, CA: O'Reilly, 2018. b. v. 50
- STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. **This is service design thinking**. Amsterdam: BIS Publishers, 2011.
- TASSI, Roberta. **Service design tools**. 2009. Disponível em: <http://www.servicedesigntools.org/tools/23>. Acesso em: 5 nov. 2021.
- TAVARES, Liliana Barros. **Verovindo: investigações sobre a relação entre a audiodescrição e as camadas sonoras que compõem a trilha de áudio de um filme**. 2019. Universidade Federal de Pernambuco, [S. l.], 2019.
- THEODOR W. ADORNO; HORKHEIMER, MAX. **Dialética do Esclarecimento**. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.
- TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. **A acessibilidade à informação no espaço digital**. *Ciência da Informação*, [S. l.], v. 31, n. 3, p. 83–91, 2005. DOI: 10.1590/s0100-19652002000300009.
- TRANFIELD, David; DENYER, David; SMART, Palminder. **Towards a Methodology for Developing Evidence-Informed Management Knowledge by Means of Systematic Review**. *British Journal of Management*, [S. l.], v. 14, n. 3, p. 207–222, 2003. DOI: 10.1111/1467-8551.00375.
- TUKKER, Arnold. **Eight types of product-service system: Eight ways to sustainability? Experiences from suspronet**. *Business Strategy and the Environment*, [S. l.], v. 13, n. 4, p. 246–260, 2004. DOI: 10.1002/bse.414.
- UNITED NATIONS GENERAL ASSEMBLY. PIDESC - **Pacto Internacional**

sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais. 1966. Disponível em: http://www.presidencia.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0591.htm. Acesso em: 21 dez. 2021.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Evolving to a New Dominant Logic for Marketing.** *Journal of Marketing*, [S. l.], v. 68, n. 1, p. 1–17, 2004. DOI: 10.1509/jmkg.68.11.24036.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **The Four Service Marketing Myths: Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model.** *Journal of Service Research*, [S. l.], v. 6, n. 4, p. 324–335, 2004. b. DOI: 10.1177/1094670503262946.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Service-dominant logic: continuing the evolution.** *Journal of the Academy of Marketing Science*, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 1–10, 2008. DOI: 10.1007/s11747-007-0069-6. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s11747-007-0069-6>.

VARGO, Stephen L.; MAGLIO, Paul P.; AKAKA, Melissa Archpru. **On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective.** *European Management Journal*, [S. l.], v. 26, n. 3, p. 145–152, 2008. DOI: 10.1016/j.emj.2008.04.003.

VARGO, Stephen L. **Toward a transcending conceptualization of relationship: a service-dominant logic perspective.** *Journal of Business & Industrial Marketing*, [S. l.], v. 24, n. 5/6, p. 373–379, 2009. DOI: 10.1108/08858620910966255. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08858620910966255/full/html>.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **It's all B2B...and beyond: Toward a systems perspective of the market.** *Industrial Marketing Management*, [S. l.], v. 40, n. 2, p. 181–187, 2011. DOI: 10.1016/j.indmarman.2010.06.026. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.indmarman.2010.06.026>.

VARGO, Stephen L.; AKAKA, Melissa Archpru. **Value Cocreation and Service Systems (Re)Formation: A Service Ecosystems View.** *Service Science*, [S. l.], v. 4, n. 3, p. 207–217, 2012. DOI: 10.1287/serv.1120.0019.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic.** *Journal of the Academy of Marketing Science*, [S. l.], v. 44, n. 1, p. 5–23, 2016. DOI:

10.1007/s11747-015-0456-3.

VARGO, Stephen L.; LUSCH, Robert F. **Service-dominant logic 2025 evidence based research**. International Journal of Research in Marketing, [S. l.], v. 34, n. 1, p. 46–67, 2017. DOI: 10.1016/j.ijresmar.2016.11.001. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.001>.

VASSÃO, Caio Adorno. CAIO ADORNO VASSÃO. **ARQUITETURA LIVRE: Complexidade, Metadesign e Ciência Nômada**. FAUUSP São Paulo. 2008. [S. l.], 2008.

VIANNA, Katiúscia. **Bird Box: Netflix alerta fãs para tomarem cuidado com inusitado desafio inspirado no longa**. 2019. Disponível em: <https://www.adorocinema.com/noticias/filmes/noticia-145548/>. Acesso em: 15 dez. 2021.

WALLER, S. D.; LANGDON, P. M.; CLARKSON, P. J. **Using disability data to estimate design exclusion**. Universal Access in the Information Society, [S. l.], v. 9, n. 3, p. 195–207, 2010. DOI: 10.1007/s10209-009-0168-x.

WETTER-EDMAN, Katarina. **Design for Service: A framework for articulating designers**. [s.l.: s.n.].

WOLFGANG F., E. Preiser; KORYDON H., Smith. **Universal design handbook**. [s.l.] : McGraw-Hill, 2011.

WHO. **Global Age-friendly Cities: A Guide**. 2007. Disponível em: http://www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf.

ZEITHAML, Valarie A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L. **Problems and Strategies in Services Marketing**. Journal of Marketing, [S. l.], v. 49, n. 2, p. 33, 1985. DOI: 10.2307/1251563.

Protocolo de avaliação do QR-tátil e do Colar de Assistência	482
Protocolo de avaliação de uso da ferramenta Encenação Sonora e da encenação em si	487
Roteiro de entrevistas com gerentes de cinemas	488
Roteiro de entrevistas (1ª rodada) com desenvolvedores de CineAssista e ProAccess	489
Roteiro de entrevistas (2ª rodada) com desenvolvedores de CineAssista e ProAccess	491
Roteiro de entrevistas com representante	
Guia de Rodas	492
Roteiro de entrevista (2ª rodada) com ex-integrantes da ANCINE	493
Roteiro de entrevista (1ª rodada) com ex-integrantes da ANCINE	494
Roteiro de entrevista com empresas do campo da Tradução Audiovisual Acessível	495
Roteiro original para <i>Storytelling</i> Simples	496

Roteiro original para Encenação Sonora	501
Acessibilidade na Legislação Brasileira	512
Cartaz e QR-code para avaliação do QR-tátil	521
Conteúdo direcionado a partir do QR-code	522
Enquete sobre uso de QR-codes com pessoas com deficiência	523
Enquete sobre marcas de certificação	525
Enquete sobre experiência nos cinemas, por pessoas surdas	528
<i>Link 1</i>	529
<i>Link 2</i>	529
<i>Link 3</i>	529
<i>Link 4</i>	530
<i>Link 5</i>	530
<i>Link 6</i>	530

- Anexos



ANEXO 1 Protocolo de avaliação do QR-tátil e do Colar de Assistência

GRAVAR ÁUDIO ou vídeo com respostas

PRIMEIRA COISA A FAZER:

ANTES DE ENTREGAR OU APRESENTAR O MATERIAL

Questões pré-avaliação

1. Perguntar se o celular tem acesso à internet, e leitor de QR-code.
2. Perguntar se tem perfil no Instagram. É necessário usar celular com acesso ao Instagram.
3. Pedir pra seguir meu perfil no Instagram (@diegonmd).
4. Perguntar se já usou QR-code impresso antes.
(Se sim, em que condições, e como foi o uso).

INÍCIO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

(interessante segurar ou colar o cartaz contra uma parede vertical, simulando um cartaz fixado na parede – *SE POSSÍVEL, LEVAR FITA ADESIVA).

Filmar TODO o processo de tatear o cartaz, até a navegação no link direcionado.

1ª coisa a INFORMAR:

Isso é um cartaz de um filme, em escala menor. No caso, simula um filme que está em cartaz.

2ª coisa:

Informar que há um símbolo tátil específico no cartaz, e que está colado às margens de um QR-code impresso.

3ª coisa:

Informar que se trata de um protótipo, realizado em pequena escala.

4ª coisa:

Pedir para o avaliador tatear o cartaz em busca do QR-tátil.

1ª AVALIAÇÃO (LOCALIZANDO E INTERAGINDO COM O QR-TÁTIL NO CARTAZ):

Conseguiu encontrar?

Sim

Não. (Em caso de não conseguir, ajudar e tentar identificar a barreira enfrentada)

Questão 1:

Uma vez identificado o símbolo tátil, perguntar se consegue identificar as formas.

Sim. Perguntar quais são identificadas, e pedir para informar.

Não. (Em caso de não conseguir, identificar as duas formas em L e a bolinha, que indica a parte superior do QR-code)

Informar:

Mostrar a bolinha que aponta para baixo, e informar que ela identifica a parte superior do QR-code.

Questão 2:

Você acha que o contraste tátil do QR-code tátil é suficiente para identificar a presença de um QR-code impresso?

Sim.

Não. Por quê?

Questão 2:

Você acha que o contraste tátil do QR-code tátil pode confundir com alguma outra informação tátil que você conheça?

Sim. Com qual?

Não.

2ª AVALIAÇÃO (FAZENDO A LEITURA DO QR-CODE IMPRESSO):

1º passo:

Pedir para acessar o QR-code com o celular; e explicar o funcionamento sugerido:

COMO É O FUNCIONAMENTO:

1. Identificar o símbolo tátil;
2. Deixar o dedo que identificou o símbolo sobre a textura;
3. Com a câmera fotográfica e o aplicativo de leitura acionados (que pode ser a própria câmera), encostar a lente da câmera do aparelho sobre a unha do dedo que está sobre o símbolo tátil;
4. Distanciar o aparelho, vagarosamente, há aproximadamente 5cm do dedo, ou até o foco da câmera identificar e informar sobre a presença e leitura do QR-code;
5. Acessar o link direcionado pelo QR-code identificado.

Questão 1:

Qual a marca e modelo do aparelho utilizado pelo avaliador?

Resposta: _____

Questão 2:

O método sugerido foi capaz de possibilitar a leitura do QR-code?

Sim

Não.

Questão 3:

Tendo em vista o processo utilizado para a leitura do QR-code, o avaliador achou:

Muito fácil

Não muito fácil, mas adequado

Difícil, mas funcionou

Muito difícil pra fazer sozinho. Neste caso, como o avaliador sugere fazer para melhorar o processo? Resposta: _____

3ª AVALIAÇÃO (INFORMAÇÕES DIRECIONADAS PELO QR-CODE)

INFORMAR:

Dizer que, em uma experiência real, o QR-code direcionaria para um canal de comunicação do cinema, do distribuidor do filme, ou de qualquer outro fornecedor que se interesse em utilizar a solução do QR-code tátil (ex.: restaurante, lanchonete, embalagens etc.)

a. As informações no link direcionado pelo QR-code são relevantes?

Sim. Por quê?

Não. Por quê?

b. As informações no link direcionado pelo QR-code te deixaram com vontade de assistir ao filme?

Sim. Por quê?

Não. Por quê?

c. Alguma informação no link direcionado pelo QR-code parece desnecessária?

Sim. Qual?

Não. Por quê?

Não sei.

d. Você sentiu falta de alguma informação no link direcionado pelo QR-code?

Sim. Qual?

Não. Por quê?

Não sei.

4ª AVALIAÇÃO (CARTELA DE ADESIVOS)**1ª coisa a INFORMAR:**

Mostrar a célula composta pelas três texturas, no próprio suporte do adesivo.

Questão 1:

Qual a marca e modelo do aparelho utilizado?

Resposta: _____

2ª coisa a INFORMAR:

Informar que há uma dúvida quanto à forma de colagem do símbolo tátil no QR-code impresso. A dúvida é: colocar o adesivo todo ao centro do QR-code ou dividido ao redor do QR impresso; um L no canto superior esquerdo, com a bolinha abaixo; e um L no canto inferior direito. Sempre na margem externa do QR-code impresso. É preciso informar que o adesivo é transparente, e que não atrapalha na visualização do conteúdo impresso abaixo. Informar que a ideia de pôr os adesivos na margem servem para sugerir o tamanho do QR-code impresso.

Resposta quanto à dúvida: _____

Sobre o Colar de Assistência

1. Entregar o colar, pedir para manusear e vesti-lo.
2. Explicar o funcionamento:
 1. Ao chegar na entrada do hall das salas de cinema e o espectador solicitar o aparelho de acessibilidade audiovisual, o funcionário que recebe os ingressos entrega e pergunta se o espectador deseja fazer uso do colar de assistência;
 2. Caso o espectador desconheça o sistema do colar, o funcionário deve explicar o funcionamento;
 3. Caso o espectador confirme o interesse no colar, o funcionário registra no sistema digital a poltrona que será utilizada pelo espectador (ex.: poltrona 13L). Neste momento, o funcionário solicita que o espectador não mude de poltrona durante a sessão;
 4. O funcionário entrega o colar e indica o posicionamento do botão circular de assistência (marcado por uma linha vertical tátil), que funciona ao ser pressionado durante 5 segundos;
 5. O funcionário testa o dispositivo, acionando o botão. O teste de funcionamento engloba: [1] acionamento do botão; [2] identificação de chamado de atendimento na poltrona registrada, no computador de registro de poltrona; e [3] a luz de identificação de registro

acende na medalha do colar de assistência.

Questão 1:

Você acha relevante?

Questão 2:

Em um cenário real, você solicitaria?

Questão 3:

Se tivesse de deixar um documento com o funcionário do cinema para usar o aparelho, você deixaria? Tendo em vista que você o receberá de volta após a sessão.

Questão 4:

Que acha do tamanho?

Questão 5:

Acha que o colar de assistência pode te incomodar você durante a sessão?

Questão 6:

Você identifica pontos positivos e negativos? Se sim, quais?

Para ENCERRAMENTO:

Agradecer e perguntar se há alguma coisa que queira falar sobre a experiência. Sugerir que indique pontos positivos ou negativos, e indicar, caso ache relevante, usos possíveis do sistema.

ANEXO 2 Protocolo de avaliação de uso da ferramenta Encenação Sonora e da encenação em si

Avaliação da adequação do uso da Encenação – Aqui, você vai avaliar esse modelo de ferramenta para entender como acontece um serviço.

Como ouviu?

- Aparelho de som
- Celular
- Fone de ouvido
- Outro. Qual?

1. Em que contexto/ambiente acontece a encenação?
2. Como você avalia a transição entre cenas e locução? Percebeu uma vinheta sonora nas transições?
3. Quantos personagens cegos participaram da encenação?
4. Quais soluções de acessibilidade você identificou?
5. Quanto à Encenação que você ouviu, você acha que ela é:
 - Muito boa para entender os serviços de cinema apresentados.
 - Razoável para entender os serviços de cinema apresentados.
 - Difícil para entender os serviços de cinema apresentados.

Avaliação das Soluções – A ideia, agora, é avaliar as soluções de acessibilidade que foram encenadas no áudio que você ouviu.

1. Quanto às soluções apresentadas no serviço como um todo, você acha:
 - Suficientes para atender todas as expectativas em um cinema
 - Insuficientes, mas satisfazem algumas expectativas em um cinema
 - Insuficientes, e não satisfazem as expectativas em um cinema
2. Quanto ao trailer com audiodescrição na internet, você acha:
 - Adequado, e eu usaria com certeza
 - Interessante, mas não sei se usaria
 - Inadequado. Não usaria.
3. Quanto ao sistema de localização beacon, você acha:
 - Adequado, e eu usaria com certeza
 - Interessante, mas não sei se usaria
 - Inadequado. Não usaria.

4. Quanto ao QR-code tátil no cardápio, você acha:

- Adequado, e eu usaria com certeza
- Interessante, mas não sei se usaria
- Inadequado. Não usaria.

5. Quanto ao colar de assistência, você acha:

- Adequado, e eu usaria com certeza
- Interessante, mas não sei se usaria
- Inadequado. Não usaria.

ANEXO 3 Roteiro de entrevistas com gerentes de cinemas

1. Como você me descreveria o serviço de cinema oferecido por vocês?

Gostaria que você me contasse esse serviço a partir de um storytelling (explicar brevemente como se dá o storytelling)

2. Mudar o paradigma. Agora, preciso que você me conte como um cliente usa o serviço de vocês.

Contar, também, na forma de um storytelling

Questão: a partir das duas histórias, você identifica alguma incompatibilidade entre as duas perspectivas? O que acha que pode fazer para melhorar?

Como o serviço de vocês é definido? Há algum tipo de manual?

Os funcionários recebem algum treinamento? Se sim, qual?

Quais são os critérios de seleção para funcionários?

Você tem conhecimento sobre normas técnicas da ABNT que o cinema de vocês precisa atender?

Quais legislações municipais, estaduais e federais vocês precisam estar atendo no que diz respeito à interação com o público?

A partir de quando o cinema passou a oferecer acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial? O cinema passou a oferecer por quê?

Qual equipamento de acessibilidade vocês oferecem? Por quê o escolheram (Quais critérios utilizaram)? Como se deu a aquisição desse equipamento? Quantos vocês têm? Como o equipamento funciona? Em quantas salas ele está disponível? O modelo de negócio dele se dá por compra, aluguel? Como funciona a manutenção?

Em que mudou o serviço do cinema desde quando passou a oferecer acessibilidade a pessoas com deficiência sensorial?

Além do equipamento de acessibilidade, quais outros processos e equipamentos são oferecidos às pessoas com deficiência nesse cinema?

Como tem sido a procura e o acesso de pessoas com deficiência nesse cinema? Você tem dados estatísticos? As pessoas com deficiência que acessam o cinema de vocês pagam inteira, meia ou gratuidade (por quê)? Vocês já receberam algum comentário, crítica, sugestão em relação ao serviço oferecido para esse público? Quais? Quais os canais de comunicação para críticas e sugestões (você considera que eles são acessíveis)?

—

Retomando os storytellings, gostaria que me contasse como uma pessoa com deficiência sensorial poderia utilizar o serviço de vocês.

Baseado na história que contou, você percebe alguma barreira ou restrição que o serviço de vocês oferece àquele público? Como poderia solucionar?

ANEXO 4 Roteiro de entrevistas (1ª rodada) com desenvolvedores de CineAssista e ProAccess

1. Qual caminho a empresa percorreu para chegar ao mercado de acessibilidade em cinemas?
2. Quem são os maiores concorrentes dentro e fora do Brasil?
3. Como a solução de acessibilidade (CineAssista) foi desenvolvida? Em quanto tempo? Qual a formação dos profissionais envolvidos no projeto?
4. Financeiramente, a promoção de acessibilidade em cinemas traz retorno significativo?
5. O sistema de acessibilidade de vocês é restrito aos cinemas ou pode ser incorporado à interação com o audiovisual cotidiano (Ex.: Youtube e vídeos on demand, TV, aparelho de DVD etc)? Caso contrário, por quê não? O que deveria haver para que tal possibilidade fosse concretizada?

6. Como se dá o processo para uso do sistema de acessibilidade de vocês?
7. Quais os pré-requisitos para utilizar o sistema de acessibilidade de vocês?
8. Nesse momento, com o sistema pronto e disponível para o mercado exibidor, quais profissionais (formação) fazem parte da equipe?
9. Dentre os clientes atuais do sistema de acessibilidade, qual setor mais os procura (exibidores, distribuidores, realizadores, tradutores)?
10. No que se refere à inclusão de pessoas com deficiência em cinemas, qual futuro você vislumbra? Em que a Riote pode ajudar para legitimar ou aprimorar essa expectativa?
11. No documento de Análise de Impacto da Ancine sobre acessibilidade em cinemas, há informações censuradas sobre um projeto tecnológico que estava em desenvolvimento. Você sabe a que se refere? Seria a solução da Riote? Se sim, por quê o documento está sob restrição?
12. Você tem conhecimento sobre projetos relacionados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no cinema acontecendo atualmente ou que se esteja em planejamento para um futuro próximo?
13. Onde você vê o maior desafio em proporcionar inclusão de pessoas com deficiência no cinema: na realização, na distribuição, na exibição ou em outros pontos de contato?

PERGUNTAS SOBRE O SISTEMA

1. O receptor possui dois canais, um para audiodescrição e outro para áudio-assistência. Do que se trata a ÁUDIO-ASSISTÊNCIA?
2. O usuário pode levar fone de ouvido próprio, ou o receptor é o próprio fone?
3. O som do cinema é transmitido pelas caixas da sala de exibição, enquanto a descrição se dá apenas nos fones de recepção?
4. Há algum relato sobre um possível abafamento do som do cinema pelos fones?
5. Percebo que há uma preocupação em divulgar o sigilo com o conteúdo fílmico (contra pirataria). Essa é uma preocupação que, a seu ver, impacta mais que setor? Exibição, Distribuição ou Realização?
6. O emissor infravermelho fica em uma sala de exibição específica, atende a todo o complexo, ou a cada sala individualmente?
7. Existe algum protocolo de recomendação de uso? Ex.: Carregar a cada sessão, ou em periodicidade específica.
8. Isso que parece uma luz, é uma luz? Será que quando ligado pode interferir no escuro da sala?
9. Há algum *feedback* tátil na operação do aparelho? Me refiro a vibrações (ex.: vibrar ao ligar).

ANEXO 5 Roteiro de entrevistas (2ª rodada) com desenvolvedores de CineAssista e ProAccess

Qual o modelo de negócio?

Tá fazendo sucesso?

Qual o custo?

Existe treinamento para usuário?

Equipe de que área?

Como tem sido a avaliação dos usuários?

Você tem algum sistema de feedback?

A pessoa sabe que está usando o serviço de vocês?

Quantas unidades vendidas?

Canais de comunicação com usuário e clientes (salas de exibição).

Quanto tempo de desenvolvimento?

Sua principal diferença com a concorrência?

No desenvolvimento do produto, como se deu a participação das pessoas com deficiência?

Tem conhecimento de outros produtos semelhantes em desenvolvimento no momento?

Como funciona o uso?

ANEXO 6 Roteiro de entrevistas com representante Guia de Rodas

- A. Como você define “Acessibilidade”?
- B. Você acredita na tese de “Desenho Universal”?
- C. Para você, o que é inclusão?
- D. Você acha que vivemos em uma sociedade inclusiva, excludente ou em uma mescla de modelos? Por quê?
- E. Como construir uma sociedade inclusiva?

Sobre o Guia de Rodas

- 1. Como surgiu a primeira ideia do Guia de Rodas?
- 2. Consegue contar a história da evolução do projeto – desde uma ideia até o que ele é hoje.
- 3. Como você define o Guia de Rodas? Onde atua?
- 4. Quantas pessoas fazem parte do Guia de Rodas?
- 5. Quais as áreas profissionais que formam o Guia de Rodas?
- 7. Se o Guia de Rodas fosse uma pessoa, quem seria, e como seria essa pessoa?

CERTIFICAÇÃO

- 8. Quando surgiu a ideia de certificação no Guia de Rodas?
- 9. Como se dá o processo de certificação do Guia de Rodas?
- 10. Como foram propostos os princípios/parâmetros de certificação do Guia de Rodas?
- 11. Quem mais utiliza a certificação do Guia de Rodas? Poder público ou setor privado?
- 12. Quem utiliza a certificação Guia de Rodas faz isso por quê? O que, de fato, interessa aos clientes do Guia de Rodas?

ANEXO 7 Roteiro de entrevista (2ª rodada) com ex-integrantes da ANCINE

1. Como você chegou nesse processo de acessibilidade em cinema?
2. Qual era o cargo?
3. Sua função no processo.
4. Pessoas envolvidas no processo.
5. Ainda há algo em relação a isso?
6. Teria alguém a indicar para um bate-papo?
7. Você participou da construção do Plano de Metas da Ancine de 2013?
8. No Plano de Diretrizes e Metas da Ancine, de 2013, há muitas informações relevantes e projeções para o futuro. Dentre elas, a expectativa do país se tornar o quinto mercado em produção e consumo do mundo. Isso aconteceu?
9. Como está o Conselho Superior de Cinema hoje? Ainda existe? Quem o compõe?
10. Havia a ideia de otimismo da população em 2013. Isso parece ter mudado. Como enxerga isso no país atualmente?
11. Um dos fatores importantes considerados no Plano de Metas é a expansão do mercado de internet e de TV a cabo, gerando novos hábitos de consumo audiovisual. Nesse sentido, como a acessibilidade audiovisual está (ou foi inserida) nesse tema?
12. O plano de Diretrizes e Metas tratam a Ancine e o audiovisual a partir de uma visão holística, na qual a própria Ancine é encarada como uma agência interministerial, entre Cultura, Comunicação, Economia e Justiça, pelo menos. Nos últimos anos, o país perdeu os Ministérios da Cultura e das Comunicações. Que impacto isso causou à Ancine?
13. Como a Ancine ou a Secretaria de Audiovisual lida com as empresas que se dedicam às ferramentas de Tradução Audiovisual Acessível? Existe alguma regulamentação?
14. A Lei que estabelece a quantidade de conteúdo acessível (mínimo) a ser veiculado na TV aberta traz alguma preocupação em relação à qualidade do material acessível ou exige alguma comprovação de conhecimento técnico por parte de quem executa?
15. Da mesma forma, a normativa da Ancine que prevê a utilização de parte do financiamento em produções para acessibilidade tem regras específicas sobre a qualidade do material ou sobre empresas “autorizadas” ao serviço?
16. Quais planos de Acessibilidade em cinema e audiovisual podem ser apontados como alcançados? Quais estão próximos a isso?
17. Você tem conhecimento sobre projetos relacionados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no cinema acontecendo atualmente ou que se esteja em planejamento para um futuro próximo?
18. Onde você vê o maior desafio em proporcionar inclusão de pessoas com deficiência no cinema: na realização, na distribuição, na exibição ou em outros pontos de contato?
19. A dublagem e legendagem de filmes são técnicas acessíveis. Quem é o maior agente responsável por oferecê-las nos cinemas?
20. Na minha pesquisa de Mestrado, percebi que as entidades apontadas como responsáveis por promover a inclusão eram os exibidores e/ou os realizadores. Enquanto

isso, os distribuidores não eram sequer citados sobre o tema. O que pensa sobre isso?

21. O financiamento audiovisual no momento está em que situação?

22. Você tem conhecimento sobre algum processo/procedimento dentro da Ancine ou Secretaria do Audiovisual que tome o Design de Serviço como referência?

23. Existe algum tipo de regulamentação que oriente como o serviço do cinema deva ser prestado?

24. Eu desenhei um fluxo com etapas na composição do cinema, você pode avaliá-lo, apontando falhas e sugerindo melhorias?

ANEXO 8 Roteiro de entrevista (1ª rodada) com ex-integrantes da ANCINE

1. No Plano de Diretrizes e Metas da Ancine, de 2013, há muitas informações relevantes e projeções para o futuro. Dentre elas, a expectativa do país se tornar o quinto mercado em produção e consumo do mundo. Isso aconteceu?

2. Como está o Conselho Superior de Cinema hoje? Ainda existe? Quem o compõe?

3. Havia a ideia de otimismo da população em 2013. Isso parece ter mudado. Como enxerga isso no país atualmente?

4. Um dos fatores importantes considerados no Plano de Metas é a expansão do mercado de internet e de TV a cabo, gerando novos hábitos de consumo audiovisual. Nesse sentido, como a acessibilidade audiovisual está (ou foi inserida) nesse tema?

5. O plano de Diretrizes e Metas trata a Ancine e o audiovisual a partir de uma visão holística, na qual a própria Ancine é encarada como uma agência interministerial, entre Cultura, Comunicação, Economia e Justiça, pelo menos. Nos últimos anos, o país perdeu os Ministérios da Cultura e das Comunicações. Que impacto isso causou à Ancine?

6. Como a Ancine ou a Secretaria de Audiovisual lida com as empresas que se dedicam às ferramentas de Tradução Audiovisual Acessível? Existe alguma regulamentação?

7. A Lei que estabelece a quantidade de conteúdo acessível (mínimo) a ser veiculado na TV aberta traz alguma preocupação em relação à qualidade do material acessível ou exige alguma comprovação de conhecimento técnico por parte de quem executa?

8. Da mesma forma, a normativa da Ancine que prevê a utilização de parte do financiamento em produções para acessibilidade tem regras específicas sobre a qualidade do material ou sobre empresas “autorizadas” ao serviço?

9. Quais planos de Acessibilidade em cinema e audiovisual podem ser apontados como alcançados? Quais estão próximos a isso?

10. Você tem conhecimento sobre projetos relacionados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no cinema acontecendo atualmente ou que se esteja em planejamento para um futuro próximo?

11. Onde você vê o maior desafio em proporcionar inclusão de pessoas com deficiência no

cinema: na realização, na distribuição, na exibição ou em outros pontos de contato?

12. A dublagem e legendagem de filmes são técnicas acessíveis. Quem é o maior agente responsável por oferecê-las nos cinemas?

13. Na minha pesquisa de Mestrado, percebi que as entidades apontadas como responsáveis por promover a inclusão eram os exibidores e/ou os realizadores. Enquanto isso, os distribuidores não eram sequer citados sobre o tema. O que pensa sobre isso?

14. O financiamento audiovisual no momento está em que situação?

15. Você tem conhecimento sobre algum processo/procedimento dentro da Ancine ou Secretaria do Audiovisual que tome o Design de Serviço como referência?

16. Existe algum tipo de regulamentação que oriente como o serviço do cinema deva ser prestado?

17. Eu desenhei um fluxo com etapas na composição do cinema, você pode avaliá-lo, apontando falhas e sugerindo melhorias?

ANEXO 9 Roteiro de entrevista com empresas do campo da Tradução Audiovisual Acessível

Quantas pessoas estão envolvidas no processo de tradução acessível de filmes? Uma

Qual o valor médio investido? Quanto tempo de produção?

Quem contrata o serviço de vocês? Exibidores, realizadores ou distribuidores? Por quê?

Vocês realizam a tradução de trailers e cartazes? Por quê? Existe alguma preocupação com a tradução de trailers? O que a sua experiência com pessoas com deficiência te traz em relação a isso?

Como se dá o processo de tradução de filmes nacionais? E de filmes estrangeiros

Os roteiros acessíveis são desenvolvidos no Brasil ou são oriundos dos países de origem e apenas traduzidos para o Português?

Fazem pesquisa de satisfação com os envolvidos? Com espectadores, realizadores, distribuidores, exibidores?

Vocês recebem *feedbacks* voluntários? De que tipo? Mais positivos ou negativos? Quais os *feedbacks* mais comuns?

Sobre as tecnologias acessíveis hoje nos cinemas, você tem algum comentário a respeito delas? Quais pontos fortes e fracos você enxerga nelas?

Você acredita que as tecnologias acessíveis hoje no cinema são suficientes para promover o acesso de pessoas com deficiência nas salas de cinema? Por que?

O que te levou a trabalhar com a questão da acessibilidade de pessoas com deficiência?

Uma Tese propõe a inclusão de uma espécie de “Diretor de Tradução” já na fase de realização dos filmes. O que considera sobre isso?

Vocês têm concorrentes no mercado?

Onde você vê o maior desafio em proporcionar inclusão de pessoas com deficiência no cinema: na realização, na distribuição, na exibição ou em outras situações?
No mercado de Tradução Acessível, existe alguma regulamentação em relação à qualidade do material desenvolvido e a quem pode fazê-la profissionalmente?
Você conhece algum tipo de regulamentação que oriente como o serviço do cinema deve ser prestado? E em relação ao cinema acessível?
Além de cinema, com quais modalidades audiovisuais vocês trabalham?
O que seriam os conteúdos especiais presentes na *home* do site? Podemos falar sobre as informações nessa página
Vocês trabalham como distribuidora também?
Como a tradução acessível poderia chegar aos conteúdos compartilhados no Youtube e redes sociais?
Consegue me indicar pessoas surdas fluentes em Português para eu entrevistar?

ANEXO 10 Roteiro original para Storytelling Simples

Miriam na rua com os filhos. A cidade é Fortaleza. Eles andam na calçada.

Um outdoor chama a atenção de uma das crianças. Ela aponta a propaganda (ou cartaz, placa luminosa, o que for mais rápido de fazer), e sinaliza para olhar, em LIBRAS, para a Mãe.

Miriam olha a publicidade, e sinaliza para as crianças que é um filme, e que deve estar em cartaz.

As crianças se animam.

Miriam sinaliza que, em casa, procura referências sobre o filme.

Chegando em casa, Miriam liga o computador. As crianças (gêmeas) estão ao lado.

Miriam aponta que o filme está em cartaz amanhã, às 19h no cinema do Shopping. Verifica o preço e as condições de meia entrada.

Miriam encontra o trailer do filme no site do cinema, e põe na tela do computador. Os filhos pedem que a mãe aumente o volume (eles escutam).

Miriam aumenta o volume e aciona as legendas descritivas presentes no Youtube. O filme é Ron Bugado, que conta a história de um robô que veio com algumas imprecisões

em sua programação.

As crianças riem e adoram o filme. Miriam sinaliza para as crianças que amanhã vão ao cinema.

No dia seguinte, Miriam e as crianças vão de carro ao cinema. No painel do automóvel, se vê uma rota traçada pelo Waze.

Dentro do shopping, as crianças apontam para um totem eletrônico que serve como localizador.

Eles utilizam o recurso, e uma das crianças indica a direção do espaço de cinema.

Eles chegam no hall do cinema.

Miriam se desloca à bilheteria. Lá, sinaliza que é surda, quando percebe que o bilheteiro diz “boa noite!”.

Parte da formação que o cinema oferece aos colaboradores envolve princípios básicos de LIBRAS. Dessa forma, o rapaz sinalizou que tudo bem. Apontou o guichê eletrônico, e sinalizou que ela pode comprar os ingressos lá ou com ele próprio.

Miriam sorri, balança a cabeça positivamente, e aponta para o atendente, indicando que prefere realizar a compra com ele mesmo.

O atendente mostra no celular um aplicativo chamado Hand Talk, e sinaliza que pode conversar com ela por meio desse sistema. Também pergunta, por sinais, se ela tem habilidade para leitura labial.

Miriam, que é oralizada, apontou para o telefone, sinalizando que poderia realizar o processo via Hand Talk. O atendente deu sequência dessa forma.

Comprados os ingressos, Miriam pergunta sobre a compra de pipocas. O atendente aponta e sugere a ida à bomboniere ao lado.

Na bomboniere, Miriam, mais uma vez, sinaliza que é surda. Ramon, um dos filhos, fala que quer pipoca doce para a atendente, e sinaliza para a Mãe.

A atendente da bomboniere entrega o cardápio impresso para Miriam, que o lê e aponta os produtos que deseja comprar.

A atendente teve algumas dúvidas quanto à forma de pagamento. Faz um gesto sobre dinheiro, e sinaliza uma pergunta.

Miriam mostra seu cartão de crédito e faz um movimento que sugere que o dispositivo é de aproximação.

A atendente entende a informação e mostra a máquina de cartão.

Miriam realiza o pagamento, recebe os produtos e a nota fiscal impressa. O celular vibra e notifica sobre compra.

Em LIBRAS, Miriam pergunta às crianças se querem ir ao banheiro.

Falando, os meninos dizem que sim e pedem que ela os aguarde.

Os três se dirigem à sala de exibição. Na entrada que dá acesso às salas, outra moça solicita os ingressos.

Miriam, que já sabia como funcionava o serviço, mostrou os três ingressos, e apontou para o ouvido, balançando a cabeça negativamente, e oralizando a palavra “surda”.

A moça entendeu a informação, conferiu os ingressos, apontou para uma placa ao lado da entrada que indicava a existência do sistema CineAssista, sinalizando, em LIBRAS, e com movimento labial falou “você quer usar?”.

Miriam sinaliza que sim. As crianças dizem: pra gente não precisa.

Em LIBRAS, a moça pergunta se Miriam sabe usar o equipamento. Miriam sinaliza que sim, gesticulando que já utilizou várias vezes.

A moça também aponta o colar de atendimento, que consiste em equipamento redondo, com um botão localizado um pouco abaixo da superfície. Caso o usuário segure o botão por 5 segundos, o equipamento vibra e aciona um chamado para a equipe de atendimento do cinema.

Miriam sinaliza negativamente, aponta as crianças, e sinaliza que estão juntos.

Miriam verifica a localização dos assentos, e dirige-se até eles. Eles têm baixa iluminação, mas suficiente, nas letras e números que informam as poltronas.

Miriam ajeita o equipamento no espaço destinado ao copo, e o coloca de forma

conveniente ao seu uso.

No início da sessão, as informações de segurança e conduta na sala de cinema são apresentadas em português falado, com legenda descritiva e janela de LIBRAS, no canto inferior à direita.

Nos trailers, se vê a legendagem descritiva na tela do CineAssista utilizado por Miriam.

Durante a sessão, as crianças chamam a Mãe e gesticulam se abanando e puxando a gola das camisas.

Miriam, em LIBRAS, diz que está quente, e que está com calor.

Logo em seguida, uma luz de emergência é acionada e a sessão é interrompida.

No áudio da sala de projeção, uma voz adverte: Caros clientes, sentimos muito o inconveniente. Dois de nossos compressores de ar entraram em pane e não temos condições de manter o clima da sala com o conforto adequado à experiência de vocês. Solicitamos que, calmamente, deixem a sala de cinema e encontrem comigo, gerente Douglas Lima, no hall principal. Em nome dos cinemas Arco-íris, pedimos desculpas pelo constrangimento.

As crianças ouvem atentamente a mensagem, e olham, com semblante de dúvida para Miriam.

Miriam está atenta à tela de projeção, onde uma mensagem é exibida: Atenção! Sessão suspensa. Pane no ar-condicionado. Em calma e ordem, sigam ao hall e encontrem a gerência.

Miriam e as crianças seguem o fluxo e saem da sala.

Na porta da sala de cinema, uma moça indica o local de encontro com a gerência aos clientes.

Miriam se dirige a ela e entrega o aparelho CineAssista.

A moça articula as palavras “você surda?” e aponta para o ouvido, olhando para Miriam.

Miriam agita a cabeça dizendo “sim”. A moça sinaliza que Miriam a aguarde, e retira o celular do bolso.

Com ajuda do aparelho, a moça aciona o Hand Talk e escreve o que aconteceu. Em seguida, mostra o telefone para Miriam.

Miriam sorri, e diz, articulando a própria voz, que a moça pode falar, que ela faz a leitura labial.

Com calma, e expressando-se objetivamente a moça explica sugere as opções acerca do problema, que envolvem a escolha de uma nova data para assistir o filme, com pipoca e bebida grátis ou a devolução de todo o dinheiro pago.

Miriam agradece o atendimento, e escolhe a opção de remarcar a data do filme; anota o email do gerente, e diz que entrará em contato.

Para alentar as crianças, Miriam os leva para o setor de jogos digitais e playground do shopping.

Tecnologias assistivas

LIBRAS

Sites com parâmetros ideias de acessibilidade digital

Waze Acessível

Hand Talk

Sistema CineAssista (com LIBRAS e legendagem descritiva)

Janela de LIBRAS na tela do cinema

Legendagem descritiva na tela do cinema

Colar de atendimento (não utilizado)

Acessibilidade atitudinal

Formação cidadã educacional para inclusão e respeito à diversidade (demais pessoas que, eventualmente, participam da jornada)

Formação profissional para atendimento à diversidade humana (colaboradores no cinema – Treinamento em LIBRAS e LINGUAGEM SIMPLES)

Valorização da escolha do sujeito quanto às suas necessidades individuais (uso do sistema CineAssista e de recurso de atendimento dentro da sala de cinema; escolha de: momento da compra de ingresso, poltronas, alimentos, forma de pagamento, ajudas, ressarcimento quanto ao inconveniente provocado pela pane no clima)

Consolidação do entendimento de que a pessoa vem antes da deficiência (atendimento respeitoso, sem a perspectiva capacitista)

Habilidades pessoais desenvolvidas pela persona

Habilidade em Leitura Labial

Habilidade em Oralização de palavras

Comunicação em Libras

Leitura, escrita, fala e interpretação em língua portuguesa do Brasil

Conhecimentos gerais na utilização de dispositivos digitais, como computador, smartphone e aplicativos embarcados

ANEXO 11 Roteiro original para Encenação Sonora

Era uma tarde de terça, por volta das 16h. Luan estava no trabalho, tomando um cappuccino na cantina da empresa. O papo à mesa era sobre as olimpíadas de inverno na China.

Cláudio: pessoal, mas que loucura, né? Vi aqui no jornal que tem brasileiros participando das Olimpíadas de Inverno na China. Como assim? E o cara ainda é goiano. Onde será que ele treina? No PlayStation? Kkkk é cada uma que aparece, né?

Fernanda: é, estranho é mesmo, mas não vejo problema nisso não. Lembro que quando era criança, minha mãe alugou uma fita. Eita, uma fita! É o novo, né? Era um filme de comédia, acho que dos Estados Unidos. Era até engraçado o filme. Contava a história de uma equipe de jamaicanos que viajam, acho que pro Canadá, pra participar de jogos de inverno. Não sei se olimpíadas... não lembro. O fato é que a galera vai pra lá, daí disputam naquele esporte que o povo entra num trenó, e descem, em alta velocidade, uma ladeira estreita cheia de curvas. Acho que o nome é bob alguma coisa. Não sei...

Cláudio: Bobsled!

Fernanda: Isso, acho que é isso mesmo. Conhece o filme, Cláudio?

Cláudio: Nunca ouvi falar não. E tu, Luan? Conhece?

Luan: mano, pode crer. Lembro de algo sobre isso, mas acho que não assisti. Vamo ver aqui no Google... Olha só, pessoal! Achei aqui que tá rolando um festival de filmes com temática esportiva no centro. E teu filme tá em cartaz, Fê. Jamaica abaixo de zero, né?

Fernanda: kkkkk... é isso, mas o filme não é meu não, viu? Só comentei sobre ele. Não tenho nada a ver, hein? Kkkkk

Luan: aqui também tem o trailer do filme. Deixa ver como é.

No site do cinema, todos os filmes em cartaz são apresentados acompanhados de trailers, que ficam hospedados no Youtube. No caso dos filmes desse Festival, os realizadores incluíram, nos trailers, uma audiodescrição mínima, descrevendo características gerais sobre o conteúdo, alguns personagens (nomes de atores) e informações textuais como produção, direção, premiações, entre outros dados dessa natureza. Tal audiodescrição está disponível nas configurações do vídeo, onde se pode alterar o canal de áudio. Nesse caso, o trailer é oferecido na língua original (inglês), dublado em português e dublado em português com AD.

Luan: Curti o trailer. Parece engraçado. E tá em cartaz amanhã, às 20h, com audiodescrição. Tem aquele sistema ProAccess. Da hora! Vou colar. 15 pila a meia, e pode assistir quantos filmes quiser no mesmo dia. Animam?

Cláudio: Lulu, cara, amanhã eu tenho aquele curso de alemão, lembra?

Luan: pode crer. Lembro sim. E você, Fê?

Fernanda: oito horas é zoadado pra mim, Luan. Deve terminar umas dez. Daí, vou chegar em casa bem tarde. Não sei se rola. Posso te responder amanhã?

Luan: Sim, sei como é. Se rolar de ir, sucesso. Se não, eu vou sozinho. Vou logo comprar aqui o ingresso, pra garantir vaga. Agora, se o filme for ruim, você me paga o ingresso! Kkkk

Fernanda: eu mesmo não. Vai reclamar do diretor do filme, maluco! Acho que não deve lotar não. Esses festivais nostálgicos não costumam levar tanto público.

No site do cinema onde acontece o festival, havia toda a programação disponível, com acessibilidade adequada aos leitores de tela utilizados por Luan. Dessa forma, não teve qualquer barreira para descobrir que na quarta, às 20h haverá sessão do filme Jamaica abaixo de zero. Também encontrou que, nesta sessão, o filme será exibido dublado, com audiodescrição, LIBRAS e legendagem descritiva, por meio da utilização do sistema ProAccess. Luan descobriu isso porque na descrição dos detalhes sobre o filme, haviam as siglas DUB, referente à dublagem, AD, referente à audiodescrição, e LIB e LSE, que se refere a LIBRAS e Legendagem para surdos e ensurdecidos, respectivamente. Acerca da tecnologia assistiva utilizada, o site disponibiliza a informação dentre as especificações técnicas que envolvem informações como tamanho de tela, qualidade de projeção, número de assentos, sistema de som etc.

Sobre os ingressos, Luan se deparou, no site, com a informação de que o evento trabalha com a ideia de passaporte diário, no qual o espectador paga apenas um valor e assiste

qualquer um dos filmes em cartaz, em dia específico. O valor é de 30 reais a inteira, e 15 a meia. Ele comprou seu ingresso no próprio site, e também selecionou seu assento, pois o site ofereceu as condições mais adequadas de acessibilidade, levando em conta todas as recomendações da W3C, e oferecendo um sistema de fácil acesso na escolha de assentos e teste de CAPTCHA .

No dia seguinte, quarta-feira, no fim do expediente, Luan foi para o cinema. Fernanda decidiu não ir, e ele foi sozinho. Utilizando o Google Maps, Luan traçou a melhor rota para o lugar. Ele já conhecia o cinema, mas estava em dúvida se seria mais rápido seguir de metrô, ônibus ou uber. Ele gosta de chegar cedo nos locais, pois prefere ter algum tempo pra conhecer o lugar, conversar e se dirigir à sala de cinema com calma.

Luan foi de metrô. Embarcou na Estação Butantã, e lá recebeu atendimento do serviço dedicado às pessoas com deficiência visual. Ao entrar na estação, um funcionário do metrô se dirigiu até Luan e perguntou se necessitava de algum auxílio. Como estava em horário de grande fluxo, Luan pediu que o colaborador o acompanhasse, e assim ele fez. O funcionário o deixou na porta do vagão e perguntou sobre o destino, que era a estação República. Dentro do trem, Luan preferiu ficar de pé, mesmo quando uma moça indicou um assento livre à frente.

Moça do metrô: Oi moço! Tem uma cadeira livre ali. Quer?

Luan: Opa! Não não, passei o dia sentado, e vô ficar mais tempo ainda no cinema. Deixa quieto! Obrigado, tá?

Moça do metrô: kkkk, entendo. Imagina!

Saindo do vagão, outro funcionário do metrô aguardava Luan. Ele o conduziu até a portaria mais próxima da rua que levaria ao cinema. A partir desse ponto, Luan usou a geolocalização do aplicativo Google Maps como referência, bem como sua bengala branca, muros e paredes. O desafio no caminho eram barracas, placas de publicidade e vendedores que ocupavam as calçadas do centro. Felizmente, contudo, os transeuntes que percebiam o trajeto de Luan, o alertavam sobre caminhos menos obstruídos. Em travessias de ruas e avenidas, pedestres perguntavam se Luan precisava de ajuda nos cruzamentos.

Pedestre: oi moço, você quer ajuda para atravessar?

Luan: sim, por favor. Deixa segurar no teu braço. Você fica um pouco à frente, que eu consigo te acompanhar, tá?

Pedestre: claro! Vamo lá, o farol abriu pra gente.

Luan: da hora, mano. Valeu!

Em pouco menos de 15 minutos, o Google Maps avisou: “você chegou ao seu destino”.

Já na entrada do cinema, havia piso tátil, que Luan logo identificou e seguiu. O piso compunha rota acessível que o direcionou para a bilheteria. Durante o percurso, identificou uma voz conhecida. Era sua amiga Bia.

Luan: Bia?

Bia: Oi. Sim, sou eu.

Luan: Que da hora você aqui, Bia. Acredita que quase te chamo pra vir?

Bia: Cara tu por aqui?

Luan: kkkk sou eu sim. A mina do trampo me indicou um filme que tá aqui, e acabei vindo sozinho.

Bia: Não imaginava trombar contigo aqui. Você nunca topa cinema. Vai ver o quê?

Luan: Jamaica abaixo de zero, uma comédia.

Bia: vim pra ver “Invictos”, que fala de um time de Rugby da África do Sul, baseado em uma história real, que envolve o Nelson Mandela.

Luan: Na moral. Ouvi falar desse filme. Da hora!

Bia: Pois vamo? Vou comprar ingresso agora.

Luan: Caraca, Bia. E o Jamaica? Já comprei ontem, pela net. Maior BO pra cancelar a compra.

Bia: Mano, sossegado. Não precisa mudar. É festival. Você paga o dia e assiste quantos aguentar. É o mesmo preço. Chega aí.

Luan: E o horário?

Bia estava com o guia de programação do evento. Um pequeno livreto impresso. Ela, que se considera cega, bateu o material e percebeu que havia um adesivo de QR-code tátil colado na capa. Assim, apontou o celular e acessou o sistema de informações online do cinema.

Bia: diz aqui que o filme começa às 20h45min. Anima?

Luan: é mais tarde, mas vou estar bem acompanhado, né? Fechou! Vamo lá!

Bia: não esperava outra resposta, hein? Vamo lá, deixa comprar meu ingresso, então.

Bia optou por fazer a compra na bilheteria com atendente humano, mesmo sabendo que o totem eletrônico do cinema era acessível e interage por comando de voz ao conectar um fone de ouvido, semelhante ao que acontece em caixas eletrônicos de bancos. Bia prefere lidar com pessoas do que com máquinas, ainda que se considere muito integrada às novas tecnologias.

Bilheteira: boa noite! Em que posso ajudar?

Bia: quero um passaporte diário para hoje.

Bilheteira: um instante, por favor. Você já conhece a programação, sabe como funciona?

Bia: sim, acessei a programação aqui no sistema do qr-code. Houve alguma mudança?

Bilheteira: creio que não. Mas sempre que muda, se altera imediatamente no sistema, tá? Outra coisa. O passaporte não é exatamente diário, mas de 24h de validade. Ou seja, você pode assistir qualquer filme a partir do momento da compra, dentro das próximas 24 horas, ok? Como vai ser o pagamento?

Bia: Melhor ainda se são 24 horas. Da hora! Vou pagar no cartão de crédito. Você consegue confirmar se “Invictos” está para às 20h45min.

Bilheteira: sim, vejo aqui. Confirmado. 20h45min, sala 1. A máquina de cartão está à sua frente. Prefere digitar a senha, ou usar a aproximação.

Bia: achei a máquina. Aproximação é bem melhor! A minha é meia, tá? Sou estudante, aqui a identificação.

Bilheteira: perfeito, Senhora Ana Beatriz. Vocês dois estão juntos? Onde querem sentar?

Bia: senhora não, por favor! Kkkkk estamos juntos sim. Ele já comprou ingresso. Escolheu assento, Luan?

Luan: sim sim. Comprei a... deixa ver. Aqui, peguei a 20G.

Bilheteira: 19G e 21G estão livres. Pode ser?

Bia: 21G, então.

Bilheteira: Ótimo! 21G. Você prefere que te envie o ingresso como? SMS, impresso, QR-code, email ou whatsapp?

Bia: me envia no whatsapp, por favor. O número é 11 9 7437 1113.

Bilheteira: Um instante. Feito.

Bia: recebi aqui! Isso mesmo. Invictos, sala 1, 20h45min. Dublado, Audiodescrição, assento 21G. Meia, 15 reais. Também recebi notificação da compra pelo banco: 15 reais! A gente consegue comprar pipoca aqui?

Bilheteira: consegue sim, mas tem que pegar ali na bomboniere, de todo jeito. O movimento lá tá bem tranquilo, e já que ainda são 18h40min, vocês ainda têm bastante tempo até o começo do filme. Não preferem ir lá, sentar nas cadeiras e aguardar? Logo atrás de vocês, tem um piso tátil que leva até lá, seguindo à esquerda. Ou se quiserem, posso chamar alguém do atendimento móvel pra guiar vocês. Que acham?

Luan: Boa! Acho melhor ir na bomboniere mesmo e ficar moscando por lá. Valeu! A gente vai sozinho. Eu preciso validar meu ingresso, né? Recebi ele em PDF, por email. Como faço?

Bilheteira: Me passa teu CPF ou telefone, pra validar aqui no sistema. Daí, a mesma coisa. Ao validar o ingresso, começam a contar as 24 horas do passaporte. Tudo bem?

Luan: Certinho! CPF é 010.234.456-90.

Bilheteira: Luan Armando Castillo Perez. Validado. Bons filmes pra vocês!

Luan: Muito obrigado. Bomboniere é seguindo o piso tátil à esquerda, né?

Bilheteira: Isso! Caso vocês tenham aplicativos de acesso à tecnologia beacon, vocês podem acionar o bluetooth do celular, que ele tem a localização de tudo por aqui, tá?

Caso precisem de algo mais, basta levantar a mão, que nossos atendentes irão até vocês. Sobre as mesas da bomboniere, há um dispositivo com um botão. Ao clicar nele, ele vibra, acende uma luz e aciona um chamado nos walk talkies dos nossos atendentes, que irão até a mesa, tá?

Bia: da hora isso! Valeu! Vou acionar o bluetooth.

Bia utilizou o sistema de localização possibilitado pelo beacon. Ao mesmo tempo, Luan testou o caminho via piso tátil, que contava com os padrões guia, alerta, decisão e parada. Os dois não tiveram problemas quanto às tecnologias. Bia, no entanto, notou que o sistema beacon também ofereceu outras possibilidades. Nele, havia um menu com outras localizações possíveis naquele espaço, tal como a direção para cada sala de projeção, banheiros, bilheteria, elevadores, escadas, saídas e entradas, gerência, tótems eletrônicos, cartazes e programação.

Chegando na região da bomboniere, um atendente do local ofereceu uma mesa para o casal.

Atendente: Boa noite! Bem vindo ao Popcine. Se quiserem sentar e consultar nosso cardápio, fiquem à vontade. Vou deixar aqui com vocês. No centro da mesa, tem esse sistema de atendimento. Qualquer coisa, basta apertar no botão ao centro, ou levantar a mão. Até mais.

Luan: beleza. A gente vai ficar aqui conversando, e quando estiver mais perto da hora do filme, pedimos uma pipoca. Tem pipoca doce, né?

Atendente: Tem sim. E outras opções também.

Bia: fechou. Obrigado!

Luan e Bia tatearam o cardápio, e encontraram o símbolo tátil do QR-code. Apontaram a câmera e acessaram as opções do cardápio. Logo de início, descobriram que o local oferecia promoção de happy hour com chope em dobro e hambúrguer com 25% de desconto até às 19h. Não pensaram duas vezes. Luan apertou o botão de atendimento, e Bia levantou o braço. Rapidamente, o atendente chegou.

Atendente: pois não?

Luan e Bia: queremos o chope em dobro e o hambúrguer do happy hour! Kkkk

Atendente: Nossa, pedido em coro! Kkkk

Luan: verdade! Parece até combinado. Ainda dá tempo de pedir happy hour?

Atendente: Com certeza! O hambúrguer é o clássico da casa, tá?

Bia: perfeito! É esse mesmo!

Luan e Bia foram atendidos, e quando estava próximo do horário do filme, ela recebeu uma notificação no whatsapp: “Corre, o filme vai já começar”. Faltavam 20 minutos para o horário da sessão. Eles chamaram o atendente, solicitaram a conta e pagaram com cartão, da mesma forma como fizeram o pagamento na bilheteria.

Luan: Bia, você espera um pouco? Vou chegar no banheiro. É rápido.

Bia: eu também quero ir. A gente se encontra na entrada da sala? Vou usar o beacon. Pode ser?

Luan: formô. Vamo lá!

Bia e Luan foram ao banheiro, seguindo as orientações do sistema beacon. Além dessa possibilidade, também havia um piso tátil que guiava até esses ambientes. No entanto, não utilizaram. A porta do banheiro também contava com identificação tátil que distinguiu banheiro masculino ou feminino. O sistema beacon enviou notificação identificando o lugar como banheiro masculino e feminino para Luan e Bia, assim que identificou a chegada deles. Ao sair do banheiro, se dirigiram à sala 1. Entretanto, no caminho, foram recebidos por um funcionário que fazia a conferência dos ingressos.

Recepcionista: Boa noite! Posso ver seu ingresso, senhora?

Bia: sim, pode. Estou só aguardando meu amigo. Um rapaz cego, de barba.

Recepcionista: Sim, acho que está se aproximando.

Bia: Luan? Vamo entrar?

Luan: sim sim, vamos!

Recepcionista: Sala 1. Vocês querem utilizar o ProAcess?

Bia: Sim, por favor. Nós dois queremos.

Recepcionista: Perfeito. Aqui está. Sabem como funciona?

Bia: sim, já usei várias vezes, mas explica pra ele, por favor.

Recepcionista: claro! Esses são os botões de volume. O senhor pode controlá-los como preferir. Neste outro botão, ele fica sem som. Mas nem aconselho a usar. Caso queira que o sistema fique sem som, basta retirar os fones, tá? Aqui estão. Eles funcionarão assim que entrar na sala e fizerem a sincronia com o som. É rapidinho. Pode deixar o equipamento sobre a perna ou no espaço reservado aos copos. Pode usar no bolso também, mas pode haver alguma interferência e interromper o sinal. Assim, não se recomenda que o guarde em bolsas, tá? Ao final da sessão, nós os localizamos e recolhemos o dispositivo. Não se preocupem, que sempre antes de cada sessão, os aparelhos passam por higienização criteriosa. Então, é só sentar na poltrona e aproveitar o filme. Neste cinema, trabalhamos com esse dispositivo de atendimento. Segurem aqui.

Luan: sim, mas o que é esse colar?

Recepcionista: é um dispositivo com um botão ao centro. Sinta só. Daí, caso precise de algo durante a sessão... se algo cair no chão, se quiser ir ao banheiro, ou quem sabe o ProAccess, eventualmente, tiver alguma interrupção, o senhor segura esse botão por 5 segundos, o dispositivo irá vibrar, e um atendente irá lhe encontrar. Tudo bem? Desejam utilizar?

Luan: sim, parece interessante. Paga alguma coisa?

Recepcionista: Não, senhor. É grátis. Só preciso registrar aqui qual poltrona o senhor irá utilizar.

Luan: Da hora! Estou na 20G.

Recepcionista: Aproveito para lhe mostrar o mapa tátil da sala. Essa sala tem 30m de comprimento por 20 de largura. O pé direito é de 10 metros. Temos 22 poltronas em cada fila, numeradas da direita para a esquerda, que é o lado onde se localiza a porta de saída. E 13 filas, desde a fila A, que fica logo à frente da tela, e a fila M, mais próxima à porta de entrada, que é centralizada com a tela de projeção, de 18 metros de largura por 9 de altura. Aqui, à esquerda da tela, fica a saída da sala de cinema. Entre a entrada e a saída, existe uma diferença de nível de 4 metro e 68 centímetros. Nesse percurso, são 26 degraus, de 18 centímetros de altura, com duas profundidades que variam de 28 centímetros a 1 metro. Para acessar a saída, a partir da fila G, que é onde tá a sua poltrona, o senhor descerá 14 degraus e, então, pode virar à esquerda. Caso queira ajuda na saída, basta segurar o botão do colar ou levantar o braço ao fim do filme. Pega aqui o

colar. Pode vesti-lo. A senhora também aceita?

Bia: Não precisa. Um só é suficiente para nós dois. Obrigado!

Recepcionista: Gostariam de alguém para os acompanhar até a poltrona? Existe a identificação das filas e poltronas lá dentro, mas se quiserem, temos funcionários para acompanhar.

Bia: sim, queremos. Lá dentro é muito escuro. Kkkk

Bia e Luan foram conduzidos pelo funcionário do cinema, que já sabia como proceder. Dentro da sala, o colaborador reforçou as informações sobre o funcionamento do colar de atendimento, e voltou para o hall do cinema.

A sessão iniciou. Primeiro, foram apresentadas as dicas de segurança e conduta dentro do cinema. Tudo com audiodescrição e legendagem descritiva na própria tela. Luan e Bia acharam isso incrível! Mais uma vez, foi reforçada a utilização dos colares para atendimento. Em seguida, alguns trailers dos filmes em cartaz no festival foram exibidos. Eles também tinham audiodescrição. Apoiadores, patrocinadores e organizadores também foram apresentados. Tudo com acessibilidade por meio dos dispositivos ProAccess.

Durante a sessão, Luan pôs a mão no bolso e percebeu que sua carteira profissional não estava lá. Preocupado, acionou o botão do colar. Em, aproximadamente, dois minutos um atendente se deslocou até a poltrona 20G.

Ajudante (cochichando): O senhor chamou? Posso ajudar em algo?

Luan (cochichando): Sim. Acho que deixei minha carteira profissional na mesa da bomboniere. Luan Armando Castillo Perez, professor. Como faço pra verificar isso?

Ajudante (cochichando): não se preocupe. Fica aí, e eu vou verificar isso, tá?

Em instantes, o ajudante retornou à sala 1, com o documento de Luan.

Ajudante (cochichando): estava sobre a mesa sim. Alguém encontrou e entregou na bomboniere. Tudo certo agora.

Luan (cochichando): que da hora! Já tava bagunçado aqui, achando que tinha perdido isso. Tanta burocracia pra fazer uma nova. Mano, brigadão mesmo, viu?! Salvou meu dia!

Ajudante (cochichando): disponha, senhor!

O filme acabou, Luan e Bia, seguindo as instruções e recomendações do atendente que os guiou até a sala, se dirigiram até a porta de saída, do lado esquerdo, ao final da escada. Lá, entregaram os dispositivos de acessibilidade e o colar de atendimento. O atendente que recebeu o material solicitou que avaliassem o serviço no site, seguindo o link enviado no ingresso digital. Satisfeitos com a experiência, Bia e Luan afirmaram que irão sim avaliar o serviço e até propor novas possibilidades.

Bia: da hora o filme, né? Emocionante mesmo. Superou minhas expectativas. Curtiu? Vai voltar nos próximos 30 anos?

Luan: Da hora demais! Que cara incrível deve ter sido o Mandela. Curti demais! 30 anos nada. Vamo voltar amanhã, pra ver Jamaica abaixo de zero! Nem pense em dizer não! kkkk

Personagens

Luan –
Cláudio –
Fernanda –
Moça do metrô –
Pedestre –
Bia –
Bilheteira –
Atendente –
Recepcionista –
Ajudante –

Tecnologias assistivas

Leitor de Tela
Sites com parâmetros ideias de acessibilidade digital
Ingresso digital, em PDF acessível
Serviço de auxílio no metrô
Google Maps Acessível
Pisos táteis (guia, alerta, decisão e parada)
QR-code impresso com direcionamento para conteúdo acessível
QR-code tátil adesivo
Beacon para geolocalização em ambiente interno e descrição de conteúdos
Sistema ProAccess
Audiodescrição
Dispositivo de mesa para atendimento
Colar de atendimento

Acessibilidade atitudinal

Formação cidadã educacional para inclusão e respeito à diversidade (metrô, circulação nas ruas e travessia de avenida)

Formação profissional para atendimento à diversidade humana (colaboradores no cinema)

Valorização da escolha do sujeito quanto às suas necessidades individuais (uso do sistema ProAccess e de recurso de atendimento dentro da sala de cinema; escolha de: momento da compra de ingresso, poltronas, lugar para aguardar início da sessão, deslocamento no ambiente, formas de pagamento, recebimento de ingressos, ajudas por outros indivíduos, produtos da bomboniere)

Consolidação do entendimento de que a pessoa vem antes da deficiência (atendimento respeitoso, sem a perspectiva capacitista).

ANEXO 12 Acessibilidade na Legislação Brasileira

NÚMERO	DATA	EMENTA	OBSERVAÇÃO (em vigor)
Lei 4.024/1961	20/12/1961	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4024.htm Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN) - Fundamenta o atendimento educacional às pessoas com deficiência, chamadas no texto de “excepcionais”. Segue trecho: “A Educação de excepcionais, deve, no que for possível, enquadrar-se no sistema geral de Educação, a fim de integrá-los na comunidade.”	Ok
Lei 5.692/1971	11/08/1971	Segunda Lei de Diretrizes e Bases Educacionais - É da época da ditadura militar e substitui a anterior. O texto afirma que os alunos com “deficiências físicas ou mentais, os que se encontrem em atraso considerável quanto à idade regular de matrícula e os superdotados deverão receber tratamento especial”.	Ok
Lei 7.853/1989	24/10/1989	Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.	Ok

Lei 8.069/1990	13/07/1990	Estatuto da Criança e do Adolescente - Mais conhecida como Estatuto da Criança e do Adolescente, a Lei Nº 8.069 garante, entre outras coisas, o atendimento educacional especializado às crianças com deficiência preferencialmente na rede regular de ensino; trabalho protegido ao adolescente com deficiência e prioridade de atendimento nas ações e políticas públicas de prevenção e proteção para famílias com crianças e adolescentes nessa condição.	Ok
Decreto 914/1993	06/09/1993	Institui Política Nacional para a Integração da Pessoa portadora de Deficiência e dá outras providências.	Revogado pelo Decreto 3.298/1999.
Lei 8.742/1993	07/12/1993	Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências	Ok
Lei 8.859/1994	23/03/1994	Atividade de Estágio - Modifica dispositivos da Lei nº 6.494, de 7 de dezembro de 1977, estendendo aos alunos de ensino especial o direito à participação em atividades de estágio.	Revogada pela Lei 11.788 de 2008
Lei 9.394/1996	20/12/1996	Estabelece as Diretrizes e Bases para a Educação Nacional – LDBN - A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) em vigor tem um capítulo específico para a Educação Especial. Nele, afirma-se que “haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender às peculiaridades da clientela de Educação Especial”.	Ok
CF/1988	05/10/1988	O artigo 208, que trata da Educação Básica obrigatória e gratuita dos 4 aos 17 anos, afirma que é dever do Estado garantir “atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino”. Nos artigos 205 e 206, afirma-se, respectivamente, “a Educação como um direito de todos, garantindo o pleno desenvolvimento da pessoa, o exercício da cidadania e a qualificação para o trabalho” e “a igualdade de condições de acesso e permanência na escola”.	Ok
Decreto 3.076/1999	01/06/1999	Cria o Conselho Nacional da Pessoa com Deficiência	Revogado pelo Decreto 3.298/1999.

Decreto 3.298/1999	20/12/1999	Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências - Regulamenta a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - O objetivo principal é assegurar a plena integração da pessoa com deficiência no “contexto socioeconômico e cultural” do país. Sobre o acesso à Educação, o texto afirma que a Educação Especial é uma modalidade transversal a todos os níveis e modalidades de ensino e a destaca como complemento do ensino regular.	Ok
Lei 10.048/2000	08/11/2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.	Ok
Decreto 3.691/2000	19/12/2000	Transporte de Pessoas com Deficiência - Regulamenta a Lei no 8.899, de 29 de junho de 1994, que dispõe sobre o transporte de pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.	Ok
Lei 10.098/2000	19/12/2000	Normas Gerais de Acessibilidade - Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.	Ok
Resolução CNE/CEB 2/2001	11/09/2001	Institui Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica. http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/diretrizes.pdf Conselho Nacional de Educação - O texto do Conselho Nacional de Educação (CNE) institui Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica. Entre os principais pontos, afirma que “os sistemas de ensino devem matricular todos os alunos, cabendo às escolas organizar-se para o atendimento aos educandos com necessidades educacionais especiais, assegurando as condições necessárias para uma educação de qualidade para todos”.	Ok
Decreto 3.956/2001	08/10/2001	Convenção Interamericana - Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.	Ok

Lei 10.172/2001	09/01/2001	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10172.htm Aprovação do Plano Nacional de Educação e dá outras providências e Afirma que a Educação Especial, “como modalidade de educação escolar”, deveria ser promovida em todos os diferentes níveis de ensino e que “a garantia de vagas no ensino regular para os diversos graus e tipos de deficiência” era uma medida importante.	Ok
Resolução CNE/CP 1/2002	18/02/2002	Conselho Nacional de Educação - A resolução dá “diretrizes curriculares nacionais para a formação de professores da Educação Básica, em nível superior, curso de licenciatura, de graduação plena”. Sobre a Educação Inclusiva, afirma que a formação deve incluir “conhecimentos sobre crianças, adolescentes, jovens e adultos, aí incluídas as especificidades dos alunos com necessidades educacionais especiais”.	Ok
Lei 10.436/2002	24/04/2002	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm .	Ok
DECRETO 5.296/2004	02/12/2004	Critérios básicos para a promoção da acessibilidade. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. O art. 70 alterou o art. 4o do Decreto no 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Revogou os arts. 50 a 54 do Decreto no 3.298, de 20 de dezembro de 1999.	Ok
Lei 11.126/2005	27/07/2005	Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.	Ok
Decreto 5.626/2005	22/12/2005	Regulamenta a Lei de Libras - O decreto regulamenta a Lei nº 10.436, de 2002. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.	Ok

Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) - 2007	24/04/2007	O PDE foi lançado durante o governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT), na gestão do então ministro da Educação Fernando Haddad (PT). No âmbito da Educação Inclusiva, o PDE trabalha com a questão da infraestrutura das escolas, abordando a acessibilidade das edificações escolares, da formação docente e das salas de recursos multifuncionais.	Ok
Decreto 6.094/2007	24/04/2007	Dispõe sobre a implementação do Plano de Metas Compromisso Todos pela Educação, pela União Federal, em regime de colaboração com Municípios, Distrito Federal e Estados, e a participação das famílias e da comunidade, mediante programas e ações de assistência técnica e financeira, visando a mobilização social pela melhoria da qualidade da educação básica. Ao destacar o atendimento às necessidades educacionais especiais dos alunos com deficiência, o documento reforça a inclusão deles no sistema público de ensino.	Ok
Decreto 6.214/2007	26/09/2007	Regulamenta o benefício de prestação continuada da assistência social devido à pessoa com deficiência e ao idoso de que trata a Lei n o 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 , acresce parágrafo ao art. 162 do Decreto n o 3.048, de 6 de maio de 1999, e dá outras providências.	Ok
Decreto 6.571/2007	17/09/2008	http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6571.htm Dispõe sobre o Atendimento Educacional Especializado. Dispõe sobre o atendimento educacional especializado (AEE) na Educação Básica e o define como “o conjunto de atividades, recursos de acessibilidade e pedagógicos organizados institucionalmente, prestado de forma complementar ou suplementar à formação dos alunos no ensino regular”.	Revogado pelo Decreto nº 7.611, de 2011

Decreto 6.949/2007	25/08/2009	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 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6215.htm Comitê Gestor de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência (CGPD) - Estabelece o Compromisso pela Inclusão das Pessoas com Deficiência, com vistas à implementação de ações de inclusão das pessoas com deficiência, por parte da União Federal, em regime de cooperação com Municípios, Estados e Distrito Federal, institui o Comitê Gestor de Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência – CGPD, e dá outras providências.	Ok
Decreto Legislativo 186	09/07/2008	Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007	Ok
Política Nacional de Educação Especial 2008 - POLÍTICA NACIONAL DE EDUCAÇÃO ESPECIAL NA PERSPECTIVA DA EDUCAÇÃO INCLUSIVA	01/2008	Documento que traça o histórico do processo de inclusão escolar no Brasil para embasar “políticas públicas promotoras de uma Educação de qualidade para todos os alunos”.	Ok
Lei 11.788/2008	25/09/2008	Dispõe sobre o estágio de estudantes; altera a redação do art. 428 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e a Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; revoga as Leis nos 6.494, de 7 de dezembro de 1977, e 8.859, de 23 de março de 1994, o parágrafo único do art. 82 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e o art. 6o da Medida Provisória no 2.164-41, de 24 de agosto de 2001; e dá outras providências..	Ok
Lei 11.904/2009	14/01/2009	Institui o Estatuto de Museus e dá outras providências.	Ok

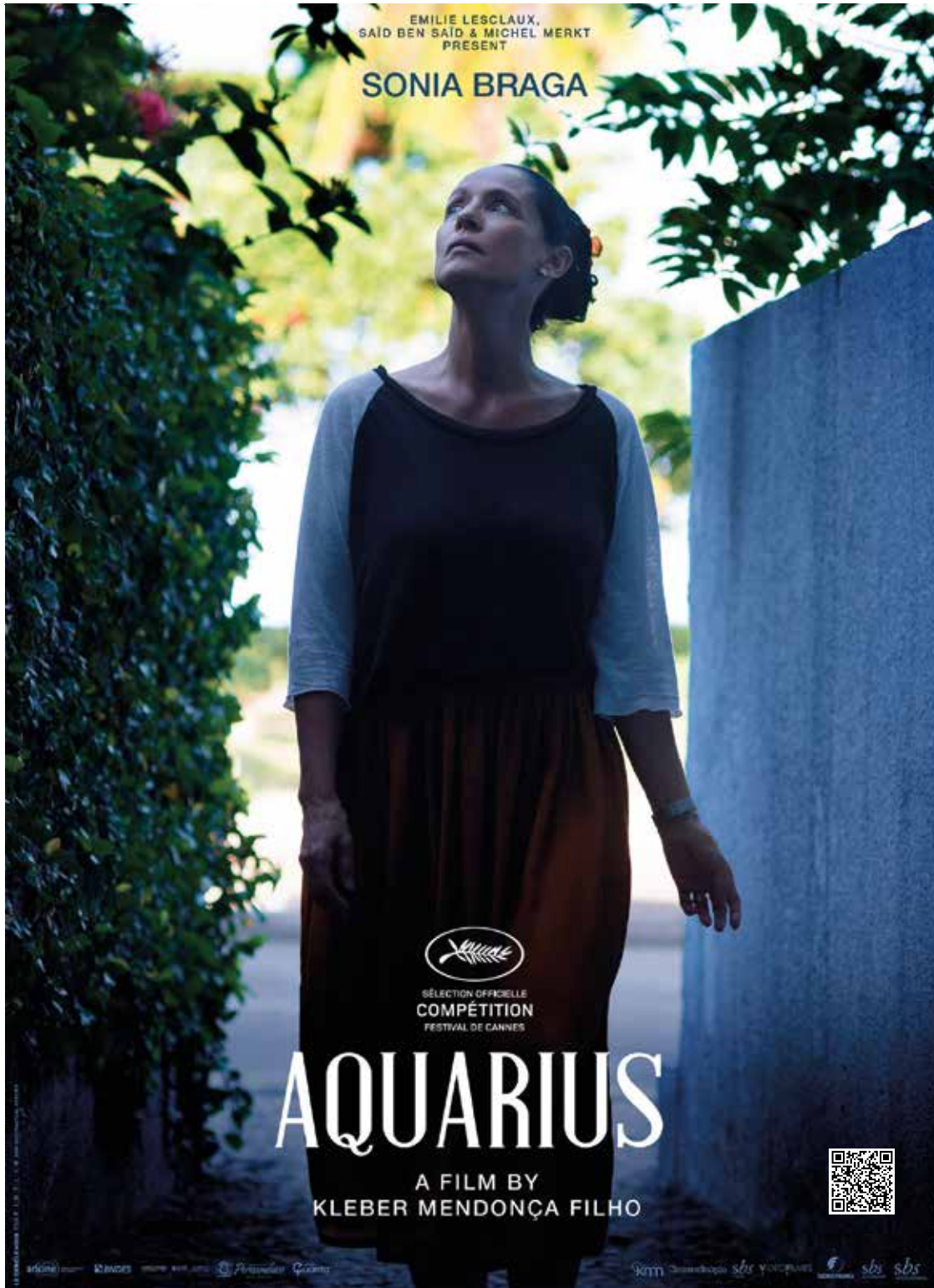
Decreto 6.469/2009	25/08/2009	Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007.	Ok
Resolução 4 CNE/CEB 2009	02/10/2009	Diretrizes Operacionais para o Atendimento Educacional Especializado (AEE) O foco dessa resolução é orientar o estabelecimento do atendimento educacional especializado (AEE) na Educação Básica, que deve ser realizado no contraturno e preferencialmente nas chamadas salas de recursos multifuncionais das escolas regulares. A resolução do CNE serve de orientação para os sistemas de ensino cumprirem o Decreto Nº 6.571.	Ok
Decreto 7611/2011	17/11/2011	Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nºs 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e das Leis nºs 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências	Ok
Lei 12.764/2012	27/12/2012	Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990 - http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12764.htm Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista - A lei institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista.	Ok
Resolução 005/2012		Criação da CAADIS vinculada ao Gabinete do Reitor (UFERSA)	Ok
Lei 13.005/2014	25/06/2014	http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13005.htm Plano Nacional de Educação - Sua redação é: “Universalizar, para a população de 4 a 17 anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, o acesso à educação básica e ao atendimento educacional especializado, preferencialmente na rede regular de ensino, com a garantia de sistema educacional inclusivo, de salas de recursos multifuncionais, classes, escolas ou serviços especializados, públicos ou conveniados”.	Ok

Lei 13.146/2015	06/07/2015	Lei Brasileira de Inclusão - Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Em 2015 foi promulgada a Lei Brasileira de Inclusão, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, que trata de diversos aspectos relacionados à inclusão das pessoas com deficiência. No capítulo IV, a lei aborda o acesso à educação e traz avanços importantes, como a proibição da cobrança pelas escolas de valores adicionais pela implementação de recursos de acessibilidade.	Ok
Lei 13.846/2019	18/07/2019	Institui o Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade, o Programa de Revisão de Benefícios por Incapacidade, o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios e o Bônus de Desempenho Institucional por Perícia Médica em Benefícios por Incapacidade; altera as Leis nos 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 7.783, de 28 de junho de 1989, 8.112, de 11 de dezembro de 1990, 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 8.742, de 7 de dezembro de 1993, 9.620, de 2 de abril de 1998, 9.717, de 27 de novembro de 1998, 9.796, de 5 de maio de 1999, 10.855, de 1º de abril de 2004, 10.876, de 2 de junho de 2004, 10.887, de 18 de junho de 2004, 11.481, de 31 de maio de 2007, e 11.907, de 2 de fevereiro de 2009; e revoga dispositivo da Lei nº 10.666, de 8 de maio de 2003, e a Lei nº 11.720, de 20 de junho de 2008.	Conversão da Medida Provisória nº 871 de 2019.
Lei 14.126/2021	22/03/2021	Classifica a visão monocular como deficiência sensorial, do tipo visual	Ok

Legislações internacionais às quais o Brasil é signatário, acerca da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência

2015	Declaração de Incheon O Brasil participou do Fórum Mundial de Educação, em Incheon, na Coreia do Sul, e assinou a sua declaração final, se comprometendo com uma agenda conjunta por uma educação de qualidade e inclusiva.
2009	Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência A convenção foi aprovada pela ONU e tem o Brasil como um de seus signatários. Ela afirma que os países são responsáveis por garantir um sistema de Educação inclusiva em todas as etapas de ensino.
1999	Convenção da Guatemala A Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, mais conhecida como Convenção da Guatemala, resultou, no Brasil, no Decreto nº 3.956/2001.
1994	Declaração de Salamanca O documento é uma resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) e foi concebido na Conferência Mundial de Educação Especial, em Salamanca. O texto trata de princípios, políticas e práticas das necessidades educativas especiais, e dá orientações para ações em níveis regionais, nacionais e internacionais sobre a estrutura de ação em Educação Especial.
1990	Declaração Mundial de Educação para Todos No documento da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), consta: “as necessidades básicas de aprendizagem das pessoas portadoras de deficiências requerem atenção especial.
2007	Convenção ONU Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
1999	Carta para o Terceiro Milênio
1994	Declaração de Salamanca
1999	Convenção da Guatemala
1975	Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes
2001	Declaração Internacional de Montreal sobre Inclusão

ANEXO 13 Cartaz e QR-code para avaliação do QR-tátil



ANEXO 14 Conteúdo direcionado a partir do QR-code

Descrição do cartaz

#pratodosverem

Fotografia, plano americano, em dia ensolarado. Clara (Sonia Braga) – a protagonista, caminha à sombra, entre plantas e uma parede branca, olhando para cima. Ela veste um vestido de tecido fresco e cor escura. À frente, as informações textuais (em inglês). Escritos acima, em pequena proporção: Emilie Lesclaux, Said Ben Said & Michel Merkt Present; em destaque, o nome de Sonia Braga. Abaixo: selo de participante do Festival de Cannes, que consta na silhueta de uma folha circundada por uma elipse oval horizontalizada, da cor branca; e em destaque, o nome do filme, Aquarius. Mais abaixo, “a film by Kleber Mendonça Filho”. Marcas de apoiadores estão distribuídas, em tamanho pequeno, ao logo da parte inferior do cartaz.

Título

Aquarius

2h55min | Drama, Suspense

Sinopse

Clara (Sonia Braga) tem 65 anos, é jornalista aposentada, viúva e mãe de três adultos. Ela mora em um apartamento localizado na Av. Boa Viagem, no Recife, onde criou seus filhos e viveu boa parte de sua vida. Interessada em construir um novo prédio no espaço, os responsáveis por uma construtora conseguiram adquirir quase todos os apartamentos do prédio, menos o dela. Por mais que tenha deixado bem claro que não pretende vendê-lo, Clara sofre todo tipo de assédio e ameaça para que mude de ideia.

Trailer

<https://bityli.com/kDVOd>

Lançamento

Setembro de 2016

Elenco principal

Sônia Braga, Maeve Jinkings, Irandhir Santos

Direção e roteiro

Kleber Mendonça Filho

Realização, patrocínio e apoio

Ancine, BNDES, Funcultura, Fundarpe, Secretaria de Cultura, Governo do Estado Pernambuco (Juntos Fazemos Mais), Quanta, Knm, CinemaScópio, SBS, Video Filmes, Globo Filmes, SBS Distribuição, SBS Internacional.

Programação no cinema*
AQUARIUS – Filme 1

Sala 2
Segunda, Quarta e Sexta
PTBR | LSE | LIB | AD
19h; 22h

Sala 4
Terça, Quinta
PTBR | LSE | LIB | AD
15:30, 18h

Sala 5
Sábado e Domingo
PTBR | LSE | LIB | AD
19h e 22h

Outros filmes em cartaz
A Família Coisada – Filme 2
Colapso Vertical – Filme 3
Martúsia – Filme 4
O som amarelo – Filme 5

ANEXO 15 Enquete sobre uso de QR-codes com pessoas com deficiência

Caso tenha alguma deficiência, marque a opção (ou opções) que lhe representa:

- Visual
- Auditiva
- Motora, física
- Mental, cognitiva, intelectual
- Múltiplas
- Não tenho deficiência

Qual a sua faixa etária?

- 15 a 25 anos
- 26 a 36 anos

- 37 a 50 anos
- 51 a 65 anos
- Acima de 65 anos

Qual sua formação educacional?

- Ensino Fundamental completo ou em curso
- Ensino Médio completo ou em curso
- Ensino Superior completo ou em curso
- Pós-Graduação completa ou em curso

Você já usou QR codes em ambiente digital? (exemplo: aplicativo de banco)

- Sim
- Não
- Não conheço

Você já usou QR codes em materiais impressos? (exemplo: cardápio de restaurante)

- Sim
- Não
- Não conheço

Você acha que o uso de QR code oferece bom potencial para acessibilidade e desenho universal?

- Sim, me parece uma excelente estratégia
- Talvez seja interessante
- Não acho que seja adequado
- Não conheço

Cite 3 vantagens que você identifica no QR code quanto à acessibilidade.

Cite 3 DESVANTAGENS que você identifica no QR code quanto à acessibilidade.

Baseado nas desvantagens que você citou, aponte soluções que você considere adequadas.

Muito obrigado por sua participação! Caso tenha interesse em participar mais desse projeto, deixe seu contato abaixo (Nome, email e telefone).

ANEXO 16 Enquete sobre marcas de certificação

Olá! Obrigado por participar desta pesquisa.

Em que Estado você mora?

Qual sua formação Educacional?

- Ensino Fundamental.
- Ensino Médio.
- Ensino Superior.

Com qual dessas opções você se identifica?

- Masculino.
- Feminino.

Você exerce atividade remunerada?

- Sim.
- Não.

A renda mensal na sua residência está por volta de:

- Um salário mínimo.
- Entre 1 e 5 salários mínimos.
- De 5 a 10 salários mínimos.
- Acima de 10 salários mínimos.

Você frequenta atividades culturais com que regularidade? (shows, cinema, teatro, exposições, entre outros)

- Sempre.
- Frequentemente.
- Algumas vezes.
- Raramente.
- Nunca.
- Outro:

Você já ouviu falar em marcas de certificação?

- Sim.
- Não.

Atenção! Nos itens que se seguem, é necessário que leia as afirmações e assinale a opção que mais identifica sua opinião em relação ao que é dito:

Se você nunca ouviu falar em Marcas de Certificação, não precisa continuar a pesquisa.
Muito obrigado pela colaboração!

1. Produtos e serviços certificados são mais confiáveis.

- Concordo totalmente.
- Concordo em parte.
- Nem concordo, nem discordo.
- Discordo em parte.
- Discordo totalmente.

2. Todo produto certificado é mais caro do que um não certificado.

- Concordo totalmente.
- Concordo em parte.
- Nem concordo, nem discordo.
- Discordo em parte.
- Discordo totalmente.

3. Um produto certificado para baixo consumo de energia é mais atrativo.

- Concordo totalmente.
- Concordo em parte.
- Nem concordo, nem discordo.
- Discordo em parte.
- Discordo totalmente.

4. Um hotel certificado com três estrelas é melhor do que um certificado com uma estrela.

- Concordo totalmente.
- Concordo em parte.
- Nem concordo, nem discordo.
- Discordo em parte.
- Discordo totalmente.

5. Eu aceito investir um pouco mais em produtos e serviços certificados.

- Concordo totalmente.
- Concordo em parte.
- Nem concordo, nem discordo.
- Discordo em parte.
- Discordo totalmente.

6. Ao consumir produtos e serviços, normalmente verifico se são certificados.

- Concordo totalmente.

-) Concordo em parte.
-) Nem concordo, nem discordo.
-) Discordo em parte.
-) Discordo totalmente.

7. Eu prefiro consumir produtos e serviços com engajamento social certificado (ex. preservação do meio ambiente, inclusão de pessoas com deficiência, não exploração do trabalho infantil, respeito aos Direitos Humanos e Diversidade, combate à intolerância racial, entre outros).

-) Concordo totalmente.
-) Concordo em parte.
-) Nem concordo, nem discordo.
-) Discordo em parte.
-) Discordo totalmente.

8. Eu confio nos instrumentos de certificação de produtos e serviços.

-) Concordo totalmente.
-) Concordo em parte.
-) Nem concordo, nem discordo.
-) Discordo em parte.
-) Discordo totalmente.

9. Certificação de produtos e serviços são utilizados para os valorizar comercialmente.

-) Concordo totalmente.
-) Concordo em parte.
-) Nem concordo, nem discordo.
-) Discordo em parte.
-) Discordo totalmente.

10. Certificação de produtos e serviços são instrumentos que beneficiam os consumidores.

-) Concordo totalmente.
-) Concordo em parte.
-) Nem concordo, nem discordo.
-) Discordo em parte.
-) Discordo totalmente.

11. Me sinto bem atendido pelo sistema de defesa do consumidor brasileiro.

-) Concordo totalmente.
-) Concordo em parte.
-) Nem concordo, nem discordo.
-) Discordo em parte.
-) Discordo totalmente.

12. O sistema comercial do Brasil é amigável ao consumidor.

- Concordo totalmente.
- Concordo em parte.
- Nem concordo, nem discordo.
- Discordo em parte.
- Discordo totalmente.

ANEXO 17 Enquete sobre experiência nos cinemas, por pessoas surdas

Experiência nos cinemas

Entrevistas com pessoas com deficiência auditiva sobre experiências nos cinemas com tecnologias assistivas.

Qual o seu nome?

Sua idade

Sua formação

Cidade onde vive

Sua profissão

Sua surdez é

- Congênita
- Adquirida

Você é fluente em LIBRAS?

- Sim
- Não

Você é fluente em Português?

() Sim

() Não

Tem fluência em alguma outra língua?

() Sim

() Não

Caso tenha fluência em outra língua, em qual você tem?

Qual forma de comunicação você prefere?

() LIBRAS

() Português

() Outra forma

Caso prefira outra forma de comunicação, qual seria essa forma?

Antes dos cinemas com LIBRAS e legendagem descritiva, você tinha costume de ir ao cinema?

() Sim

() Não



ANEXO 18 **Link 1**

Link para acesso ao arquivo PPT utilizados para avaliação das etapas no ciclo de exibição, no próprio espaço de cinema (com **peças cegas**).

Link encurtado: <https://bityli.com/DqIxuo>



ANEXO 19 **Link 2**

Link para acesso ao arquivo PPT utilizados para avaliação das etapas no ciclo de exibição, no próprio espaço de cinema (com **peças surdas**).

Link encurtado: <https://bityli.com/lvgkDk>



ANEXO 20 **Link 3**

Link para acesso ao arquivo PPT utilizados para avaliação das etapas no ciclo de exibição, no próprio espaço de cinema (**peças com deficiência motora**).

Link encurtado: <https://bityli.com/urNxfq>



ANEXO 21 **Link 4**

Link para Encenação Sonora, em formato de áudio MP3.

Link encurtado: <https://bityli.com/OnEbHW>



ANEXO 22 **Link 5**

Tabela gerada a partir da coleta de dados com a jornada em PPT.

Link encurtado: <https://bityli.com/eurcUI>



ANEXO 23 **Link 6**

Vídeo mostra mudança de canal de áudio em transmissão ao vivo no Youtube. O vídeo continua no ar, mas já sem o recurso de duplo canal sonoro.

Link encurtado: <https://bityli.com/sdYYPx>



Contatos do autor:
diegonmd@usp.br | diegonmd@gmail.com
www.dn.ppg.br

