

## Democracia, design e deficiência: disponibilização de recursos assistivos digitais e o impacto na vivência cidadã coletiva

*Democracy, design and disability: the display of digital assistive resources and the impact on the citizen experience*

WATANABE, Alessandra; mestrandia; Universidade de Brasília

[alessandra.nw@gmail.com](mailto:alessandra.nw@gmail.com)

MAYNARDES, Ana Claudia; Dra., Universidade de Brasília

[anacmay@gmail.com](mailto:anacmay@gmail.com)

Este artigo apresenta uma discussão teórica preliminar de pesquisa em andamento que busca compreender se, do ponto de vista da cidadania democrática, a visibilidade de recursos assistivos e sua disponibilização de forma integrada ou personalizada no design digital de produtos e experiências pode impactar na inclusão ou exclusão de pessoas com deficiência desses espaços. A partir de uma revisão bibliográfica, são apontadas reflexões sobre o papel do designer cidadão ao criar e disponibilizar um design inclusivo, tendo em vista a cidadania como prática, a democracia pluralista, bem como a personalização e seus efeitos e contradições no que diz respeito à exclusão e à diversidade.

**Palavras-chave:** design inclusivo; cidadania; digital

*This article presents a preliminary theoretical discussion of ongoing research that seeks to understand whether, from the point of view of democratic citizenship, the visibility of assistive resources and their display in an integrated or personalized way in the digital design of products and experiences can impact the inclusion or exclusion of people with disabilities from these spaces. Reflections on the role of the citizen designer when creating and providing an inclusive design are pointed out, considering citizenship as a practice, pluralist democracy, as well as personalization and its effects and contradictions with regard to exclusion and diversity.*

**Keywords:** inclusive design; citizenship; digital.

A inclusão de pessoas com deficiência (PcD) em espaços digitais tem se tornado preocupação crescente, mas que ainda esbarra em dificultadores que impedem a participação efetiva de todas e todos. Experiências democráticas proporcionam uma real inclusão de pessoas com ou sem deficiência, e não apenas sua integração, e também uma experiência equivalente, para além do simples acesso.

Grande parte da vida hoje acontece nos ambientes digitais, com todas as suas interações, serviços e relacionamentos nos âmbitos do trabalho, educação e lazer, sendo a nova esfera pública (LÉVY; LEMOS, 2010). Como deixar alguém que tenha acesso à rede de fora de seus espaços? E como fazer com que quem faça parte dela perceba que há tantos outros com inúmeras barreiras e experiências distintas da sua? Conviver com a diferença e estar em espaços democráticos é um dos caminhos para a inclusão social de pessoas com deficiência. Pessoas que não possuem qualquer deficiência podem vivenciar a democracia ao estarem inseridas, em seu cotidiano, em ambientes democráticos, como um lembrete diário da diversidade. E como conviver com as diferenças se as lutas das PcD e muitas das respostas a essas dificuldades estão invisibilizadas?

Invisíveis porque a era da personalização trouxe o fetiche em torno do exclusivo, pensando especialmente para determinada comunidade. E assim as fragmentações se consolidam. O que aparece no perfil do Netflix de uma pessoa muitas vezes jamais aparecerá no de outra. As bolhas ideológicas aumentam em torno de si sem diálogo com o exterior. O que acontece em uma escola especial para PcD não será costumeiro se não invadir as turmas regulares. A importância de uma luta jamais será partilhada se não se tornar conhecida e cotidiana, inclusive dentro de uma mesma comunidade. A comunidade surda desconhece muitas vezes as lutas da comunidade cega, de pessoas com deficiência física ou intelectual, por exemplo. De fora dessa comunidade maior, aí o desconhecimento impera e a convivência inexistente. E aqui não se trata de universalizar visões de mundo, as enquadrando em um mesmo lugar, mas de integrar perspectivas e apresentar o que têm em comum não só para quem já as conhece.

Por outro lado, não dispor do acolhimento específico que a personalização entrega também cria exclusão. No design material – aqui fazendo um contraponto grosseiro com o digital – a personalização é a condição, muitas vezes, até da sobrevivência de uma pessoa com deficiência. Fica claro, diante dessa complexidade, que não existe consenso sobre o melhor caminho. É nesse lugar que entra a discussão proposta. Cabe ao design contemporâneo propor reflexões sobre esse fazer, com toques de subversão e tendo em vista a experiência, o sensível e a partilha (MOURA, 2020).

Diante das questões apresentadas, tem-se o seguinte problema de pesquisa: do ponto de vista da cidadania democrática, o design digital inclusivo deve investir em uma visão integrada ou em acolher necessidades específicas? É importante ressaltar que esse debate não se trata de um questionamento sobre os recursos assistivos em si, mas de sua apresentação. A tecnologia assistiva como ferramenta sempre inclui determinado público, mas como ela é visibilizada reforça visões, mostra realidades e desconstrói concepções.

A pesquisa objetiva discutir se o design acessível de produtos e experiências digitais para pessoas com deficiências é de fato inclusivo na perspectiva da cidadania democrática, identificando onde e como o campo do design inclusivo e questões de personalização e do universo digital dialogam com o de cidadania democrática; descrevendo como os recursos assistivos são disponibilizados em experiências e produtos digitais no que se refere a sua visibilidade e forma de considerar as deficiências auditiva e visual; e por fim, estabelecendo relações entre a forma como o design inclusivo para pessoas com deficiências auditiva e visual

tem sido apresentado nos últimos anos e os debates em torno dos conceitos de cidadania, democracia, diversidade, exclusão e personalização.

Trata-se de uma pesquisa teórica e exploratória. O método utilizado, detalhado na seção a seguir, é o de revisão de literatura.

## 2 Método

Pela natureza teórica e objetivos exploratórios da pesquisa e, ainda, por trazer um problema que envolve complexidades, diferentes desdobramentos e sem a utilização de dados primários, o estudo está se desenvolvendo por meio de levantamento bibliográfico para uma revisão de literatura, o que permite confrontar visões, conectar campos e iniciar reflexões, características típicas de discussões teóricas. As bases utilizadas foram *Web of Science*, *Google Acadêmico*, *SciELO*, *Computing Database*, *Ebsco*, *Political Science* e *ProQuest Central*.

Na delimitação inicial da pesquisa, que possuía característica mais vertical e específica, deparou-se com as ambivalências e complexidades do tema, o que levou à constatação de que qualquer estudo sobre a comunidade de pessoas com deficiência que busque respostas direcionadas e precisas incorreria em generalizações ou especificações injustas. Portanto, optou-se por horizontalizar a discussão. Além disso, pareceu o mais sensato diante do próprio tema, que busca compreender justamente o aspecto da parte e do todo, do personalizado ou geral. O ambiente digital foi o recorte utilizado nessa pesquisa, pela existência de parâmetros de acessibilidade para as diferentes deficiências consolidados pela *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), do Consórcio W3C.

Os próximos passos envolvem o aprofundamento das análises já iniciadas, bem como o estudo de sites, posts de redes sociais e aplicativos para exemplificar a discussão, escolhidos de forma assistemática de acordo com a melhor representação das reflexões desenvolvidas na pesquisa.

## 3 Cidadania como prática

Uma experiência democrática em sociedade diz respeito ao acesso a diferentes espaços, à participação efetiva nos diversos contextos e a uma vivência permanente baseada nesses valores. A cidadania - ainda que um conceito não estático ou definitivo, uma categoria provisória, dependente do contexto social e em transformação (MORAIS, 2013) -, não pode ser considerada apenas como direitos civis, políticos e sociais, colocando “os indivíduos na condição de suporte material” desses direitos (FLEURY, 2018, p. 121), como enunciava Thomas Humphrey Marshall na década de 50.

No apanhado histórico construído por Barreto (1993) sobre cidadania na tentativa de esboçar seu significado moderno, notam-se vários momentos em que a exclusão fazia parte do que era compreendido como ser cidadão. Na Revolução Francesa, com o voto censitário, e na Revolução Industrial, com o aumento gradativo de cidadãos apenas quando se tornavam

produtores e consumidores. Na democratização do Estado Liberal há um crescente acesso de eleitores à participação no poder, porém ser um eleitor ainda significava um marcador excludente. O Estado Democrático de Direito nasce a partir do Poder Legislativo passando a legislar também para o não-proprietário em vez de apenas defender os interesses da burguesia, mas isso ainda não significa uma cidadania plena e irrestrita.

Os fatos históricos parecem aproximar a cidadania a uma mercantilização de direitos, onde poder e dinheiro são o ticket para se tornar cidadão. Um conceito, quem sabe, formulado - em sua origem e em razão dos contextos históricos pelos quais passou - para ser excludente ainda que trazendo a roupagem da inclusão. As relações de consumo parecem ter invadido também a esfera da cidadania. Além da segregação na compra do ingresso à cidadania, as relações de consumo vão minando "outras sensibilidades, como a noção de individualidade, que aliás, constitui um dos alicerces da cidadania" (SANTOS, 2020, p. 49).

Portanto, assim como a democracia, a cidadania pode ser abstrata, pouco palpável e guardar uma realidade cruel. Schnapper (2000), ao tratar da dificuldade de aplicação e fragilidade da cidadania na realidade europeia, problematiza a premissa de igualdade entre pessoas com origens e condições econômicas e sociais tão desiguais. Além disso, fala de um mundo social de conflitos e rivalidades, em que os mais fortes se estabelecem às custas dos mais fracos. No Brasil, não é diferente e traz agravantes por pertencer às nações em desenvolvimento. A cidadania que aparece no Brasil "permaneceu parcial, desequilibrada, excludente" (BENEVIDES, 1994, p.8) e também guarda tensões com o capitalismo, pois seu desenvolvimento "será fruto da correlação de forças e das lutas que se processam a partir dessa situação paradoxal na qual a ordem política se assenta sobre a noção de igualdade em uma sociedade que se funda na desigualdade e exploração de classes." (FLEURY, 2018, p. 111). Para Santos (2020), o esboço de uma solução está na subordinação do modelo econômico ao modelo cívico, ou seja, a ideia de valor precisa estar acima da de recursos, o inverso do que se opera hoje. O autor acrescenta, em outro trabalho (2021), que com uma visão sistêmica e de interdependência dos seres e coisas, até a partir da noção de consumidor pode-se caminhar para a ideia de cidadão.

No contexto histórico fica claro o papel do Estado nos avanços sociais, porém, a sociedade civil guarda tanta responsabilidade quanto ele na construção da cidadania como se busca hoje, comprometida, em seu cerne, com a inclusão. O compromisso democrático pela inclusão cidadã precisaria então ser coletivo e desejado, em vez de individual ou arbitrário. Mouffe (1997) encara a cidadania como uma forma de identificação política do indivíduo que é construída e não simplesmente imposta como um status legal, conversando com a perspectiva de Fleury (2018): "(...) requer a constituição prévia do sujeito, cuja emergência requer a ruptura com a ordem estabelecida antes de impor sua presença como ator que transforma esta própria ordem" (FLEURY, 2018, p. 121).

Assim como a cidadania, o próprio cidadão – a versão política da pessoa (LÉVY; LEMOS, 2010) – e a democracia são conceitos em construção. A democracia, por meio de processos lentos e

imperfeitos (KAHNE; WESTHEIMER, 2003), tem um compromisso com a construção do cidadão e não a proteção de direitos de um indivíduo já acabado, formado (MOUFFE, 2003).

Falar em cidadania democrática em vez de tratar democracia e cidadania como sinônimos é uma ênfase importante para esse estudo, considerando que

de fato, líderes de governo em um regime totalitário ficariam tão satisfeitos quanto líderes em uma democracia se seus jovens aprendessem as lições apresentadas por muitos dos que propõem esses programas de cidadania: não use drogas, vá à escola todos os dias, não chegue ao trabalho atrasado, faça o juramento à bandeira, doe sangue, ajude as vítimas de enchentes, recicle, recolha lixo do chão, limpe um parque, trate idosos com respeito e assim por diante. (...) são características desejáveis para pessoas que vivem em uma comunidade. Mas elas não dizem respeito à cidadania democrática. (KAHNE; WESTHEIMER, 2003, p. 36, tradução de Renata Bressanelli).

Com visões que podem soar distintas no que toca a relação com a política e o Estado, Kahne e Westheimer (2003) de um lado e Biesta e Lawy (2006) de outro se complementam em suas perspectivas sobre a cidadania democrática. Os primeiros enxergam esse conceito como indissociável da política:

Um estudo encomendado pela Associação Nacional de Secretários de Estado [americana], por exemplo, mostrou que menos de 32% de pessoas com direito ao voto e idade entre 18 e 24 anos votaram nas eleições presidenciais de 1996, mas gritantes 94% das pessoas com idade entre 15 e 24 anos acreditavam que “a coisa mais importante que posso fazer como cidadão é ajudar os outros”. Em um sentido muito real, então, os jovens parecem estar “aprendendo” que cidadania democrática não precisa de governo, política ou mesmos esforços coletivos. A visão fomentada é a de cidadania sem política ou ação coletiva – um compromisso com o serviço individual, mas não com a democracia.” (KAHNE; WESTHEIMER, 2003, pp. 38-39, tradução de Renata Bressanelli)

Já os segundos trazem uma abordagem da cidadania desvinculada de qualquer noção de política oficial ou como algo que se limita a ser alcançado e conquistado, pressupondo, portanto, um lugar a se chegar. Como prática, e não conquista, a cidadania não seria o resultado de um aprendizado na escola ou em qualquer instituição, mas uma consequência da participação em práticas que compõe a vida de cada um e cada uma, como no trabalho, no lazer, nas redes sociais. Percebe-se que as duas visões se encontram na ação coletiva.

Portanto, nessa pesquisa, a noção de cidadania utilizada não vem da teoria constitucional moderna, na qual o “cidadão é o indivíduo que tem um vínculo jurídico com o Estado. É o portador de direitos e deveres fixados por uma determinada estrutura legal (Constituição, leis) que lhe confere, ainda, a nacionalidade.” (BENEVIDES, 1994, p.7), nem a visão tradicional Marshalliana restrita ao gozo de direitos civis, políticos e sociais que, ainda assim, eram negociáveis pois eram vistos como concessões e não como legítimos de cidadãos livres (BENEVIDES, 1994). Assim como a democracia não se reduz ao processo eleitoral e à representação. O eleitor não é “cidadão, pois o eleitor pode existir sem que o indivíduo realize inteiramente suas potencialidades como participante ativo e dinâmico de uma comunidade. O papel desse eleitor não-cidadão se esgota no momento do voto” (SANTOS, 2020, p. 56). Para Schwarcz (2020), a democracia é um modo de vida para além de um sistema baseado em

instituições. Assim, propõe-se como ponto de partida a cidadania-como-prática de Biesta e Lawy (2006), com sua abordagem inclusiva e relacional, no contexto democrático.

Para Black (2022), os valores democráticos – entendidos por ele como crenças, normas, mas também como ações que são a base da participação social - trazem a percepção de que a política é feita pelos cidadãos. A cooperação social e o associativismo estão nas bases das democracias, de acordo com o autor. De acordo com essa e as demais perspectivas trazidas aqui, o vivenciar e a convivência são a melhor forma de aprender sobre e para a cidadania democrática, muito mais efetivo que um processo de escolarização ou educação formal. Esse aprendizado deveria e poderia acontecer a todo instante, ao frequentar ambientes realmente democráticos, navegar por sites inclusivos, acessar serviços e direitos, consumir em igualdade de condições.

#### 4 Diversidade como peça fundamental da cidadania

Ao se estudar o coletivo depara-se com a diversidade e seu papel na construção das relações sociais. Damato (1995), ao trazer as análises de Édouard Glissant sobre a dominação ocidental nas Américas, mostra a perspectiva do poeta de que no choque entre os diferentes e na imprevisibilidade desse encontro está uma forma de se gerar beleza. A essa beleza se dá o nome de diversidade.

O conflito e a não homogeneidade são, então, necessários à cidadania democrática. É onde os pensamentos de Mouffe (2003), Persson (2014) e Morin (2007) se encontram. Mouffe critica a visão liberal de que os antagonismos pertencem a uma sociedade arcaica e que hoje o caminho está mais no consenso como se representasse uma evolução coletiva. Sem perceber, segundo a cientista política, os liberais acabam por objetar o dissenso e as particularidades como caminho para um progresso democrático, quando, na verdade, essa mentalidade está na contramão da concepção de sociedade democrática defendida pela autora: " (...) uma esfera pública vibrante onde muitas visões conflitantes podem se expressar e onde há uma possibilidade de escolha entre projetos alternativos legítimos" (MOUFFE, 2003, p. 11). Portanto, qualquer objetividade social, para a pensadora, guarda e traz consigo a exclusão e, quando aliada ao poder, tem-se a hegemonia. Persson (2014) acrescenta as formas de dominação como resultado dessa hegemonia:

Ao longo da história, esse anseio por uniformidade, seja ontológica, cultural, religiosa ou política, resultou em uma série de estruturas de dominação, como o colonialismo, a desigualdade entre homens e mulheres e o racismo. Aceitar e proteger as diferenças e a diversidade é, portanto, por muitos, considerado um aspecto vital da democracia. (PERSSON et al., 2014, p. 18, tradução nossa).

Morin (2007), o pensador da complexidade, afirma que essa é a característica da democracia enquanto sistema político ao emergir todas as suas concorrências e antagonismos preservando-se como comunidade. Uma comunidade que comporta várias outras comunidades. A uma delas, a de pessoas com deficiência, há inúmeros desafios tamanha sua diversidade interna e preconceitos que a cercam.

A partir dos anos 70 foi possível acompanhar uma onda de movimentos ligados às minorias sociais agregando a ideia de diversidade às concepções de igualdade (MORAIS, 2013). A noção de autonomia da pessoa com deficiência foi essencial no caminho para essas transformações. As mobilizações ganharam corpo nos Estados Unidos no final dos anos 60 e início dos 70 com o Movimento de Vida Independente. Os frutos desse movimento foram se caracterizando no que mais adiante ficou conhecido como Modelo Social da Deficiência (MSD) no campo dos Disability Studies (HUNT, 1966 apud FRANÇA, 2013). “Em oposição ao modelo médico, interpreta que a deficiência é o produto de uma sociedade deficiente e não o resultado de deficiências ou patologias do corpo” (MARTÍN, 2018, p. 785). Em outras palavras, o MSD entende que a deficiência só se torna uma limitação quando a sociedade - essa sim deficiente - impõe uma barreira. A deficiência de uma pessoa passa então a se multiplicar na proporção da deficiência do ambiente, o que faz com que seja necessário olhar para esse encontro entre o contexto e a pessoa (PARMEGGIANI, 2018).

Por outro lado, os críticos desse Modelo questionam sobre a desconsideração do corpo nessa complexa equação por distanciar as pessoas com deficiência de suas próprias experiências, que frequentemente levam em consideração a corporeidade (SHAKESPEARE; WATSON, 1996, apud MARTÍN, 2018, p. 786).

Independentemente da abordagem adotada, o que está em foco é o respeito e inclusão das PcD, tendo em mente que a diversidade, por si só, não os pressupõe. Seu reconhecimento sim, seguido de ações, contribuem para transformações coletivas.

## 5 Exclusão como revés da diversidade

Essa discussão se inicia com a pergunta: exclusão de onde e como? A resposta se faz necessária já que a visão das ciências sociais brasileiras, segundo OLIVEIRA (1997), é muito influenciada por uma visão de inspiração marxista, a antidualista, que rechaça uma abordagem rasa de incluído ou excluído apenas. Há nuances. Aqui, trata-se de exclusão da cidadania democrática. Pode-se falar de diversos contextos da exclusão: de determinado grupo da sociedade; dentro do próprio grupo; e dos cidadãos em relação à nação, implicando uma ideia de homem (pessoa) universal (FLEURY, 2018) ou cidadão normal (PERSSON et al., 2015), na qual o excluído não se enquadra.

As pessoas foram historicamente incitadas a excluir, a criar padrões de “normalização”. Persson e seus colegas (2015) trazem essa perspectiva por meio do pensamento de Michel Foucault em relação ao histórico do sistema penal francês e sua mudança de foco da punição física para algo muito mais grave ligado à manipulação das mentes e dos discursos: “Assim, há uma mudança de enfoque de assustar as pessoas para transformar as pessoas, de silenciar as pessoas para instá-las a falar (mas falar de uma determinada maneira), de punir o corpo para educar a mente/alma” (PERSSON et al., 2015, p. 15, tradução nossa). Em uma perspectiva próxima, Fleury (2018) afirma que a exclusão jamais pode ser percebida apenas como um déficit de cidadania, pois ela gera extermínio.



No que cabe à cidadania moderna, ela tem tratado da busca coletiva pelo bem comum trazendo à tona a noção de comunidade, de olhar ao redor em sua realidade próxima e similar, diante de toda a diversidade. Reunir-se em comunidades foi uma das formas naturalmente encontrada pela sociedade para reduzir toda a complexidade e se organizar em busca de conquistas coletivas. A identificação com o semelhante, o aconchego de uma empatia real, a troca de experiências, a luta compartilhada e a força da convergência são características que o movimento de organização em comunidades trouxe e que mudou para sempre a estrutura social. Sem elas, o ser humano não teria caminhado tanto, evoluído tanto e conquistado tanto. Tal noção carrega consigo a inclusão de uma população e, ao mesmo tempo, a exclusão de outra que não faz parte dessa comunidade, conforme suscita Guarinello (2013). É o que acontece com a comunidade de pessoas com deficiência e as de tantas outras minorias sociais: incluídas em seu meio, mas excluídas do todo e invisíveis à sociedade. Comunidades que conquistam tantos avanços sociais e condições para sua existência - que só são possíveis por sua união -, ao mesmo tempo que não conseguem sua aceitação nesse exterior, o que resulta em segmentação e exclusão.

Na esfera pública, onde iguais se unem, força política e exclusão se apresentam. Não há resposta para a tensão entre a necessidade de existência da comunidade para o exercício da cidadania e a necessidade de sua exclusão para uma inclusão real - já que, enquanto existir o "nós", existirá também o "eles". Essas necessidades simplesmente coexistem. Mouffe (2003) defende que não se trata de superar a distinção nós/eles, mas em operá-la dentro da democracia pluralista. Anos antes, também delineou o problema:

(...) ao mesmo tempo em que a política objetiva a construção de uma comunidade política e a criação de uma unidade, uma comunidade política inteiramente inclusiva e uma unidade final nunca podem ser realizadas, uma vez que haverá permanentemente um "exterior constitutivo", um exterior à comunidade, que torna sua existência possível. As forças antagônicas nunca desaparecerão e a política é caracterizada pelo conflito e a divisão. Formas de acordo podem ser alcançadas, mas elas são sempre parciais e provisórias, uma vez que o consenso é necessariamente baseado em atos de exclusão. (MOUFFE, 1997, p. 65)

A relação de conforto-desconforto e confiança-insegurança ligada ao estar em uma comunidade ou se colocar para fora dela e estar diante da diversidade é narrada por Bauman (2012) ao esboçar suas compreensões sobre cultura:

"Dentro" é um espaço em que raras vezes, se é que alguma vez, alguém se sente prejudicado, em que lhe faltam palavras ou no qual se fica inseguro sobre como agir. "Fora" - "lá fora" -, por outro lado, é um espaço onde se vai apenas ocasionalmente, ou nunca se vai, em que tende a acontecer coisas que não se podem prever nem compreender, diante das quais não se saberia como reagir, caso elas acontecessem - um espaço onde estão coisas das quais pouco se sabe, de que não se espera muito e do qual ninguém se sente obrigado a cuidar. (...) Em resumo, a dimensão crucial da oposição "dentro-fora" é entre certeza e incerteza, autoconfiança e hesitação. (BAUMAN, 2012, Sistema ou matriz?, l. 452).

Ao se deparar com uma comunidade que não a sua, o "outro", muitas vezes confortável com sua baixa tolerância ao diferente, se sente também desconfortável com a possibilidade de



perder seus privilégios ao dividir espaço. A valorização do exclusivo, do vip, do grupo seletivo e tantas outras práticas segregadoras ressaltam isso. Conforme Parmeggiani (2018), o encontro com o diverso desequilibra, faz procurar de volta a segurança e traz a sensação da perda de identidade.

Pereira (2008) trata, por meio de estudos de Michael Oliver (1990, apud PEREIRA, 2008), dessa exclusão como consequência da necessidade do capitalismo de manter uma força de trabalho compatível física e intelectualmente com a industrialização:

(...) a discriminação sofrida pelas pessoas com deficiência na modernidade provém igualmente de uma forma híbrida de hierarquização que inclui o eixo da desigualdade e o da exclusão. A desigualdade sofrida pelas pessoas com deficiência passou principalmente pela falta de acesso ao mercado de trabalho, o que aumentou a sua marginalização e as impossibilitou de ter vidas economicamente independentes. (PEREIRA, 2008, p. 25)

Persson (2014), por outro lado, traz um olhar otimista para as conquistas mais recentes no que diz respeito a essa questão argumentando que a sociedade ocidental evoluiu na democracia, que capacitou o indivíduo para participar em igualdade de condições a despeito de habilidades específicas.

Do mercado de trabalho para o mercado consumidor, cabe pensar se a exclusão deveria ser um caminho. Se o objetivo do capitalismo é sempre ter mais pessoas comprando, a inclusão parece mais pertinente. O design inclusivo pode mostrar que a exclusão é cara e a inclusão, lucrativa. Segundo Censo de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), quase um quarto (23,9%) da população brasileira tem algum tipo de deficiência. Mais pessoas participando da sociedade significa necessariamente mais consumidores. Além do lucro, as empresas economizariam em gastos com adaptações a posteriori ou até em custos judiciais em processos pelo impedimento à participação dessas pessoas a seus produtos ou serviços. E ainda, não se pode esquecer que a responsabilidade social também está ligada aos lucros de uma empresa.

## **6 Design para cidadania como combate à exclusão**

O desafio das pessoas com deficiência só muda de espaço quando se pensa no mundo digital. O acesso é apenas um primeiro obstáculo, uma vez que a internet não se limita à troca de informações. Nesse ambiente, impedir acesso, limitar recursos, não proporcionar uma experiência equivalente e não dar controle impedindo a autonomia (SWAN et al., s.d.) são a regra e também uma forma de exclusão do indivíduo da vivência democrática. Nas exceções, é possível perceber a necessidade de grande investimento em recursos financeiros, de pessoal e de tecnologia, além de conhecimento técnico e atualizado (estudos, testes e apoio especializado) para que sejam oferecidas experiências confiáveis. Tais aspectos não favorecem a criação de produtos digitais acessíveis e sua manutenção no longo prazo. Pesquisa de 2019 do Movimento Web para Todos em parceria com a Plataforma BigDataCorp avaliou 14,6 milhões de endereços ativos na internet brasileira e mostrou que menos de 1% não apresentou erros nas verificações de acessibilidade propostas.

Diante desse dado, percebe-se que a acessibilidade e a usabilidade ainda não são uma preocupação das empresas, do governo e da sociedade. No design inclusivo, o benefício é compartilhado, tanto para desenvolvedores e empresas - redução dos custos de manutenção, aumento de tráfego natural etc -, quanto para qualquer cidadão/usuário – “[segundo] resultados do relatório da Forrester encomendado pela Microsoft em 2003, 60% da força de trabalho adulta provavelmente ou muito provavelmente se beneficiará com o uso de tecnologia acessível” (PERSSON et al., 2014, p.2, tradução nossa).

Alguém sem deficiência e que prefere, por opção ou circunstância, ler legendas em vez de ouvir áudio, por exemplo, ou prefere escrever em vez de falar ao telefone é também contemplado(a) com ações inclusivas. Segundo Roy (2015), tecnologias criadas para o universo de PcD mudaram, inclusive, a forma como todos se relacionam, a exemplo das mensagens de texto, principal forma de comunicação cotidiana. Para os designers da inclusão, esse é um movimento esperado. É o que Dohmann (2013) chama de performance imaginada, ou seja, para além da intenção ao criar um objeto, existe também a elocubração de como poderia se comportar uma vez criado.

Percebe-se que há duas questões fundamentais a serem pensadas, que conversam diretamente com o papel do designer, segundo a concepção de Manzini (2017): a resolução de um problema – nesse caso, tornar as experiências e produtos digitais integralmente acessíveis – e a produção de sentido – proporcionar a percepção de estar em um ambiente realmente democrático ao partilhar do mesmo espaço com pessoas com deficiência e, em última instância, uma vivência coletiva cidadã.

Dentro do design ou de qualquer outra área, falar sobre política e cidadania, trabalhando para integrar esses campos e promover discussões e ações em prol de minorias sociais e no combate à exclusão é "um acerto de contas do tempo presente" (MAGRO JUNIOR; MOURA; GUIMARÃES, 2020, p. 2). Segundo os mesmos autores, o design ativismo promove a dimensão cidadã desse campo. Quem o produz poderia ser chamado de designer cidadão, atuando em três possibilidades, conforme elucida Margolin (2006, p. 150): “A primeira é por meio do design, que é, fazendo coisas. A segunda é por meio de uma articulação crítica acerca das condições culturais que elucidam o efeito do design na sociedade. E a terceira possibilidade é por meio da condução de um engajamento político.”

Relacionar o design a “questões de ordem social, política e ambiental, e menos à configuração de novos objetos ou produtos, que sustentam uma rede de produção liberal de produção e exploração” (MAGRO JUNIOR; MOURA; GUIMARÃES, 2020, p. 4) parece ser o caminho contemporâneo e que mostra a força e o poder do design na inclusão e combate a desigualdades. Trata-se, portanto, de um design sobre, pela e para a cidadania democrática.

## **7 Unidade ou unicidade como caminho para o design cidadão?**

“No cerne do trabalho sobre acessibilidade está a questão da relação entre uniformidade e diversidade, entre padrões e exceções” (PERSSON et al., 2014, p. 14, tradução nossa). Desenhar para todos, indistintamente, ou para as deficiências?

A demanda pelo específico e particular vem ganhando corpo na indústria e fora dela. Segundo Cardoso (2016), trata-se de uma produção flexível para atender a uma demanda por diferenciação. O design buscou responder à tal desejo com a segmentação, diálogo com públicos específicos e personalização.

No âmbito digital, Fan e Poole definem “personalização como um processo que altera a funcionalidade, interface, acesso à informação, conteúdo e distinção de um sistema, a fim de aumentar sua relevância pessoal para um indivíduo ou uma categoria de indivíduos” (2006, apud KWON; KIM, 2011, p. 102, tradução nossa). Os autores ainda identificam quais informações personalizar: “a informação em si (conteúdo), **como a informação é apresentada** (interface do usuário), a mídia pela qual a informação é entregue (canal e acesso à informação) e o que os usuários podem fazer com o sistema (funcionalidade)” (grifo nosso).

Uma “discriminação positiva”, de acordo com Fleury (2018) ao estudar sobre o pensamento de Castels em relação às políticas públicas, conversa com a ideia de uma política de inserção, que traz o acolhimento das especificidades, em contraste com uma política de integração, que busca uma homogeneização e acesso de todos.

Porém, trazendo para o âmbito de inclusão de PcD, há uma diferença entre essa homogeneização e o acesso por todos. O design inclusivo busca o acesso de todos sem homogeneizar, mas sim acolhendo suas diferentes necessidades, dentro do possível. Essa ponderação final é o que torna esse conceito mais realista. O design inclusivo é:

o design de produtos e/ou serviços convencionais (do mainstream) acessíveis e utilizáveis por tantas pessoas quanto razoavelmente possível em uma base global, em uma ampla variedade de situações e na maior medida possível, sem a necessidade de adaptação especial ou design especializado. (British Standard on Managing Inclusive Design, 2005 apud PERSSON, 2014, p. 509, tradução nossa).

Essa definição se assemelha, inclusive sendo utilizada como sinônimo, à definição de design universal e traz, nas entrelinhas, o questionamento da personalização. Se atende a todos, por que especializar? O termo ‘design universal’ foi criado por Mace (1996, apud PERSSON, 2014, p. 5) se referindo a “desenhar produtos e ambientes para as necessidades das pessoas, independentemente de sua idade, habilidade ou status na vida”.

A *European Commission Information Society* usa, em sua definição para ‘design para todos’, uma relação com o resultado: quando maior o espectro de usuários, melhor o design. Destaca-se que nessa descrição não se vê nenhum indicativo de que esses usuários precisam ser homogêneos, ou pertencer a um mesmo grupo, categoria ou persona.

Entendendo o design personalizado como “a parte” e a visão integrada de todos os públicos como “o todo”, pode-se aprender com Morin (2003) que aquilo que é tecido junto, se não percebido em conjunto, se torna um retalho, um recorte que perde conexão com o resto da teia: “É preciso substituir um pensamento que isola e separa por um pensamento que distingue e une. É preciso substituir um pensamento disjuntivo e redutor por um pensamento do complexo, no sentido originário do termo *complexus*: o que é tecido junto” (MORIN, 2003, pp. 88-89).

Ao se movimentarem para fora de seus pares, de seus iguais, de sua comunidade, seria necessário, como destaca Morin, o reconhecimento, por cada indivíduo dentro dessa diversidade, de sua unicidade e participação em um todo social. Reconhecendo ainda que esse todo diverso, por sua vez, também faz parte da natureza de cada indivíduo, faz parte de sua cultura e, portanto, de si: “Trata-se, ao mesmo tempo, de reconhecer a unidade dentro do diverso, o diverso dentro da unidade; de reconhecer, por exemplo, a unidade humana em meio às diversidades individuais e culturais, as diversidades individuais e culturais em meio à unidade humana” (MORIN, 2003, p.25).

## 8 Resultados e discussão

O usuário ou consumidor parece estar à frente do cidadão no desenvolvimento de produtos e experiências. No marketing, a personalização é pensada para experiências de compra, lealdade do cliente, aumento das taxas de retenção, continuidade dos serviços etc. Por essa lógica, o consumidor leal deixa de ver qualquer outro consumidor, ou pessoa. E há um conforto inegável nisso.

Deixar de especializar encontra resistência no design, onde atender de forma personalizada ganhou contornos de profissionalismo e credibilidade. No campo da inclusão essa visão também é comum. Holmes (2019) defende que design universal não é desenhar uma coisa que todos possam usar, mas sim desenhar várias coisas para cada contexto. Do ponto de vista do usuário, há ganho, por ser uma experiência pensada para ele. Porém, também há a perda de um olhar maior, que alcance outras realidades e circunstâncias. Já pela perspectiva do designer, é necessário estar em um espaço de privilégio em termos de recursos materiais, técnicos, financeiros e de pessoal que permita personalizações constantes para cada tipo de deficiência; para cada forma como a deficiência se manifesta dentro de cada tipo; para cada resposta que determinado indivíduo deu ao longo da vida para sua deficiência (no caso da deficiência auditiva, Libras, português oral e/ou escrito, leitura labial, sinais domésticos etc são exemplos dessas respostas). Assim, não seria possível desenvolver soluções que contemplem uma visão mais integrada das deficiências? Os recursos para responder a cada necessidade vão disputar entre si? Em um exemplo, o que atende melhor: o designer produzir um vídeo já prevendo espaço para a janela de Libras e para audiodescrição na narração, já contemplando, surdos e cegos, ou produzir três vídeos, um para a pessoa surda, outro para a cega e uma terceira versão para o público sem deficiência?

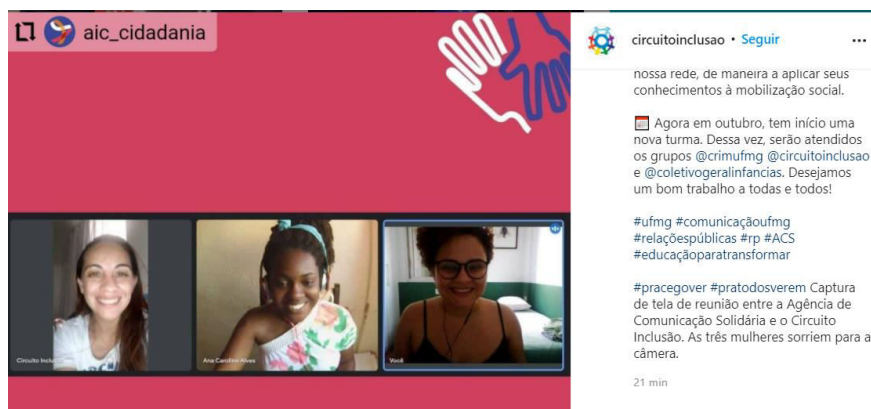
Quando se fala em contemplar todos, não se trata de um retorno à era industrial da reprodução massificada de produtos que atendiam indistintamente, mas também não diz respeito à continuidade do design ultra segmentado e personalizado que pode criar bolhas de ignorância e intolerância. Ao se deparar apenas com o personalizado, o “feito para mim”, abandona-se a complexidade da sociedade, as divergências e contradições, estudadas por Morin (2003). Como, então, atender às necessidades de todos os potenciais usuários? Parece

contraditório falar em “necessidades” e “todos”, já que não é possível todos compartilharem das mesmas necessidades e, portanto, o design em algum nível precisará segmentar. Pode-se falar, portanto, em um design que contemple de forma concomitante, o quanto possível e viável, as necessidades de diferentes personas com deficiência. A visão de todo abarca o pluralismo de Mouffe (1997). Em um primeiro momento parece que a personalização serve ao pluralismo, mas se atende um que não vê o resto, é de fato plural?

Quando quem não pertence a uma comunidade se depara com um produto desenvolvido para ela, a comunidade “contemplada” passa a tomar lugar no mundo pela simples percepção de sua existência pela “não contemplada”. Um design que atenda a necessidades diferentes que as do seu público primário pode ser considerado ruim ou equivocado, mas traz consigo uma mensagem, um manifesto: essa outra comunidade ou parte de uma mesma comunidade existe, é preciso olhar para ela. Se uma experiência ou artefato traz elementos fora do repertório de alguém ou gera visibilidade para uma questão não olhada, há um aprendizado. Talvez não crie uma relação de “eu” ou de intimidade com aquele artefato (CARDOSO, 2016), mas o torna aparente, gera um novo significado. Estar em um ambiente digital cercado pela preocupação com diferentes necessidades pode significar vivenciar a democracia, mesmo que naquele breve instante, clique ou acesso.

Exemplo disso é o uso da #PraCegoVer, criada em 2012 por Patrícia Silva de Jesus. Nos últimos anos, a hashtag vem ganhando visibilidade. Redes sociais e construtores de página possuem o recurso de Texto Alternativo, que é um campo destinado a uma descrição de imagem para o caso de a imagem não carregar e também para que leitores de tela como Voice Over, Talk Back, Jaws e NVDA possam fazer a leitura para pessoas com deficiência visual. Ao utilizar esse recurso, pessoas com deficiência visual são atendidas, mas nenhuma outra se dá conta da importância desse recurso nem que o espaço da web é dividido com pessoas que enfrentam diferentes barreiras para consumir o mesmo conteúdo. Postar a hashtag seguida de uma descrição de imagem depois da legenda tradicional (figura 1) é muito mais simples para o produtor de conteúdo – uma vez que o Texto Alternativo é um recuso das configurações avançadas das ferramentas – e também não passa despercebida por ninguém.

Figura 1 - Exemplo de postagem com a #pracegover.

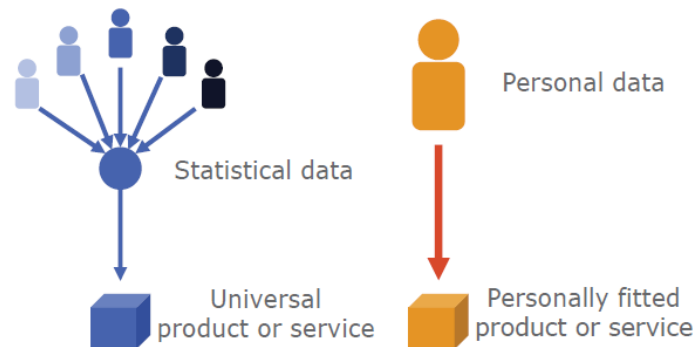


Fonte: Instagram Circuito Inclusão (2021)

Naquela legenda o manifesto em favor da inclusão de pessoas com deficiência está em curso e, naquele instante, alguém sem deficiência se dá conta de que divide seu espaço com a comunidade de PcD. Podemos falar em uma invenção política, que visa criar uma cidadania como prática. É preciso expor as pessoas “a problemas sociais que demandam uma atuação urgente e para superar o que John Dewey alertou que é o divórcio entre... conhecimento e ação social” (KAHNE; WESTHEIMER, 2003, p. 58).

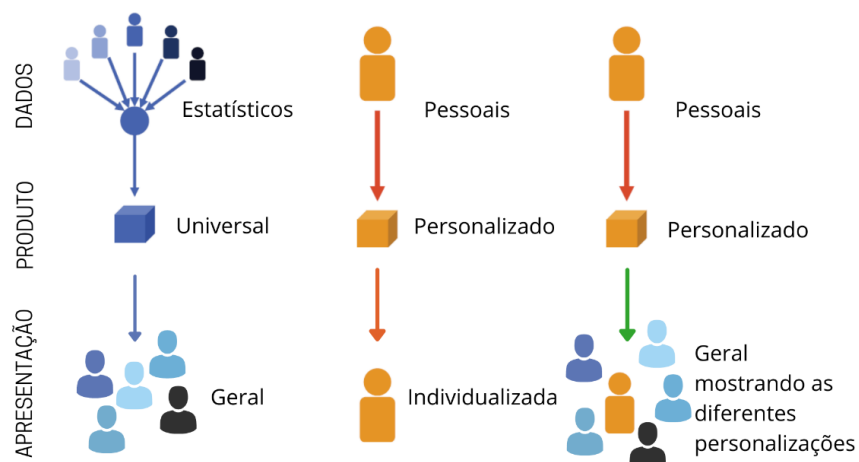
Diante dessa discussão, pode-se, a partir do processo padrão de personalização (figura 2), propor um complemento (figura 3), pensando em uma personalização perceptível para todos: o dado pessoal gerando um produto ou serviço personalizado, mas que pode ser acessado por todos. Fica o questionamento se algo nesse sentido permitiria aprender com as preferências, necessidades e dificuldades dos outros.

Figura 2: Processo padrão de personalização.



Fonte: KANEKO; KISHITA; UMEDA (2017)

Figura 3: Proposta de adaptação à síntese de KANEKO; KISHITA; UMEDA.



Fonte: As autoras (2021)



Um bom design passa pela compreensão da mente do usuário, consumidor, cidadão. Por isso são utilizadas tantas ferramentas de conhecimento das necessidades e desejos dessas pessoas, como criação de personas, mapas de empatia e entrevistas nos mais diversos formatos. Uma premissa comum no design é a de trabalhar com o que se tem, com o que o público pediu e não com aquilo que se poderia oferecer/ conhecer. Quando se parte dela, não existe o contato do usuário com o que lhe é estranho e há uma natureza positiva no encontro com o não familiar. Não se trata de uma postura de superioridade do designer em que ele passa a ensinar o usuário ou querer mostrar algo que esse não considera relevante, mas de abertura para que as suas escolhas, enquanto profissional provedor de uma experiência, possam impactar outro tipo de abertura naquele que está do “balcão para fora”, recebendo um produto ou serviço.

O papel do designer, que é também ator social, passa, segundo Manzini (2017) pela resolução de problema e pela produção de sentido. Em um estudo que tem a cidadania como tema motivador e articulador, pode-se falar em design cidadão como aquele que responde a “questões de ordem social, política e ambiental, e menos à configuração de novos objetos ou produtos, que sustentam uma rede de (...) produção e exploração” (MAGRO JUNIOR; MOURA; GUIMARÃES, 2020, p. 4). O designer, profissional ou não, pode e deve incorporar o enfoque cidadão em suas criações.

“Desinibilizar” significa mais conexão entre parte e todo, mais convivência com o diferente, mais dupla visão. Isso contribui para ampliar as narrativas possíveis ao normalizar a presença de pessoas com deficiência na sociedade, bem como seu trabalho, suas conquistas, seus dilemas, suas necessidades, suas lutas. No longo prazo, vai se construindo um cenário de mais tolerância, respeito e até de apoio às PcD. É o contexto necessário para se desfrutar da cidadania enquanto indivíduo e grupo social. Esse desfrute não se restringe à pessoa com deficiência nem ao seu grupo, se aplica a qualquer um e qualquer grupo. Por sua natureza coletiva, a cidadania se manifesta quando os direitos de todos estão igualmente assegurados e o bem comum de fato seja comum. Os grupos sociais precisam ter espaço, voz e participação, “(...) quando um deles é obrigado a se calar, todos ficam igualmente mais pobres.” (DAMATO, 1995, p. 276). Essa pobreza advinda da falta de diversidade vai criando trincas na democracia, nos seus preceitos, nos seus valores e nas decisões advindas desse sistema.

## 9 Considerações finais

Políticas inclusivas não são sinônimo de práticas inclusivas e, por isso, o conceito que vem sendo desenvolvido nessa pesquisa é o de cidadania-como-prática. E, a partir dela, as discussões em torno da diversidade, exclusão, design para cidadania, unidade ou unicidade em relação à visibilidade de recursos assistivos. Essa pesquisa tem feito um paralelo entre comunidades e como o design se comporta diante delas e suas consequências na vivência cidadã coletiva.

Vê-se que, a partir de necessidade **individual** – os déficits na interação da PcD com o meio -, o corpo **social** (pessoas, organizações, instituições, academia) cria mecanismos técnicos de auxílio - como os recursos assistivos – que retornam ao **indivíduo em forma de acesso** e, quando ganham a esfera coletiva – pela sua visibilidade, por exemplo -, retornam também ao **grupo social em forma de participação e inclusão**. Essa é a dinâmica da parte e do todo, do particular e universal buscando novas formas de articulação na democracia contemporânea (MOUFFE, 1996 apud FLEURY, 2018). Nenhum deles desprezado ou exaltado, mas ambos interdependentes.

## 10 Referências

- BAUMAN, Z. **Ensaio sobre o conceito de cultura**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2012.
- BARRETO, V. O conceito moderno de cidadania. **Revista de Direito Administrativo**. 192:29-37, 1993.
- BENEVIDES, M. V. M. Cidadania e democracia. **Lua nova: revista de cultura e política**. Nº 33, 1994.
- BLACK, M. **Democracia e redução das desigualdades**. Nexo Políticas Públicas, 2022. Disponível em <[https://pp.nexojournal.com.br/glossario/Democracia-e-redu%C3%A7%C3%A3o-das-desigualdades?utm\\_medium=Email&utm\\_campaign=NLDurmaComEssa&utm\\_source=nexoassinantes](https://pp.nexojournal.com.br/glossario/Democracia-e-redu%C3%A7%C3%A3o-das-desigualdades?utm_medium=Email&utm_campaign=NLDurmaComEssa&utm_source=nexoassinantes)>. Acesso em 07/04/2022.
- BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. 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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)>. Acesso em 07/04/2021.
- CARDOSO, R. **Design para um mundo complexo**. São Paulo: Ubu Editora, 2016.
- DAMATO, D. **Édouard Glissant: Poética e Política**. São Paulo: Annablume, 1995.
- DOHMANN, M. **A experiência material: a cultura do objeto**. Rio de Janeiro: Rio Books, 2013.
- FLEURY, S. Capitalismo, democracia, cidadania – contradições e insurgências. **Saúde e Debate**. Rio de Janeiro: v. 42, nº Especial 3, p. 108-124, nov 2018.
- FRANÇA, T. H. Modelo Social da Deficiência: uma ferramenta sociológica para a emancipação social. **Lutas Sociais**. São Paulo: v.17, nº 31, p. 59-73, jul/dez 2013.
- GUARINELLO, N. L. Cidades-estado na Antiguidade Clássica. In: PINSKY, Jaime; PINSKY, Carla Bressanezi. **História da Cidadania**. 6. ed. São Paulo: Contexto, 2013.
- HOLMES, K. **Rethink What Inclusive Design Means**. 99U, 2019. Disponível em <<https://www.youtube.com/watch?v=iccWRhKZa8>>. Acesso em 15/05/ 2020.
- IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2010** – Características gerais da população, religião e deficiência. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em <[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf)>. Acesso em 10/04/2021.

KAHNE, J.; WESTHEIMER, J. Teaching Democracy: What Schools Need to Do. **Phi Delta Kappan**, [s. l.], v. 85, nº 1, 2003. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/003172170308500109>>. Acesso em 18/09/2020.

KANEKO, K.; KISHITA, Y; UMEDA, Y. In Pursuit of Personalization Design. **Procedia CIRP**, [s. l.], v. 61, p. 93–97, 2017. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.procir.2016.12.003>>. Acesso em 05/07/2021.

KWON, K; KIM, C. How to design personalization in a context of customer retention: Who personalizes what and to what extent? **Electronic Commerce Research and Applications**, [s. l.], v. 11, nº 2, p. 101–116, 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2011.05.002>>. Acesso em 01/07/2021.

LAWY, R; BIESTA, G. Citizenship-as-practice: The educational implication of an inclusive and relation understanding of citizenship. **British Journal of Educational Studies**, [s. l.], v. 54, nº 1, p. 34–50, 2006. Disponível em: <<https://doi.org/10.1111/j.1467-8527.2006.00335.x>>. Acesso em 18/09/2020.

LÉVY, P; LEMOS, A. **O futuro da internet**: Em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Paulus, 2010.

MAGRO JUNIOR, J. C.; MOURA, M. C. de; GUIMARÃES, M. Design ativismo como prática cidadã contemporânea. **Colóquio Internacional de Design**. 2020.

MANZINI, E. **Design**. Quando todos fazem design: uma introdução ao design para inovação social (reimpressão). São Leopoldo, RS: Unisinos, 2017.

MARGOLIN, V. O Designer Cidadão In: **Revista Design em Foco**, v. III nº 2, jul/dez 2006. Salvador: EDUNEB, 2006, p. 145-150.

MARTÍN, M. Diversidad funcional: hacia un nuevo paradigma en los estudios y en las políticas sobre discapacidad. **Política y Sociedad**, [s. l.], v. 55, nº 3, p. 783–804, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.5209/poso.56717>>. Acesso em 18/08/2020.

MORAIS, I. A construção histórica do conceito de cidadania: o que significa ser cidadão na sociedade contemporânea? **XI Congresso Nacional de Educação – EDUCERE**, Curitiba, PR, p. 20908-20922, 2013.

MORIN, E. **A cabeça bem-feita**: repensar a reforma, reformar o pensamento. 8ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à Educação do Futuro**, Ed. Cortez, 2007.

MOUFFE, C. A cidadania democrática e a comunidade política. **Estudos de Sociologia**, [s. l.], v. 2, nº 2, p. 59–68, 1997.

MOUFFE, C. Democracia, cidadania e a questão do pluralismo. **Política & Sociedade**, [s. l.], v. 2, nº 3, p. 11–26, 2003.

MOURA, M. C. Programa Papo Acadêmico da TV Unesp. Disponível em <<https://tv.unesp.br/edicao/2149>>. Acesso em 27/09/2021.

MWPT, Movimento Web para Todos. **3º Estudo de acessibilidade do Movimento Web para Todos nos sites brasileiros**, 2019. Disponível em <<https://mwpt.com.br/3o-estudo-de-acessibilidade-do-movimento-web-para-todos-nos-sites-brasileiros/>>. Acesso em 23/05/2021.

OLIVEIRA, L. Os excluídos “existem”? Notas sobre a elaboração de um novo conceito. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, [s. l.], v. 12, nº 33, p. 49–62, 1997.

