

# COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO: A PROMOÇÃO DA CIDADANIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL EM PERNAMBUCO

Francisco J. Lima, UFPE; Rosângela A. F. Lima, UFPE e Mirella Pessoa, CELPE

**Resumo** - O presente estudo investigou os recursos necessários para que pessoas cegas ou com baixa visão tenham o acesso a contas de energia e outras comunicações de uma concessionária de energia elétrica. Identificou as tecnologias assistivas utilizadas por essas pessoas no acesso à informação e propôs soluções para responder às necessidades externadas pelos clientes para o acesso deles às comunicações da impressa. Afirma a natureza inclusiva da pesquisa por ouvir as pessoas cegas ou com baixa visão, bem como demonstra o papel relevante do estudo, não só como uma ferramenta de acesso à comunicação da empresa com seus clientes cegos ou com baixa visão, mas também como uma ferramenta de resgate da cidadania de um grupo historicamente prejudicado pela falta de acesso à comunicação. Defende que a presente pesquisa e seus desdobramentos, como a oferta de contas de energia em Braille, constitui passo importante para educação de pessoas cegas.

Palavras-chave: **Acessibilidade à Comunicação, Pessoa com Deficiência, Concessionária de energia.**

## I. INTRODUÇÃO

Durante centenas de anos, as pessoas cegas ou com muito baixa visão ficaram fora do sistema educacional vigente e, mais ainda, foram deixadas alheias ao conhecimento que era produzido pela humanidade.

Isso se dava tanto pela impossibilidade de a pessoa cega ter acesso à informação, quanto pelo fato de ela estar impossibilitada de contribuir com essa produção de conhecimento, já que ela era considerada incapaz de produzi-lo. Não só isso, ela era impedida de fazê-lo, pois só era vista como um estorvo pela sociedade, a qual tinha a pessoa cega como motivo de pena, de misericórdia, de desígnio divino, entre outros sentimentos pouco favoráveis a uma condição de pessoa digna, produtiva e cidadã.

Esses sentimentos, de alguma maneira, ainda perpassam nossa sociedade, manifestando-se em diversas formas, como por exemplo, nas constantes ações de diretores e/ou proprietários de escolas quando recusam ou dificultam a matrícula de crianças com deficiência visual; nas ações de diretores e/ou proprietários de equipamentos de lazer, quando dificultam, restringem e mesmo impedem o acesso de pessoas com deficiência visual a seus parques aquáticos, *playcenters* etc; nas ações de empresários, e do pessoal de R.H que os servem, quando se recusam a empregar pessoas com deficiência visual, sob a alegação de que estas não têm qualificação suficiente para o trabalho a que se propõem fazer; e

na fala de jornalistas que em seus artigos dizem "ele é cego, mas inteligente", deixando implícito que na visão desses jornalistas, uma pessoa cega não pode ser inteligente.

Entretanto, tudo isso tem mudado e começou com a educação dos cegos, mormente, a partir da invenção, em 1825, de um sistema de escrita em relevo, que recebeu o nome de seu jovem criador, um rapaz francês cego, de 15 anos, chamado Louis Braille.

*"Foi a partir deste código que Luís Braille iniciou a sua investigação, no intuito de superar as imensas dificuldades que se lhe deparavam a todo o instante e oferecer aos seus congêneres um sistema que lhes abrisse as janelas para o amplo mundo da cultura, que lhes estava vedado"*

(José Fernandes da Silva, Maio de 2001  
[http://www.lerparaver.com/amigos/fernandes\\_sistema\\_Braille.html](http://www.lerparaver.com/amigos/fernandes_sistema_Braille.html))

O sistema Braille, por assim dizer, veio, em grande parte, tornar-se a única via de educação dos cegos, pois agora permitia a essas pessoas, o acesso à escrita e à leitura por meio de uma grafia tátil, facilmente capturada pelo sistema háptico, o que provocaria amplo e rápido uso dessa escrita por cegos do mundo todo.

O problema da educação dos cegos só ficou satisfatoriamente resolvido com a invenção e adaptação do Sistema Braille - processo de leitura e escrita por meio de pontos em relevo - hoje empregado no mundo inteiro.

O Sistema Braille é um modelo de lógica, de simplicidade e de polivalência, que se tem adaptado a todas as línguas e a toda a espécie de grafias. Com a sua invenção, Louis Braille abriu aos cegos, de par em par, as portas da cultura, arrancando-os à cegueira mental em que viviam e rasgando-lhes horizontes novos na ordem social, moral e espiritual. Baptista (2000) <http://www.gesta.org/Braille/Braille01.htm>

Entretanto, a escrita Braille, a despeito do grande ganho que trazia para as pessoas cegas, não foi aceita de plano. Com efeito, resistiu-se fortemente a sua utilização, principalmente por que se alegava que não se poderia permitir aos cegos, usar um código para o qual os videntes precisariam aprender.

Confirmando essa informação, revela-nos J. Baptista (2000), "o Sistema Braille levou 40 anos a impor-se. Era acusado de erguer um muro entre os cegos e os videntes. Não se queria aceitar um processo que os videntes não podiam ler senão após um período de aprendizagem".

Semelhantemente, hoje, muitos diretores de escolas usam a argumentação de que não podem matricular crianças cegas em suas escolas porque seus professores não sabem o Braille.

Mas, assim como no presente o bom senso impera contra essas instituições e profissionais, também no passado imperou a vontade dos cegos em terem acesso à cultura e aos conhecimentos historicamente produzidos e registrados nos livros através da escrita.

Assim é que, após muita resistência, a instituição em que Louis Braille estudou, e depois trabalhou, acabou por adotar o código de escrita em relevo, que viria receber seu nome.

Confirmando essa afirmação, verifica-se, nas palavras de Baptista (2000) que: "*NA FRANÇA. - A Instituição Real dos Jovens Cegos, onde o Sistema Braille foi concebido e aperfeiçoado, demorou 25 anos a aceitá-lo de maneira definitiva*".

Simple e lógico, o sistema Braille do passado, não sofreu profundas transformações nos últimos quase 200 anos, se não por atualizações de símbolos inexistentes à época de sua invenção.

Nos dias de hoje, parafraseando a terminologia computacional, poderíamos dizer que o sistema Braille é composto de uma fonte Braille, assim como o sistema de escrita em tinta é composto de uma fonte *times new roman* ou *tahoma* etc., considerando-se, contudo, que há uma metodologia de ensino própria a esse sistema de leitura e escrita, visto que ele é em relevo e precisa ser lido, pelas pessoas cegas, com o uso do tato e não com o uso da visão, como se faz para a leitura de fontes em tinta.

Agora, de posse do sistema de escrita Braille, as pessoas cegas podem exercer o direito de acessar o conhecimento e partilhar seu próprio conhecimento através dessa escrita.

Desde sua criação, por toda parte, na Europa, na Ásia, África e nas Américas, pessoas cegas vêm se educando por meio do sistema Braille de leitura e escrita nas mais diversas áreas do conhecimento. De modo que hoje as pessoas cegas ocupam postos nas mais variadas áreas, como físicos, químicos, biólogos, matemáticos, psicólogos, pedagogos, administradores, engenheiros elétricos, advogados etc.

Com efeito, dispondo de um processo fácil de leitura, o gosto pelos livros estendeu-se amplamente entre os cegos e ocupou um lugar importante na sua vida. À instrução oral sucedeu a instrução pelo livro. O conhecimento intelectual, sob todas as suas formas (filosofia, psicologia, teologia, matemática, filologia, história, literatura, direito...), tornou-se mais acessível aos cegos.

Os benefícios do Sistema Braille estenderam-se progressivamente, à medida que as aplicações revelavam todas as suas potencialidades. As estenografias tornaram a escrita mais rápida e menos espaçosa. As máquinas de escrever permitiram fazer simultaneamente todos os pontos de um sinal, em vez de gravá-los um a um, com o punção. Enfim, obteve-se o interpondo, graças a um sistema de precisão em

que é possível intercalar os pontos do reverso de uma página com os do seu anverso.

Nos dias de hoje as novas tecnologias representam o mais espantoso contributo para valorizar o Sistema Braille, depois da sua invenção. A drástica redução de espaço proporcionada pelo Braille eletrônico é exemplo disso. Um livro em Braille com 2000 páginas de formato A4 pode ficar contido numa só disquete.

Uma vez introduzido o texto desse livro no computador, o utilizador cego tem ao seu alcance toda a informação não gráfica disponível no ecrã, que pode ler através de um terminal Braille.

Um outro exemplo é a facilidade de imprimir textos em Braille. Introduzidos no computador, os textos podem ser submetidos a um programa de tratamento específico e sair numa impressora Braille. Os textos assim tratados podem utilizar-se, quer na produção direta em papel, quer na produção de placas de impressão, conforme o número de exemplares a obter. A impressão de livros, permitindo a sua multiplicação, tem um efeito cultural considerável." (Baptista, 2000).

Por todas essas características do sistema Braille, então, ele se tornou ferramenta soberana na educação da pessoa cega. Acima de tudo, ele é a via pela qual a pessoa cega é hoje alfabetizada; é a via pela qual ela pode compartilhar com seu colega, em sala de aula, o texto sobre o qual a professora propôs a tarefa; é o meio pelo qual, deslizando os dedos no papel, aprende a grafia do vernáculo e deleita-se com o prazer da leitura; é o meio pelo qual pode ascender aos níveis culturais/educacionais mais altos, enfim, é o meio pelo qual a pessoa com deficiência visual alcança a dignidade e o título de cidadão.

No entanto, nos dias de hoje, há outros meios de que a pessoa cega pode valer-se para o acesso à informação. Exemplo deles são as gravações em fita magnética, as sínteses de voz, a audição de programas televisivos e radiofônicos, entre outros. Esses meios, embora eficazes para a aquisição do conhecimento via audição, são muitas vezes precários para a aquisição dos rudimentos gramaticais da língua padrão, mormente se tratarmos da alfabetização das pessoas cegas.

Sem o Braille, portanto, mesmo com acesso aos textos por via sonora, a criança terá mais dificuldades de se apropriar das regras gráficas, gramaticais e mesmo da estilística de textos poéticos e outros.

Nas palavras de J. Baptista (2000), a falta de leitura direta reflete-se, naturalmente, na escrita, que é deficiente quanto ao Braille e desconcertante quanto à ortografia. Tal como a leitura visual, a leitura Braille leva os conhecimentos ao espírito através de mecanismos que facilitam a meditação e assimilação pessoal daquilo que se lê. O Braille permite estudar os quadros em relevo e ler eficientemente os livros técnicos. O Braille é, ainda, o único meio de leitura disponível para os surdo-cegos. Por outro lado, a perfeição na escrita está relacionada com a leitura Braille que cada um faz,

pois é através dela que entra em contacto com a estrutura dos textos, a ortografia das palavras e a pontuação. A qualidade do ensino do Braille é decisiva para uma leitura destra e para a aquisição de hábitos de leitura.

Se os alunos cegos, como as outras crianças, forem motivados para a prática normal e constante do seu método de leitura e escrita, a leitura será rápida e tornar-se-á também mais agradável e instrutiva, porque a atenção, menos requerida pelo trabalho de reconhecimento dos caracteres, irá mais em ajuda do pensamento. Ao acabarem de ler, as crianças e jovens cegos terão aprendido alguma coisa e estarão mentalmente dispostos a partir para novas leituras. Ora, é ao ler que se ganha e se desenvolve o gosto pela leitura. Só o gosto de ler garante que o processo de aquisição de cultura não se interromperá ao sair da Escola, apesar das vicissitudes do quotidiano. E não se pode ignorar a importância da cultura como fator de integração social, como instrumento de trabalho e como elemento de conscientização na vida das pessoas cegas (Lages Baptista 2000).

Conforme José Fernandez (2001),

*"A criança cega deve iniciar a aprendizagem do Braille logo que entre para a escola, para que se não sinta diminuída em relação aos companheiros normovisuais. Numa escola especializada ela tem um acompanhamento de mais duração e pode trocar impressões com as suas congêneres, mas penso que o ensino integrado é de cabal importância para o deficiente visual. É evidente que o ensino do Braille requer uma pedagogia específica, mas os fins a atingir são iguais aos da aprendizagem vulgar da escrita e da leitura".*

A despeito dos benefícios que o Braille trouxe para o processo de alfabetização da pessoa cega, nos dias de hoje tem havido um processo conhecido como "desbrailização", que é o afastamento de parcela da população cega da leitura por meio desse código.

É sabido que hoje, em geral, lê-se menos que em tempos passados e isso não é diferente entre as pessoas cegas.

Assim é que se passou da era de impossibilidade de acesso à leitura, por não se ter um sistema de escrita que permitisse esse acesso, para uma era de extrema busca pelo conhecimento através do Braille.

Hoje, no entanto, vê-se um distanciamento do uso desse código, em decorrência, dentre outros motivos, da facilidade de acesso ao conhecimento por via oral (acesso a livros falados, síntese de voz, utilizadas em computadores, possibilidade de leitores humanos que fazem as leituras em bibliotecas e outros espaços etc).

Esse afastamento do uso do Braille, como vimos, tem um lado perverso, qual seja: a deteriorização da

aquisição de parte dos conhecimentos lingüísticos, sobretudo aquele voltado às letras. Isso é verificado em nosso país, assim como alhures, como nos revela J. Baptista (2000), falando de Portugal:

*"Não obstante as virtudes do Sistema Braille, não obstante a extensão dos seus benefícios, temos de reconhecer que nos nossos dias existe uma tendência para a menor utilização do Braille e para o abaixamento da qualidade do Braille que se utiliza. O alerta foi dado quando o uso dos livros sonoros se começou a generalizar, mas há outros fatores que igualmente explicam a crise. Entre estes fatores conta-se a exigüidade dos fundos bibliográficos Braille, que podem eventualmente não corresponder às necessidades dos potenciais utilizadores. Em Portugal, por exemplo, a maior parte do Braille que se produz é destinada ao ensino, designadamente aos estudantes que freqüentam o ensino regular. A crise do Braille também tem a ver com dificuldades inerentes ao próprio Braille, sobretudo quando, como acontece atualmente entre nós, essas dificuldades são agravadas por um ensino mal orientado. Efetivamente, hoje em dia, durante a Escolaridade Obrigatória, os nossos estudantes cegos não são motivados para a prática do Braille nem o conhecem em todas as suas modalidades. Lêem pouco, o processo de reconhecimento dos caracteres é lento e eles cansam-se depressa. Incapazes de ler a um ritmo satisfatório, fogem de utilizar os livros e manuais que já vão tendo ao seu dispor. Recorrem preferencialmente a textos introduzidos no computador, que ouvem com recurso à voz sintética, ou servem-se de leituras feitas por outrem, normalmente gravações em fita magnética.*

Outro fator, ainda mais grave que os citados, reside no fato de que professores e outros promotores de alfabetização, principalmente aqueles que promovem a alfabetização em grande escala, não dão a mínima para a alfabetização de pessoas cegas, sejam elas crianças, jovens ou adultos.

Isso pode ser aquilatado examinando-se as propostas dos programas nacionais de alfabetização, que sequer pensam nesse segmento da população, seja por profunda ignorância de seus promotores, seja por clara e proposital negligência destes promotores para com a educação de dezenas de milhares de pessoas cegas ou com baixa visão, de todo esse

grande Brasil.

O flagrante descaso, pois, para com esses cidadãos, associado ao fato de se ter pouca publicação em Braille e menos ainda produtos grafados nessa fonte de leitura, têm levado sistematicamente as pessoas cegas a um estágio, quase que pré-desenvolvimento do Braille, no que concerne à escrita e leitura. Isto é, embora essas pessoas tenham acesso a uma ampla gama de conhecimentos, através da audição de livros científicos, noticiários jornalísticos etc, esse conhecimento não consegue ser materializado na escrita formal tanto quanto o é na verbalização.

Assim é que hoje se têm excelentes oradores cegos, hábeis e eloqüentes, mas que produzem escritas sofríveis gramática e ortograficamente. Percebendo isso, no mundo todo, se tem envidado esforços para resgatar às pessoas cegas o direito ao acesso à comunicação, pela via que o cego possa ler com qualidade e independência, seja o rótulo de um remédio, seja um livro de química ou um romance. Isso, sem que a pessoa com deficiência visual deixe de adquirir a necessária competência da escrita. Logo, já é mais do que tarde que se promova ou estimule a leitura por meio do Braille entre as pessoas cegas; que se promova a alfabetização dessas pessoas, se, de fato, quisermos falar de uma alfabetização para todos e se realmente quisermos promover a verdadeira erradicação do analfabetismo no Brasil.

E como se sabe, a erradicação do analfabetismo no Brasil, mormente nos dias de hoje, requer mais do que saber assinar o nome, requer acesso à leitura (que no caso das pessoas cegas, se pode dar pela escrita Braille). Mais ainda requer mudanças na educação, de modo a se alcançar o conhecimento.

Para alcançar esse objetivo, é preciso que cada um de nós, cada um dos segmentos sociais, contribua para a promoção da educação em todos os seus níveis e para todas as pessoas. Só assim alcançaremos o objetivo máximo de qualquer sociedade, qual seja: a melhor qualidade de vida de todos os seus membros.

## II. DOS DADOS COLETADOS

A presente pesquisa procurou saber dos clientes Celpe (Companhia Energética de Pernambuco), cegos ou com baixa visão, que mídia de acessibilidade à comunicação com a empresa estes clientes gostariam de ter à sua disposição.

Para a coleta de dados, valeu-se da utilização de mídia espontânea (rádio e jornal); de distribuição de cartazes; de divulgação pessoal; de divulgação em lista de discussão pela internet e de divulgação por meio de site ([www.ce.ufpe.br/cei](http://www.ce.ufpe.br/cei)), para alcançar possíveis respondentes à pesquisa. Foi disponibilizada uma linha telefônica (para a qual se podia ligar gratuitamente) com 4 ramais e 8 atendentes para coletar os dados. Valeu-se de um roteiro de entrevista, previamente testado quanto à sua capacidade de entendimento por via oral (as

entrevistas se dariam por telefone), bem como por sua capacidade de ser levada a termo em um tempo razoável (nem corrido, nem demasiado longo).

Os atendentes da linha telefônica, responsáveis pela coleta de dados, eram estudantes do curso de Serviço Social, os quais receberam treinamento para a coleta das informações e a respeito da natureza da pesquisa. Esta se deu no período de um mês, para a coleta por telefone e mais 3 meses para a coleta por página web.

Os respondentes (cegos ou com baixa visão) foram destacados daqueles muitos que ligaram, mas que não constituíam amostra da pesquisa, já que não eram deficientes visuais, requisito para o estudo. Este indagou se o respondente era cego, se tinha baixa visão ou se enxergava pouco. Este último item se fez necessário para o cruzamento dos dados e pela razão de se encontrar pessoas que ao enxergarem muito pouco (legalmente serem cegas), não se considerarem como tal, tanto porque efetivamente enxergam um pouco, quanto porque têm “dificuldade” de se aceitarem como cegas.

Feita a coleta, identificou-se que:

A média etária dos sujeitos entrevistados foi de 51 anos, variando de 18 a 86 anos de idade. 17% dos entrevistados tinham idade menor/igual a 30 anos, 11% tinham idade maior/igual a 80 anos e 72% tinham idade maior que trinta e menor que 80, como se verifica na figura 1.

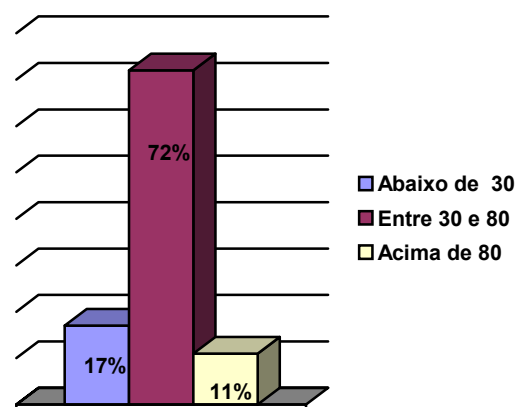


Figura 1 - Distribuição por Faixa Etária dos respondentes à Pesquisa de Acessibilidade à Comunicação.

Como se pode observar na figura 2, ao se analisar a escolaridade dos sujeitos da pesquisa, constata-se que 15% têm um curso superior, 4% têm o ensino superior incompleto, 24% têm ensino médio ou médio incompleto, 21% estudaram até a 8ª série do Ensino Fundamental, 34% estudaram até a 4ª série, e apenas 2% dos entrevistados disseram ser analfabetos.

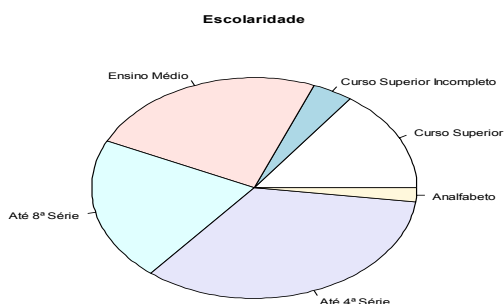


Figura 2 - Distribuição relativa da Escolaridade de deficientes visuais, respondentes à Pesquisa de Acessibilidade à Comunicação.

No que concerne à origem geográfica de nossos respondentes, identifica-se que a maioria mora em Recife (34%) ou cidades circunvizinhas, como Jaboatão dos Guararapes (18%), Olinda (7%), Paulista (3%), Camaragibe (1%) e Cabo de Santo Agostinho (1%). Entretanto, a pesquisa foi respondida por pessoas das mais diversas cidades do estado de Pernambuco: Belo Jardim, Petrolina, Palmares, São Lourenço, Pombos, Triunfo, Barreiros, entre outras.



Figura 3 - Distribuição geográfica dos clientes cegos, com deficiência visual, no estado de Pernambuco.

A acuidade visual da amostra constituiu, igualmente, um relevante indicador para o presente estudo, visto que 35% dos respondentes declararam enxergar pouco; 31% disseram ser cegos, enquanto 34% informaram ter baixa visão, como ilustrado na figura 4.

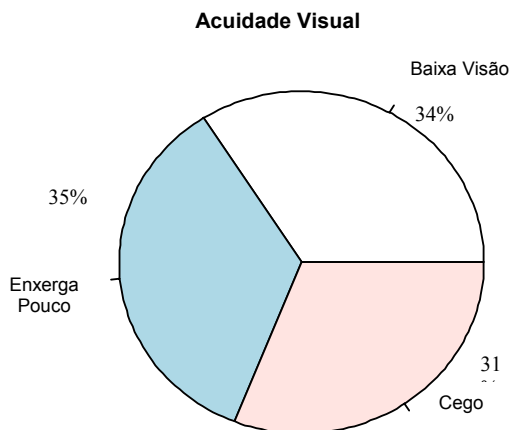


Figura 4 - Acuidade Visual dos respondentes à Pesquisa de Acessibilidade à Comunicação.

No que concerne ao acesso à informação escrita (eletrônica ou em tinta), muitos respondentes

registraram que fazem uso de uma ou mais vias para alcançar essas informações. O meio mais utilizado de acesso à comunicação escrita, por pessoas cegas ou com baixa visão, continua sendo recorrer a alguém que proceda a leitura em voz alta (51%). Como se depreende da figura 5, o uso de letra ampliada foi informado em 55% dos relatos. O Braille foi dado como via de acesso à escrita, para 27% dos casos. E 14% dos respondentes informaram fazer uso de um *software* leitor de tela, para acesso à leitura escrita em mídia eletrônica (e-mail, internet e arquivos eletrônicos).

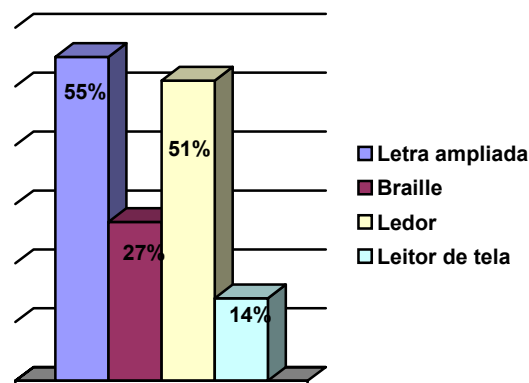


Figura 5 - Representação (%) do uso de Tecnologia Assistiva para o acesso à Comunicação.

Esses dados são de suma importância, mormente se considerarmos que, de um lado, não há, praticamente, material algum transcrito em Braille, a não ser aquele material didático do ensino fundamental, o qual, a propósito, é raro; de outro que o uso do computador no Brasil, ainda se restringe a uns poucos, e que são ainda menos aqueles que têm acesso a um leitor de tela, mesmo que gratuito, ou que se pode conseguir sem custos, junto ao Banco Bradesco e ao Banco Real, como o *Virtual Vision*, produzido pela empresa paulista *Micropower*.

Ao responderem sobre quem fazia o pagamento da conta de luz, os entrevistados informaram que eles próprios pagavam suas contas (50%); 44% disseram que é alguém da família que fazia o pagamento; e 6% responderam que utilizam outros meios para efetuar o pagamento de suas contas (como débito automático ou um terceiro).

A respeito de como acessam as informações constantes da sua conta de energia elétrica, apenas 38% informaram que fazem, eles próprios, a leitura de suas contas; 62% recorrem a terceiros para obtenção das informações nelas contidas. Importante observar é o fato de que, por vezes, os clientes disseram que a única informação que conhecem de sua conta de energia é o valor total a ser pago

Por outro lado, não é de se admirar que os clientes com deficiência visual (cegos ou com baixa visão), ao responderem a respeito de como gostariam de receber sua conta de luz, tivessem declarado que a quisessem receber por tipo ampliado (64%); por

telefone (31%); em Braille (27%); por e-mail (11%); pelo site (2%); e, no modelo atual, apenas 4%. Como se vê, pois, na figura 6, os dados acima referidos estampam a necessidade de se adequar as atuais faturas das contas de luz às demandas dos clientes Celpe com deficiência visual, não só por uma exigência legal, mas porque, e prioritariamente, assim necessitam esses clientes.

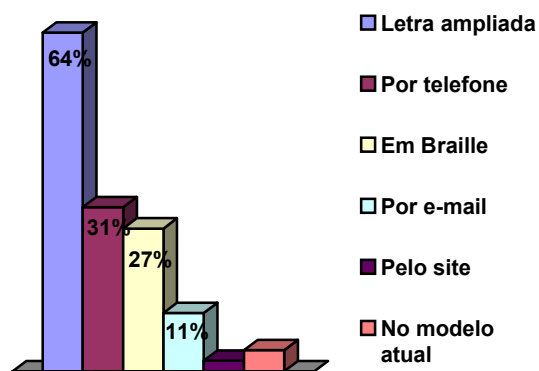


Figura 6 – Demanda dos clientes com deficiência visual quanto às mídias de acesso à conta de luz.

O longo tempo de descuido dos direitos da pessoa com deficiência, agravado pelo descumprimento das garantias legais vigentes, sem que ninguém viesse ao socorro dessas pessoas, fizeram com que elas se sentissem desprotegidas, e, ainda pior, “abusadas” ou aproveitadas por pessoas que, sob a promessa de que vinham ao seu apoio, só se locupletaram de toda sorte de benefícios que poderiam valer-se, quando estava em jogo a “defesa” da pessoa com deficiência.

Assim, verifica-se também uma descrença desses indivíduos em propostas que possam contemplar sua acessibilidade às contas de energia em Braille. Como questionou um respondente, *“Mas... para que vocês vão dar a conta em Braille? Ninguém faz isso. Nem a conta de telefone que sempre tem problema a gente tem em Braille para saber se ta pagando certo”*.

Da fala desse sujeito, percebe-se então, que é plausível que muitos deixaram de responder à pesquisa, também por essa razão.

Posto que o presente estudo visou o acesso à comunicação, não tratamos aqui, uma vez que não cabia, de eventuais outras demandas que os clientes respondentes tenham mencionado. Contudo, é mister registrar que por vezes, os referidos clientes disseram querer descontos ou isenção de tarifas, entre outras solicitações.

Isso também denota o caráter assistencialista a que muitos se acostumaram. Todavia, há uma leitura alternativa para essa situação. Trata-se do fato de as pessoas com deficiência sofrerem ainda mais com a falta de emprego que assola o Brasil; com o alto índice de desemprego; com os baixos salários, especialmente pagos aos trabalhadores com deficiência e, sobretudo, devido ao fato de as pessoas com deficiência sofrerem o preconceito no momento

de contratação para o trabalho, sendo “rejeitadas” nessa hora.

Em face das situações acima descritas e discutidas, não é, ainda, de se admirar que os meios oferecidos para a oferta, coleta dos dados (questionários escritos distribuídos pela SEAD, Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência, linha telefônica 0800 gratuita, questionário eletrônico via e-mail de particulares, e de listas de discussão especializadas, e questionário eletrônico via *web page*) não tenham sido aproveitados na sua plenitude.

Entretanto, pode-se aquilatar o impacto que teve tal pesquisa na comunidade de pessoas com deficiência visual, entre outros fatores, pela inserção de cópia de matéria veiculada na mídia local, num dos mais importantes sites de e para pessoa com deficiência visual, hospedado na UFRJ, no Brasil e mantido por equipe portuguesa. Referimo-nos ao site [www.lerparaver.com](http://www.lerparaver.com). Estar lá merece respeito e significa ser lido por usuários Brasileiros de toda a União, bem como por usuários de Portugal, Espanha e de outros países da Europa e América Latina. Acima de tudo, pode-se aquilatar o alcance da pesquisa, considerando-se que pessoas de todo o estado responderam às chamadas, a despeito de, como foi mencionado, a divulgação por via “cartaz” ter sido insuficiente e inadequada, como postulamos.

A respeito dos respondentes, ainda, é notável que 11 % deles tenham sido de pessoas com mais de 81 anos, o que demonstra que nossa população de idosos está “antennada” com as políticas de inclusão social e quer dela fazer parte.

### III. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao chegarmos ao término deste trabalho, antes de o considerarmos como o fim, devemos considerá-lo como um início; um início de uma ação responsável, com objetivos dignos e propósitos que, certamente, entram para a história da pessoa com deficiência no Brasil, como sendo uma das mais importantes ações do século.

Pensar em uma empresa que promove uma pesquisa, cujo objetivo é ouvir seus clientes para lhes responder as necessidades pode parecer de pouca importância. Mas não é! De fato, isso não constituiria novidade, talvez, se os clientes em questão fossem muitos ou representassem parcelas economicamente abastadas da sociedade.

Entretanto, este não é o caso.

De acordo com o censo Demográfico 2000, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, 48,1% das pessoas que informaram possuir alguma deficiência são deficientes visuais. Isto significa que há cerca de dezesseis milhões e meio de pessoas com algum tipo de limitação visual dentro do território nacional. Esses dados oferecidos pelo IBGE são muito gerais e questionados por sua metodologia de coleta de dados. Todavia, trabalhando com os dados do IBGE, tem-se que há 148 mil pessoas cegas no Brasil, portanto 148 mil pessoas que podem se

beneficiar de uma comunicação acessível em Braille. Isso sem contar, as muito mais pessoas com baixa visão.

Como se pode ver, então, numericamente, os cegos são poucos, e certamente constituem um número ainda menor dos clientes diretos da empresa.

Por isso, ter levado a cabo uma pesquisa que visava saber dos clientes suas necessidades e, mais ainda, antes mesmo de seu final, já dar passo para responder às necessidades encontradas na pesquisa coloca a Celpe na vanguarda das ações inclusivas<sup>1</sup>.

Os recursos apreendidos deste estudo, portanto, servirão como sustentação para outras empresas congêneres, bem como servirão de exemplo para que outras prestadoras de serviços públicos venham atender aos anseios, necessidades e direitos de seus clientes.

Quando assim o fizerem, contudo, a Celpe terá sido a primeira.

Não bastasse então o respeito pela lei, por seus clientes, se não bastasse a natureza inclusiva alcançada por este estudo, pela natureza de responsabilidade social promovida pela impressão em Braille das contas de energia para os clientes com deficiência, a Celpe e a Universidade Federal de Pernambuco, por meio de seu Centro de Estudos Inclusivos, promovem, com a presente pesquisa, o despertar de cidadania nas pessoas cegas e com baixa visão; resgatam-lhes a auto-estima, devolvem-lhes a crença de que alguém, em alguma parte se preocupa com elas, pessoas que, ainda hoje, no século 21, estão no grupo chamado de vulnerável.

Mas, isso tudo se torna pequeno perante o principal efeito desta pesquisa, o qual é indireto, mas que tem importância crucial para o destino das pessoas cegas de hoje e das do futuro. Referimo-nos, aqui à educação.

A baixa auto-estima de estudantes usuários do sistema Braille quanto ao uso desse código para leitura e escrita tem sido uma constante, como se mostrou anteriormente. E, em parte, isso se deve pelo fato de a pessoa cega não encontrar em seu dia-a-dia rótulos, emblemas, logos, ou qualquer outro tipo de inscrição na escrita Braille (o que tornaria esses materiais uma forma de comunicação acessível), constituindo em incentivo para a aprendizagem e uso do Braille para aqueles estudantes. Soma-se a isso o fato da pouca ou nenhuma valorização que os professores dão a esse código de escrita; soma-se a isso o fato de o governo não prover suas comunicações nesse sistema de escrita; soma-se a isso a dificuldade econômica da população cega; soma-se a isso, ainda, o fato de as livrarias não trazerem livros, gibis, jornais etc, grafados em Braille.

Essas situações, não só discriminam a pessoa com deficiência visual, mas também deixam patente o descumprimento de nosso ordenamento jurídico que prevê no artigo 1 da Lei nº 4.169/62:

*“São oficializadas e de uso obrigatório em todo o território nacional, as convenções Braille, para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille, constantes da tabela anexa e aprovados pelo Congresso Brasileiro Pró-Abreviatura Braille, realizado no Instituto Benjamin Constant, na cidade do Rio de Janeiro, em dezembro de 1957.”*

Segundo a Lei nº 9.610 de 1996, lei de direitos autorais, em seu artigo 46, “d”, fica permitida a reprodução de obras em Braille para uso da pessoa cega, reconhecendo a importância desse sistema de escrita para o acesso à educação, à cultura e ao lazer da pessoa deficiente visual, direitos estes garantidos constitucionalmente, mas ainda não postos em prática por parte daqueles que estão obrigados por lei.:

*“Art. 46. Não constitui ofensa aos direitos autorais:*

*I – a reprodução:*

*d) de obras literárias, artísticas ou científicas, para uso exclusivo de deficientes visuais, sempre que a reprodução, sem fins comerciais, seja feita mediante o sistema Braille ou outro procedimento em qualquer suporte para esses destinatários.”*

Em consonância com a compreensão de que o acesso à informação é primordial à pessoa cega, nossos legisladores buscaram, através da lei nº 10.098/2000, oferecer, mais uma vez, a garantia de as pessoas com deficiência terem acesso ao conhecimento. Porém, mais uma vez, temos visto sua vontade não sair do papel, por negligência dos nossos governos.

*“Art. 17. O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.”*

<sup>1</sup> A Celpe passou, desde janeiro de 2005, através de parceria com Centro de Estudos Inclusivos da Universidade Federal de Pernambuco, UFPE, e a XEROX do Brasil, a oferecer suas contas de energia, com formatação baseada na presente pesquisa.

No entanto, algumas ações vêm revertendo essa situação. A exemplo disso, a Celpe, com seu pioneirismo, torna-se responsável pela divulgação de um material rico, exemplo de cidadania, que chega a cada cliente para que ele possa mostrar a seu filho, partilhar com sua esposa ou marido; que ele possa mostrar ao pai, enfim, que possa dizer: “estou pagando por algo, sei quanto devo pagar, quando devo pagar e acima de tudo, o sei sem depender de terceiros ou ter de abrir mão de meu direito à privacidade, para poder ter acesso a algo que, em essência, é de meu direito”.

Em todo o país, a educação tem paulatinamente alcançado mais pessoas, e nos últimos anos ela vem chegando até as pessoas com deficiência visual e o vem fazendo, cada vez mais, nas escolas comuns, nos bairros onde mora a pessoa com deficiência.

Assim, proporcionar o acesso à informação em todos os níveis é promover também o acesso dessa pessoa à escola, pois a pessoa cega começa a perceber *o para que estudar*, fato que muitos têm dúvida, já que as dificuldades são muitas e os retornos são, invariavelmente, só percebidos a longo prazo. Isto é, muitos se indagam: "como estudar, se não tenho livros para ler? Para que aprender o Braille, se não tenho o que ler em Braille? Para que aprender o Braille, se não tenho produtos em Braille; se não tenho sequer o direito de saber o que ocorre em minha comunidade pelo jornalzinho de bairro que não vem em Braille; se para saber se detenho uma nota de 1 real ou 5, preciso pedir a alguém que me diga, pois esses materiais não estão em Braille.”

No entanto, em decorrência deste estudo, com as contas de energia em Braille, o indivíduo cego alfabetizado, leitor desse código de escrita, não precisará mais frustrar-se ao não ter mais esse documento, acessível a seu conhecimento. A Celpe e o Centro de Estudos Inclusivos, da UFPE, com o apoio da Xerox, vêm oferecer, gratuitamente, extratos dessas contas em Braille, aos clientes da empresa.

Daí, é que um trabalho como este da Celpe-UFPE/CEI não só constitui uma resposta às exigências da lei e às necessidades de seus clientes, mas também, e, sobretudo, constitui uma ferramenta/incentivo à educação e à cultura de dezenas de milhares de pessoas, o que comprova o caráter de responsabilidade social que teve o presente estudo.

Dezenas de milhares de pessoas com deficiência visual são desconsideradas nos programas de erradicação de analfabetismo, dos programas de educação de jovens e adultos, dos programas de educação continuada, enfim, sempre são deixadas à parte, pois, quando se faz algo nessas áreas, faz-se para as pessoas sem deficiência visual, e quando fazem, contemplam apenas as pessoas cegas ou que enxergam muito pouco, sem, contudo, alcançar as pessoas com visão subnormal ou ambliope.

Portanto, sugere-se a oferta de comunicação acessível também a essas pessoas que em nossa

pesquisa constituíram 34% da mostra dos respondentes.

No que concerne ao total dos respondentes, percebe-se que foram poucos, numericamente, a despeito das oportunidades que se ofereceu para a resposta à pesquisa.

Esta se deu não só pela utilização da linha telefônica 0800, como já tratado, mas também pela disponibilidade do questionário de pesquisa na página do CEI ([www.ce.ufpe.br/cei](http://www.ce.ufpe.br/cei)), além do envio deste por e-mail. Novamente, imperou a descrença das pessoas na resposta prática às muitas pesquisas que não retornam, em resultado concreto, a seus respondentes, refletindo, portanto, numa coleta de dados menos ampla.

No entanto, não é pelo quantitativo numérico que se deva ver uma pesquisa de responsabilidade social, mas sim por seu atributo qualitativo. Não é o número de pessoas que importa, mas as pessoas.

A despeito das dificuldades encontradas para a divulgação e coleta dos dados, verificou-se que pessoas de todo o estado, interior e capital, e de todas as faixas de idades pertinentes ao grupo de pesquisa (de 18 a 86 anos de idade) participaram.

Isso demonstra que ainda se tem confiança nos projetos sociais e que cada vez mais, se dá valor aos projetos de responsabilidade social.

Devemos, pois, ver os dados coletados como sendo a expressão de uma população ansiosa por conhecer e por ser capaz de fazê-lo por si só, independentemente, dignamente, com todos os seus direitos de consumidor e cidadão observados, respondidos e respeitados.

Por fim, este trabalho, sendo um trabalho inserido no campo da comunicação, confirma que comunicar é mais do que transmitir ou retransmitir uma informação é formar opinião; é educar; é ensinar **gente** a tratar **Gente** como **Gente**.

Assim, uma pessoa, única que seja, já é um número suficiente o bastante para que nossas ações sejam voltadas a responder sua necessidade. Isto é, onde há **gente**, os números (as estatísticas) só devem ser usados quando servirem para o benefício das pessoas humanas. Quando assim não o servirem, qualquer número de pessoas, independentemente da quantidade que se apresente, constituirá justificativa suficiente para aplicação de nossos recursos humanos e/ou financeiros.

Por isso, os resultados, hora alcançados, não devem ser vistos como um final, porém como ponto de partida, através do qual a responsabilidade social seja um objetivo a ser conquistado em cada uma de nossas ações.

#### IV. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Maria da Glória de Souza. *Prontidão para alfabetização através do sistema Braille*. Rio de Janeiro, Instituto Benjamin Constant, 1995. (Apostila).

AMARAL, L. A. *Conhecendo a deficiência em companhia de*



*Hércules*. São Paulo: Robe, 1995.

BAPTISTA, José Antônio Lages Salgado. *A invenção do braille e a sua importância na vida dos cegos*, 2000. Acessado em 2004, no <http://www.gesta.org/Braille/Braille01.htm>

BRUNO, Marilda Moraes Garcia e colaboradores. *O deficiente visual na classe comum*. São Paulo, Secretaria Estadual da Educação, 1987.

CEDIPOD - Centro de Documentação e Informação do Portador de Deficiência. Folheto "*Quando você encontrar uma pessoa deficiente...*".

COLL, César Palacios J. *Necessidades educativas especiais e aprendizagem escolar*. Porto Alegre, Artes Médicas, 1995.

CONDE, Antônio João Menescal. *A pessoa portadora de deficiência visual; seu movimento e seu mundo*. Rio de Janeiro, IBC, 1992.

CUTSFORTH, T. *O cego na escola e na sociedade*. Campanha Nacional de Educação de Cegos. Brasília, 1969.

\_\_\_\_\_. *Escola para todos*. Brasília, Ministério da Justiça/CORDE, 1997.

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Educação do Distrito Federal/FEDF. *Atendimento educacional ao aluno portador de deficiência da visão*. Brasília, 1994.

FERREIRA, Libânia Rabello. *Escrita cursiva*. Brasília, Secretaria de Educação do Distrito Federal/FEDF, 1996. (Material mimeografado)

FRAIBERG, S. *Insight from the blind Library of Congress*. Washington, 1972.

GIL, M. E. A. & ANDRADE, G. *Cegueira e deficiência visual - uma abordagem sociológica*. São Paulo: FACE, 1989.

HALLIDAY, Carol. *Crescimento, aprendizagem e desenvolvimento da criança visualmente incapacitada do nascimento à idade escolar*. São Paulo, Fundação para o Livro do Cego no Brasil, 1975.

LOWENFILE, B. *Our blind children*. Illinois, Charles Thomas Publishers, 1964.

MASINI, Elsie S. *O perceber e o relacionar-se do deficiente visual*. Brasília, Ministério da Justiça/CORDE, 1994.

MEC. CENESP-IBC. *Proposta curricular para deficientes visuais*. Pré-escolar. Rio de Janeiro, 1982.

MEC. Instituto Benjamin Constant. *Revista Benjamin Constant*. Rio de Janeiro. v. 3, n. 6, 1997.

\_\_\_\_\_. *Revista Benjamin Constant*. Rio de Janeiro, v. 2, n. 6, 1996.

MEC. Secretaria de Educação Especial. *A educação especial no Brasil*. Brasília, 1994.

\_\_\_\_\_. *Expansão e melhoria da educação especial nos municípios brasileiros*. Brasília, 1994.

\_\_\_\_\_. *O processo de integração escolar dos alunos portadores de necessidades educativas especiais no sistema educacional brasileiro*. Brasília, 1994.

\_\_\_\_\_. *Necessidades especiais na sala de aula*. Brasília, 1994.

\_\_\_\_\_. *Revista Integração*. Brasília, v. 7, n. 16, 1994.

\_\_\_\_\_. Brasília. v. 7, n. 18, 1994.

\_\_\_\_\_. Brasília. v. 7, n. 19, 1997.

NETO, João Lucas. *A deficiência visual e você*. Porto Alegre, 1988.

PARKER, Steve. *Conviver com a cegueira*. São Paulo, Scipione, 1994.

\_\_\_\_\_. *Plano orientador das ações de educação especial nas escolas públicas do DF*. Brasília, 1994.