

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN
NÍVEL MESTRADO**

VICTÓRIA MOREIRA KERN

NINGUÉM FICA DE FORA:

Premissas para a Construção de Processos de Projeto mais Inclusivos

Porto Alegre

2020

VICTÓRIA MOREIRA KERN

NINGUÉM FICA DE FORA:

Premissas para a Construção de Processos de Projetação mais Inclusivos

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Design, pelo Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Gustavo Severo de Borba

Porto Alegre

2020

K39n Kern, Victória Moreira

Ninguém fica de fora : premissas para a construção de processos de projeção mais inclusivos / por Victória Moreira Kern. – 2020.

206 f. : il., 30 cm.

Dissertação (mestrado) — Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Design, 2020.

Catálogo na Fonte:
Bibliotecária Vanessa Borges Nunes - CRB 10/1556

VICTÓRIA MOREIRA KERN

NINGUÉM FICA DE FORA:

Premissas para a Construção de Processos de Projetação mais Inclusivos

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Design, pelo Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Aprovado em 16 de março de 2020

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Leandro Miletto Tonetto – UNISINOS

Prof^a. Dr^a. Jocelise Jacques de Jacques – UFRGS

AGRADECIMENTOS

Realizar um mestrado, para mim, foi uma conquista coletiva, que envolveu o apoio de muitas pessoas. Assim, agradeço primeiro a minha mãe, Stefanie, por muito mais do que ter me proporcionado essa experiência, ter me mostrado, através do exemplo, a beleza e a potência que a educação pode ter na vida das pessoas. Desde pequena, aprendi com ela que o conhecimento deve ser uma ferramenta para promover a transformação social, isso é, para ajudar a desenvolver uma sociedade mais justa, inclusiva e humana. Foi o exemplo dela que fez persistir e acreditar nesta pesquisa.

Meu pai, Eduardo, também foi essencial nesse sentido, pois mais do que apoiar todas as minhas decisões, ele torna-as mais leves, lembrando-me do que realmente é importante na vida. Agradeço também ao meu namorado, Mauro, por ter abdicado de tantos momentos para me apoiar nesta escolha e, principalmente, por ter ficado ao meu lado quando precisei ou nem sabia que precisava. Obrigada por tudo que construímos enquanto esta pesquisa estava sendo desenvolvida.

A realização deste estudo deve-se também aos mestres e professores da minha família, que além da minha mãe, me inspiram diariamente: meu avô, Marco Antônio, e minha avó, Marli, professores universitários que já impactaram milhares de pessoas; minha avó, Célia, professora estadual; e meu padrasto, Carlos, professor federal. Agradeço, na verdade, a todos familiares, amigas e colegas de trabalho que me apoiaram nesta etapa, fazendo com que eu percebesse que estou rodeada de pessoas que acreditam em mim e querem construir o mesmo mundo que eu.

Não posso deixar de reconhecer o quanto a abertura das equipes tanto do Rock in Rio quanto do Festival Social Good Brasil foi fundamental aos resultados desta pesquisa. Aos seus membros, agradeço pelo interesse em contribuir para o desenvolvimento do conhecimento sobre inclusão. Também sou grata pela parceria das empresas Atalho Cultural e Ealis, que possibilitaram que este estudo fosse acessível a pessoas com deficiência visual e com deficiência auditiva. Por fim, agradeço, aos meus colegas e professores deste programa de mestrado pelo conhecimento compartilhado, que contribuiu para o meu desenvolvimento como pesquisadora; e, especialmente, ao meu orientador, Gustavo, pelos ensinamentos e pela confiança em possibilitar que eu explorasse um tema que me encanta.

RESUMO

Apesar de representarem 23,9% da população brasileira (IBGE, 2010), pessoas com deficiência ainda enfrentam barreiras em diversos setores da sociedade, incluindo um dos que mais cresce no Brasil: o de eventos. Ao considerar que a exclusão dessas pessoas é um reflexo da forma como essas experiências são projetadas (HOLMES, 2018) e que o campo do design que busca projetar soluções a problemas complexos como esse é do design estratégico, o presente estudo foi desenvolvido com o intuito de propor, através da perspectiva do design estratégico, premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos. Para tanto, esta pesquisa englobou um estudo de caso do processo de projeção de dois eventos que se atentam à experiência de pessoas com deficiência: o Rock in Rio e o Festival Social Good Brasil. A coleta de dados sobre ambos envolveu pesquisa documental; observação direta; e entrevistas semiestruturadas tanto com usuários quanto com membros da equipe de produção e colaboradores externos. Esses dados foram, então, analisados a partir de três técnicas: 1. Análise de conteúdo; 2. Blueprint de Serviços; e 3. Diagrama de Afinidades. A aplicação delas mostrou-se essencial para a identificação de fatores que parecem orientar a prática de eventos que possuem uma perspectiva mais inclusiva. A partir disso, foi possível traçar uma interface entre a prática e a teoria de *inclusive design* e de design estratégico, o que resultou na proposição de nove premissas que podem contribuir com a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos.

Palavras-chave: Design Estratégico. Inclusive design. Inclusão. Eventos.

ABSTRACT

This research deals with the barriers people with disabilities have to face to overcome difficulties that living in a society brings about, though according to data from Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE, 2010), these persons represent 23,9% of the Brazilian population. One of such shortcomings concerning their inclusion in society relates to their participation in events. If this exclusion represents the ways their experiences are projected (HOLMES, 2018) and if it is assumed that Strategic Design aims at developing solutions to such complex problems, the present study has been developed to propose, from the point of view of Strategic Design, premises for the construction of more inclusive processes of designing events. Therefore, this research has encompassed a case study on the projection of two events that include in their experiences people with disabilities: Rock in Rio and Festival Social Good Brasil. Data gathering about these two events included documental research, direct observation, and semistructured interviews with both users, team members and external collaborators. Data were then analysed based on three techniques: 1. Content Analysis; 2. Service Blueprint; and 3. Affinity Diagram. The application of such techniques seemed relevant to the identification of factors that appeared to guide the practice of activities under a more inclusive perspective. Afterward, it was possible to establish an interface between practice and theory of inclusive design and Strategic Design, which, then, resulted in the proposal of nine premises that may contribute to the construction of more inclusive processes of designing events.

Key-words: Strategic Design. Inclusive Design. Inclusion. Events.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Framework para Mudança proposto por Holmes (2018).....	26
Figura 2 - Quatro exemplos do Espectro de Persona proposto por Holmes (2018), baseados em algumas habilidades físicas humanas	29
Figura 3 - O processo de <i>design-driven innovation</i> proposto por Verganti (2009)	39
Figura 4 - Rede de intérpretes em um laboratório coletivo de pesquisa apresentada por Verganti (2009)	40
Figura 5 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do serviço oferecido a pessoas com deficiência no Rock in Rio	64
Figura 6 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do serviço oferecido a pessoas com deficiência no Festival SGB	65
Figura 7 - Esquema que representa o processo de análise dos dados desta pesquisa	66
Figura 8 - Ferramenta Blueprint de Serviços desenvolvida para visualizar o serviço projetado pelo Rock in Rio a pessoas com deficiência	73
Figura 9 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pré- evento do Rock in Rio	77
Figura 10 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período do próprio Rock in Rio.....	90
Figura 11 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pós- evento do Rock in Rio	92
Figura 12 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do serviço oferecido a pessoas com deficiência no Rock in Rio	95
Figura 13 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no Festival Social Good Brasil.....	119
Figura 14 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pré- evento do Festival Social Good Brasil.....	122
Figura 15 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período do evento Festival Social Good Brasil.....	126
Figura 16 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pós- evento do Festival Social Good Brasil.....	127
Figura 17 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do Festival SGB..	130

Figura 18 - Origem das premissas propostas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos	147
Figura 19 - Diagrama de Afinidades das premissas propostas para a construção de processos de projeção mais inclusivos	149
Figura 20 - Premissa de foco da experiência no usuário	150
Figura 21 - Premissa de protagonismo de pessoas com deficiência.....	158
Figura 22 - Premissa de escuta de feedbacks	162
Figura 23 - Premissa de rede de colaboração externa.....	165
Figura 24 - Premissa de abertura das lideranças.....	166
Figura 25 - Premissa de conexão entre áreas.....	168
Figura 26 - Premissa de foco no acesso à informação	169
Figura 27 - Premissa de tratar a inclusão como prioridade	172
Figura 28 - Premissa de alinhamento de <i>mindset</i> entre atores	175

LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 - Foto publicada por mãe nas redes sociais, denunciando a falta de inclusão em atividades para crianças com deficiência em shopping de Porto Alegre	17
Fotografia 2 - Processo de elaboração do Blueprint do Rock in Rio	60
Fotografia 3 - Trechos das falas dos entrevistados do Rock in Rio identificados por cor em notas adesivas	62
Fotografia 4 - Agrupamento inicial de possíveis temas do Diagrama de Afinidades do Rock in Rio	63
Fotografia 5 - Centro de Serviços PcD	78
Fotografia 6 - Usuária utilizando o Kit Livre no Rock in Rio	79
Fotografia 7 - Aplicativo de mobilidade para pessoas com deficiência visual utilizado no Rock in Rio	80
Fotografia 8 - Cidade do Rock sem cabos no chão	81
Fotografia 9 - Plataforma elevada para o público com deficiência com membros da equipe de apoio em amarelo	84
Fotografia 10 - Show da cantora Pink na edição de 2019 em que ela voou sobre a plateia	86
Fotografia 11 - Tirolesa do Rock in Rio 2019	86
Fotografia 12 - Fornecedor de alimentação no Rock in Rio com balcão rebaixado ..	88
Fotografia 13 - Entrada do banheiro exclusivo para pessoas com deficiência	89
Fotografia 14 - Etapa do formulário de inscrição do evento	121
Fotografia 15 - Assentos preferenciais em frente ao palco principal	123
Fotografia 16 - Painel Tecnologia para Todos, ministrado por pessoas com deficiência visual	124

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese dos elementos do framework proposto por Holmes (2018).....	31
Quadro 2 - Síntese de entrevistados da pesquisa.....	56
Quadro 3 - Síntese dos achados em relação à perspectiva de usuários com deficiência sobre o Rock in Rio	72
Quadro 4 - Síntese dos principais achados do desenvolvimento do Blueprint do serviço prestado pelo Rock in Rio para pessoas com deficiência	93
Quadro 5 - Premissas e condicionantes percebidas no processo de projeção do Rock in Rio	113
Quadro 6 - Síntese dos achados em relação à perspectiva de usuários com deficiência sobre o Festival SGB.....	119
Quadro 7 - Síntese dos principais achados do desenvolvimento do Blueprint do serviço prestado pelo Festival Social Good Brasil a pessoas com deficiência.....	128
Quadro 8 - Premissas e condicionantes percebidas no processo de projeção do Rock in Rio e no do Festival SGB	144
Quadro 9 - Premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos	180
Quadro 10 - Terminologia adequada para se referir a pessoas com deficiência de acordo com Sasaki (2004).....	183
Quadro 11 - Desafios e aprendizados de uma pesquisa sobre inclusão.....	186

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
1.1 TEMA	16
1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	17
1.3 PROBLEMA	20
1.4 OBJETIVOS	20
1.4.1 Objetivo Geral	20
1.4.2 Objetivos Específicos	20
1.5 JUSTIFICATIVA	21
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	23
2.1 INCLUSÃO ATRAVÉS DO DESIGN	23
2.2 DESIGN ESTRATÉGICO.....	33
2.2.1 Inovação guiada pelo design	35
3 METODOLOGIA	46
3.1 A LÓGICA QUE EMBASA A ESCOLHA METODOLÓGICA DA PESQUISA	46
3.2 ESCOLHA DO MÉTODO	47
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	47
3.3.1 Entrevista semiestruturada	48
3.3.2 Observação direta	49
3.3.3 Pesquisa documental	50
3.4 UNIDADES DE ANÁLISE.....	51
3.4.1 Sujeitos de Estudo	53
3.4.1.1 Usuários	54
3.4.1.2 Membros da equipe de produção e colaboradores	54
3.5 ANÁLISE DE DADOS.....	57
3.5.1 Análise de Conteúdo	57
3.5.2 Blueprint de Serviços	58
3.5.3 Diagrama de Afinidades	60
4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS	67
4.1 ROCK IN RIO	67
4.1.1 A perspectiva dos usuários sobre a inclusão no Rock in Rio	68
4.1.1.1 Senso de Pertencimento	68
4.1.1.2 Barreiras.....	70

4.1.1.3 Aspectos Emocionais	71
4.1.2 Blueprint de Serviço do Rock in Rio.....	73
4.1.2.1 Período pré-evento.....	73
4.1.2.2 Período do próprio evento	77
4.1.2.3 Período pós-evento	91
4.1.3 Diagrama de Afinidades do processo de projeção do Rock in Rio	95
4.1.3.1 Foco na experiência do usuário	95
4.1.3.1.1 <i>Perceber todos como usuários.....</i>	<i>96</i>
4.1.3.1.2 <i>Projetar diversas formas de participar.....</i>	<i>97</i>
4.1.3.1.3 <i>Ter uma visão holística da experiência</i>	<i>98</i>
4.1.3.1.4 <i>Tratar inclusão não só como acessibilidade.....</i>	<i>98</i>
4.1.3.2 Presença de pessoas com deficiência na equipe.....	99
4.1.3.2.1 <i>Não minimizar tarefas.....</i>	<i>101</i>
4.1.3.2.2 <i>Proporcionar um ambiente acessível</i>	<i>102</i>
4.1.3.3 Escuta de feedbacks	102
4.1.3.3.1 <i>Tratar inclusão como um processo a ser continuamente melhorado</i>	<i>104</i>
4.1.3.4 Rede de colaboração externa	104
4.1.3.5 Abertura das lideranças.....	106
4.1.3.6 Conexão entre áreas.....	107
4.1.3.7 Foco no acesso à informação	108
4.1.3.7.1 <i>Perceber a mídia como aliada.....</i>	<i>108</i>
4.1.3.7.2 <i>Disponibilizar um ponto de contato direto.....</i>	<i>109</i>
4.1.3.8 Tratar inclusão como prioridade	109
4.1.3.8.1 <i>Propósito estar alinhado à inclusão.....</i>	<i>110</i>
4.1.3.8.2 <i>Perceber a vantagem econômica da inclusão.....</i>	<i>110</i>
4.1.3.9 Alinhamento de <i>mindset</i> entre atores.....	111
4.1.3.9.1 <i>Estabelecer normas com parceiros</i>	<i>111</i>
4.1.3.9.2 <i>Treinar voluntários.....</i>	<i>112</i>
4.2. FESTIVAL SOCIAL GOOD BRASIL.....	115
4.2.1 A perspectiva dos usuários sobre a inclusão no Festival Social Good Brasil	116
4.2.1.1 Senso de Pertencimento	116
4.2.1.2 Barreiras.....	117
4.2.1.3 Aspectos Emocionais	117

4.2.2 Blueprint de Serviço do Festival Social Good Brasil	119
4.2.2.1 Período pré-evento.....	120
4.2.2.2 Período do próprio evento.....	122
4.2.2.3 Período pós-evento	126
4.2.3 Diagrama de Afinidades do processo de projeção do Festival Social Good Brasil.....	129
4.2.3.1 Foco na experiência do usuário	130
4.2.3.1.1 <i>Perceber todos como usuários.....</i>	<i>131</i>
4.2.3.1.2 <i>Projetar diversas formas de participar.....</i>	<i>131</i>
4.2.3.1.3 <i>Tratar inclusão não só como acessibilidade.....</i>	<i>132</i>
4.2.3.1.4 <i>Fazer o mapeamento do perfil dos participantes.....</i>	<i>132</i>
4.2.3.2 Protagonismo de pessoas com deficiência	133
4.2.3.2.1 <i>Buscar representatividade nas atrações</i>	<i>134</i>
4.2.3.2.2 <i>Proporcionar um ambiente acessível</i>	<i>135</i>
4.2.3.3 Escuta de feedbacks	135
4.2.3.3.1 <i>Tratar inclusão como um processo a ser continuamente melhorado</i>	<i>136</i>
4.2.3.4 Rede de colaboração externa	136
4.2.3.5 Abertura das lideranças.....	138
4.2.3.6 Conexão entre áreas.....	138
4.2.3.7 Foco no acesso à informação	139
4.2.3.7.1 <i>Tornar a informação acessível</i>	<i>140</i>
4.2.3.8 Tratar inclusão como prioridade	141
4.2.3.8.1 <i>Estabelecer metas de diversidade.....</i>	<i>142</i>
4.2.3.9 Alinhamento de <i>mindset</i> entre atores	142
4.2.3.9.1 <i>Engajar o público.....</i>	<i>142</i>
5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS	146
5.1 PREMISSAS PARA A CONSTRUÇÃO DE PROCESSOS DE PROJETAÇÃO MAIS INCLUSIVOS.....	146
5.1.1 Foco na experiência do usuário.....	149
5.1.1.1 Reconhecer a diversidade de capacidades.....	151
5.1.1.2 Projetar diversas formas de participar	152
5.1.1.3 Tratar inclusão não só como acessibilidade.....	153
5.1.1.4 Ter uma visão holística da experiência	154
5.1.1.5 Mapear o perfil dos participantes	154

5.1.2 Protagonismo de pessoas com deficiência	155
5.1.2.1 Não minimizar tarefas.....	159
5.1.2.2 Proporcionar um ambiente acessível	159
5.1.2.3 Buscar representatividade nas atrações	160
5.1.3 Escuta de feedbacks	161
5.1.3.1 Tratar a inclusão como um processo a ser continuamente melhorado	162
5.1.4. Rede de colaboração externa	163
5.1.5 Abertura das Lideranças	165
5.1.6 Conexão entre áreas	167
5.1.7 Foco no acesso à informação	168
5.1.7.1 Perceber a mídia como aliada.....	169
5.1.7.2 Disponibilizar um ponto de contato direto.....	170
5.1.7.3 Tornar a informação acessível	170
5.1.8 Tratar a inclusão como prioridade	171
5.1.8.1 Propósito estar alinhado à inclusão.....	172
5.1.8.2 Perceber a vantagem econômica da inclusão.....	172
5.1.8.3 Estabelecer metas de diversidade	173
5.1.9. Alinhamento de <i>mindset</i> entre atores	174
5.1.9.1 Estabelecer normas com parceiros	175
5.1.9.2 Treinar voluntários.....	176
5.1.9.3 Engajar o público.....	176
5.2 APRENDIZADOS DE UMA PESQUISA SOBRE INCLUSÃO	182
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	187
6.1 ESTUDOS E ENCAMINHAMENTOS FUTUROS.....	191
REFERÊNCIAS	192
APÊNDICE A - ROTEIRO DE PERGUNTAS AOS USUÁRIOS DO ROCK IN RIO E DO FESTIVAL SGB	196
APÊNDICE B - ROTEIRO DE PERGUNTAS AOS MEMBROS E COLABORADORES EXTERNOS DO ROCK IN RIO E DO FESTIVAL SGB	197
APÊNDICE C – TABELA DA ANÁLISE DO CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS COM USUÁRIOS DO ROCK IN RIO INSPIRADA EM BARDIN (2016)	198
APÊNDICE D – TABELA DA ANÁLISE DO CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS COM USUÁRIOS DO FESTIVAL SGB INSPIRADA EM BARDIN (2016)	199

APÊNDICE E – BLUEPRINT DO SERVIÇO PRESTADO PELO ROCK IN RIO A USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA	200
APÊNDICE F – BLUEPRINT DO SERVIÇO PRESTADO PELO FESTIVAL SGB A USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA	202
APÊNDICE G – DIAGRAMA DE AFINIDADES DO PROCESSO DO ROCK IN RIO	204
APÊNDICE H – DIAGRAMA DE AFINIDADES DO PROCESSO DO FESTIVAL SOCIAL GOOD BRASIL.....	205
APÊNDICE I – DIAGRAMA DAS PREMISSAS PARA A CONSTRUÇÃO DE PROCESSOS DE PROJETAÇÃO DE EVENTOS MAIS INCLUSIVOS	206

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA

Depois de passar por períodos de exclusão social total, em que eram tidas como inválidas, e de integração social, no qual deveriam - e ainda devem - adaptar-se a barreiras existentes para poder participar da sociedade, o segmento das pessoas com deficiência agora luta por sua inclusão social. Nesse processo, é a sociedade que tem a responsabilidade de adaptar-se para incluí-las em seus sistemas sociais gerais (SASSAKI, 2010), o que parece estar longe de ser atingido, visto que, apesar de representarem 23,9% da população brasileira, essas pessoas ainda enfrentam barreiras diariamente em diversas esferas de suas vidas (IBGE, 2010).

Uma das razões pelas quais isso acontece, de acordo com Sasaki (2010), refere-se ao fato de pessoas com deficiência ainda serem percebidas através do modelo médico da deficiência que às designa o papel passivo de pacientes. Nele, são consideradas dependentes do cuidado de outras pessoas, incapazes de trabalhar, e isentas dos deveres civis assumidos como normais. O Relatório Mundial sobre a Deficiência, publicado em 2011, no entanto, propõe uma mudança nessa perspectiva. Além da apresentação de dados demográficos globais nunca antes coletados, essa publicação indicou uma nova definição de deficiência a ser adotada que a compreende como uma interação dinâmica entre problemas de saúde e fatores contextuais, tanto pessoais quanto ambientais. Isso significa que deve ser entendida como resultado da interação entre pessoas com deficiência e barreiras comportamentais e ambientais que impedem sua participação plena e eficaz na sociedade de forma igualitária - e não como um atributo de pessoas (BANCO MUNDIAL, 2011).

Enxergar a deficiência através da interação de pessoas com o mundo revela a responsabilidade que profissionais que projetam os pontos de contato da sociedade, como os designers, têm sobre as barreiras que pessoas com deficiência enfrentam diariamente (HOLMES, 2018). Contudo, na área do design, esse compromisso ainda não parece ser assumido, devido à grande quantidade de indivíduos que são excluídos de produtos e serviços existentes e à escassez de fontes abordando inclusão em processos de projeção (TREVIRANUS, 2018).

A necessidade de mudar esse cenário torna-se incontestável ao notar o impacto negativo que barreiras, como a exposta na Fotografia 1 - de uma criança sendo excluída de uma atividade recreativa, podem ter em pessoas com deficiência. Nessa situação, que ganhou repercussão nacional, a criança, usuária de cadeira de rodas, foi impedida de participar de um evento com brincadeiras lúdicas e brinquedos em um shopping de Porto Alegre por não ter sido projetado para pessoas como ela (PORTAL G1, 2018).

Fotografia 1 - Foto publicada por mãe nas redes sociais, denunciando a falta de inclusão em atividades para crianças com deficiência em shopping de Porto Alegre



Fonte: Portal G1 (2018).

#PraCegoVer - Foto em um corredor de shopping. Uma menina, usuária de cadeira de rodas olha para a câmera. À esquerda, uma placa/tabela com escala em metros. Um grifo redondo em vermelho destaca a parte inferior da escala, um X vermelho sobreposto ao ícone do usuário de cadeira de rodas.

1.2 DELIMITAÇÃO DO TEMA

As barreiras impostas a pessoas com deficiência, que limitam seu acesso a produtos, a serviços e a eventos podem ser consideradas problemas de design, visto que são reflexo do trabalho de um grupo responsável pela sua projeção que desconsidera um significativo número de pessoas como usuárias em seu processo (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018). A equipe que projetou o evento infantil exposto na Foto 1, por exemplo, criou uma barreira que, como Holmes (2018) discorre, pode ter tido um impacto emocional e psicológico profundo nas pessoas afetadas por ela.

De acordo com Sasaki (2010), no passado, não se reconhecia que atividades de lazer, como frequentar eventos, tivessem a mesma importância, por exemplo, da fisioterapia. Todavia, estudos realizados nos anos 80s indicaram que o lazer e a recreação são fatores importantes no processo de reabilitação, podendo melhorar o desempenho em uma ampla gama de áreas, tais como a saúde, a resistência física, a motivação e a auto-imagem (SASSAKI, 2010 apud EMES&FERRIS, 1996). Observa-se, assim, o quanto a projeção de atividades de lazer inclusivas pode ser benéfica ao bem-estar de pessoas com deficiência.

No entanto, apesar da importância que podem ter na vida dessas pessoas, a maioria das atividades de lazer, como ir a eventos, a shows, a museus, ainda não são acessíveis a milhões de brasileiros que possuem algum tipo de deficiência (SASSAKI, 2010). A necessidade de que profissionais que projetam essas experiências se responsabilizem por mudar essa realidade torna-se ainda mais evidente ao notar que o mercado de eventos cresce de forma expressiva todos os anos – aproximadamente 14% ao ano (ABEOC, 2019). Isso significa que o investimento em eventos está cada vez maior e que, portanto, se não forem projetados visando a inclusão de pessoas com deficiência, barreiras poderão ser projetadas em larga escala. Para evitar que isso aconteça, é nítido que os seus processos de projeção precisam voltar-se à inclusão de pessoas com deficiência.

Diante desse desafio, buscar abordagens de design que possam estar relacionadas a processos mais inclusivos parece ser uma alternativa. Segundo Clarkson e Coleman (2013), debates sobre o papel do design na inclusão de pessoas com deficiência intensificaram-se na década de 1990. Entre as abordagens iniciais, o conceito de design universal, impulsionado por Mace et al. (1998), parece ter sido importante na projeção de ambientes acessíveis a pessoas com deficiência. O foco em projetar produtos e ambientes que sejam acessíveis a todas as pessoas - ou à quantidade mais vasta possível - sem a necessidade de adaptação ainda tem destaque em muitos dos processos de design direcionados a pessoas com deficiência. No entanto, esses princípios são reavaliados em pesquisas mais recentes devido a sua insuficiência em promover a inclusão (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018).

Uma abordagem que parece avançar nesse sentido é a de *inclusive design*, que se baseia em uma mudança de perspectiva: propõe que se projete diversas formas de se participar de experiências para que uma ampla diversidade de pessoas

sintam senso de pertencimento a elas (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Para tanto, o princípio básico dessa proposta envolve projetar “com”, não “para” pessoas com deficiência, visto que, por experienciarem barreiras diariamente, elas possuem os maiores insights tanto sobre inclusão quanto exclusão. Esse aspecto, no entanto, parece demandar uma mudança no modelo sociocultural vigente, que ainda não enxerga pessoas com deficiência como usuárias e muito menos como protagonistas de processos de design (HOLMES, 2018). Isso evidencia, justamente, que essa proposta pode estar alinhada ao paradigma da inclusão, o qual envolve muito mais do que transformações em ambientes físicos, mas mudanças na mentalidade das pessoas (SASSAKI, 2010).

Além dessas propostas destinadas à inclusão, outra abordagem de design aparenta ser adequada à complexidade de tornar processos de projeção mais inclusivos: a de design estratégico. Muratovski (2015) defende que ela representa outro papel que o design está assumindo de desenvolver sistemas, estratégias e experiências. Em concordância a isso, Manzini (2016) entende que design estratégico envolve a mudança de processos de design tradicionais - orientados a produtos - para um processo de projetar soluções a complexos e difíceis problemas sociais, ambientais e até mesmo políticos, podendo ser reconhecido como um veículo para a inovação e aceito como agente de mudança social.

Em relação ao potencial de inovação do design estratégico, Verganti (2009) defende que o design pode influenciar a forma como as pessoas dão sentido às coisas. Logo, um processo orientado por ele pode provocar mudanças em modelos socioculturais, ocasionando inovações radicais de significados. Diante disso, o autor apresenta uma proposta, *design-driven innovation*, que visa auxiliar organizações a promoverem esse tipo de inovação. Para tanto, ele propõe um diálogo constante com uma rede de intérpretes, pessoas e organizações influentes que possuem conhecimento sobre como as pessoas dão significados às coisas em um mesmo contexto de vida. Nesse processo, quanto maior a diversidade de visões especializadas sobre um determinado contexto, maior o potencial de inovação. (UTTERBACK, 2006; VERGANTI, 2009).

Em vista disso, observa-se uma relação entre princípios dessa abordagem de design estratégico e as demandas na área de inclusão. A base necessária para se promover inclusão parece estar no rompimento com um modelo sociocultural que considera pessoas com deficiência uma porcentagem marginal da população, que

não possui relevância no mercado e em processos de design (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Ao notar que *design-driven innovation* visa justamente promover mudanças como essa, percebe-se que tanto essa abordagem quanto a de *inclusive design* podem ser favoráveis à construção de processos de projeção mais inclusivos.

Entretanto, vale destacar, que nenhuma delas aparenta explorar em profundidade o mercado de serviços, responsável pela projeção de eventos como o do caso apresentado de exclusão de crianças com deficiência de atividades lúdicas em um shopping. *Inclusive design*, apesar de ser uma proposta aberta à aplicação em diversos contextos, é mais voltada à área de tecnologia. Já os casos explorados na proposta de *design-driven innovation* tratam mais de mudanças de significado atribuídas a produtos. A partir disso, portanto, identifica-se uma lacuna a ser explorada através dessas abordagens em relação a processos de projeção de eventos mais inclusivos.

1.3 PROBLEMA

Diante das questões exploradas em relação ao papel do design em promover a inclusão, o interesse do presente estudo concentra-se em compreender, a partir da perspectiva do Design Estratégico, como processos de projeção de eventos podem ser mais inclusivos a pessoas com deficiência.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

A partir da perspectiva do Design Estratégico, propor premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Compreender abordagens existentes que tratam de inclusão através do design;
- b) Identificar uma abordagem de inovação guiada pelo design que possa ser relacionada à inclusão;

- c) Compreender o processo de projeção de eventos do tipo festival que se atentam à experiência de pessoas com deficiência;
- d) Traçar uma interface entre a teoria e a prática em relação a processos de projeção mais inclusivos.

1.5 JUSTIFICATIVA

O objetivo da presente pesquisa de propor premissas para a construção de processos de projeção mais inclusivos revela-se relevante nas dimensões mercadológica, acadêmica e pessoal.

Em relação ao mercado, esse estudo pretende contribuir, principalmente, em evidenciar o potencial econômico que a inclusão de pessoas com deficiência nos processos de design pode assumir. A importância de se abordar a inclusão através do design como tema reflete-se mercadologicamente em três pontos: 1. Destacar o potencial de um mercado consumidor pouco explorado, pois, apesar de representarem mais de 23,9% da população brasileira, essas pessoas ainda são consideradas casos marginais, deixados de lado na maioria das decisões estratégicas; 2. Ressaltar, através tanto da abordagem teórica quanto da prática, o potencial de inovação que a inclusão dessas pessoas nos processos de design pode gerar, através de suas perspectivas e visões de mundo; 3. Destacar que processos de projeção que promovem inclusão são processos que visam o futuro, afinal, o envelhecimento da população resultará em uma grande porcentagem de pessoas - e consumidores - com menos capacidades.

No nível acadêmico, a partir do levantamento bibliográfico exploratório em plataformas de pesquisa e trabalhos acadêmicos relacionados ao tema, incluindo o portal da Unisinos e o da Scielo, identificou-se a carência de bibliografias que tratam de inclusão em eventos através do design. Na plataforma Scielo, em uma busca pelo termo “evento inclusivo” nos títulos de publicações, nenhum resultado foi encontrado. Já pelos termos “design inclusivo” “inclusão no design” e “inclusão através do design”, a maioria das pesquisas encontradas relacionava-se à educação. No repositório digital da biblioteca da Unisinos, universidade da qual este programa de mestrado faz parte, a pesquisa em títulos de teses e dissertações pelos termos “inclusão; design”, “inclusão; design estratégico”, “inclusão; eventos”, e “eventos inclusivos” apresentou resultados voltados às áreas de educação, de

esporte e, até mesmo, de políticas, mas nenhum especificamente relacionado aos campos de design e de eventos. Dessa forma, evidencia-se a relevância da pesquisa na dimensão acadêmica. Percebe-se que, apesar de ser relacionado academicamente, com frequência, a questões de sustentabilidade, na área de design, problemas sociais tão complexos e urgentes, como a inclusão de pessoas com deficiência, ainda são pouco explorados. Portanto, a contribuição está em discorrer sobre novas possibilidades de aplicação e associações do design estratégico a essa questão.

A escolha do tema da pesquisa reflete o projeto de sociedade que orienta a ação tanto acadêmica quanto profissional da pesquisadora. Isso engloba um cenário de mais igualdade, respeito e oportunidades para todos. Explorar a aplicação dos conhecimentos adquiridos sobre design estratégico como motor para a construção desse cenário é um dos fatores que motivou a autora até mesmo a participar desse programa de Mestrado. A pesquisa a entusiasma também pela possibilidade de aprendizados que essa temática possibilita: aprender novas abordagens, perspectivas, formas projetar; aprender com as diferenças para agir de forma mais inclusiva no mundo.

Investigar a construção de processos de projeção mais inclusivos implica reconhecer a responsabilidade da autora - como designer - sobre o que projeta. Portanto, por contribuir para que práticas de projeção sejam direcionadas a diminuir barreiras - e não aumentá-las, os aprendizados adquiridos com a pesquisa podem ser de grande relevância não só para a autora, mas toda comunidade do design. Por fim, outra oportunidade que impulsiona a autora é a de compartilhar um estudo que se constrói a partir da visão de que pessoas com deficiência - isso é, um quarto da população brasileira - são não só usuárias, mas atores-chave para processos de design e inovação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo busca proporcionar a base teórica para tratar dos objetivos propostos neste estudo. Nele, portanto, são exploradas em profundidade perspectivas do design relacionadas diretamente à inclusão e abordagens do design atreladas à inovação.

2.1 INCLUSÃO ATRAVÉS DO DESIGN

A partir dos anos 80, ganhou força o movimento da integração social que buscava inserir pessoas com deficiência na sociedade desde que estivessem capacitadas para superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais existentes. Apesar de ser um modelo presente até hoje, esse princípio mostrou-se insuficiente para satisfazer plenamente os direitos de todas as pessoas com deficiência, pois não exigia nada da sociedade em termos de modificações. Diante disso, o segmento das pessoas com deficiência agora busca impulsionar o movimento da inclusão social, processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas gerais, pessoas com deficiência, e, simultaneamente, essas pessoas preparam-se para assumir seus papéis na sociedade (SASSAKI, 2010)¹.

No que diz respeito ao design alinhar-se a esse novo paradigma, apesar de marcos como o desenvolvimento de legendas para pessoas surdas e de audiolivros para pessoas cegas entre os anos 1970 e 1980 (HOLMES, 2018), a conscientização sobre a importância de considerar pessoas com deficiência nos processos de design intensificou-se somente nos anos 1990, em diferentes condições. Nos Estados Unidos, com o Ato dos Americanos com Deficiência, que demandava o direito ao acesso a todas as edificações e espaços públicos; e com o forte movimento dos direitos civis. No Reino Unido, com o Ato de Discriminação da Deficiência, em 1995, incluindo o direito ao acesso a serviços e à comunicação tecnológica (CLARKSON & COLEMAN, 2013). No Brasil, é possível compreender que uma das razões pela qual a inclusão nos processos de design ainda é pouco explorada pode ser o fato de que apenas em janeiro de 2016 a Lei de Inclusão da Pessoa com Deficiência entrou em vigor, demandando a eliminação de barreiras para que esses cidadãos tenham

¹ Definição de inclusão adotada nesta pesquisa.

autonomia para exercer atos da vida civil em condições de igualdade com as demais pessoas (AGÊNCIA SENADO, 2016).

Em uma perspectiva global, dentre as abordagens de design iniciais voltadas a pessoas com deficiência, a proposta de design universal, que envolve projetar produtos e ambientes que sejam utilizados por todas as pessoas - ou pela quantidade mais vasta possível - sem a necessidade de adaptação ou design especializado, ganhou destaque (MACE ET AL., 1998). Porém, os próprios autores evidenciam que a prática de design deve ir além dessas considerações de usabilidade; precisa, pois, incorporar outras questões nos seus processos, como as econômicas, as culturais, as de gênero e as ambientais (MACE ET AL., 1998). O conceito de design universal, no entanto, ainda é uma das primeiras associações que as pessoas fazem quando relacionam design e inclusão (HOLMES, 2018). É válido, a partir do que foi posto, refletir que isso, de alguma forma, pode gerar um falso senso nas pessoas de que questões funcionais de acessibilidade são suficientes para a inclusão. Entretanto, mais do que apenas transformações em ambientes físicos, promover a inclusão demanda mudanças na mentalidade das pessoas (SASSAKI, 2010).

Uma perspectiva sobre a inclusão através do design que pode ser considerada um avanço nesse sentido é a de *inclusive design*, que não envolve projetar algo para todas as pessoas e, sim, projetar diversas formas de se participar de uma experiência para que uma ampla diversidade de pessoas tenham senso de pertencimento (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Essa proposta parece estimular, justamente, uma mudança na mentalidade das pessoas em relação à perspectiva que têm sobre pessoas com deficiência, pois propõe que elas sejam incluídas nos processos de projeção tanto como usuárias quanto como designers (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). No entanto, não deve ser entendida como um novo gênero de design, nem como uma especialidade separada, mas como uma abordagem de design em que os designers garantem que seus produtos e serviços atendam às necessidades da maior quantidade de pessoas possível, independente de idade e de capacidade (CLARKSON & COLEMAN, 2013).

Em 1993, a OCAD University, no Canadá, fundou o Inclusive Design Research Centre, um centro de pesquisa voltado a *inclusive design* reconhecido por explorar como a tecnologia digital pode ser usada para melhorar a inclusão social.

Nesse contexto, *inclusive design* é difundido como um modo de projetar que considera a grande variedade da diversidade humana em relação a capacidades, a linguagem, a cultura, a gênero, a idade e a outras diferenças humanas. Assim, deve ser explorado através de três dimensões: 1. Reconhecimento da diversidade humana e das singularidades de cada indivíduo; 2. Processos e ferramentas inclusivos, times de design mais diversos possíveis, incluindo a perspectiva de pessoas com deficiência; 3. Ampliação dos benefícios possíveis, considerar como um design pode beneficiar ainda mais pessoas, além das quais para quem é inicialmente intencionado (IDRC, 2018).

Inspirada nesses princípios e em constante diálogo com pesquisadores do centro, Holmes (2018) desenvolveu uma proposta de aplicação prática de *inclusive design*, que é utilizada por grandes empresas como Google e Microsoft e está sendo reconhecida pelo seu potencial de gerar inovação. A autora parte do reconhecimento de que a falta de consenso sobre a definição do termo inclusão prejudica a prática de designers que buscam promovê-la. Portanto, propõe que a inclusão através do design seja abordada a partir de outra perspectiva: a da exclusão, uma experiência humana universal, mensurável e mais fácil de identificar.

Holmes (2018) entende exclusão como um ciclo que permeia a sociedade e é renovado pelas escolhas de designers - responsáveis por moldar a capacidade das pessoas de acessarem, participarem e contribuírem para o mundo. Nesse sentido, ela propõe um modelo que abrange a análise de como barreiras são perpetuadas por escolhas de designers em todos estágios de um processo de projeção e do que é possível fazer para mudar em favor da inclusão. A Figura 1, representa, neste sentido, cinco elementos inter-relacionados, que, segundo Holmes (2018), contribuem para o ciclo de exclusão - por que fazemos; quem faz; como faz; quem usa; e o que fazemos. Vale ressaltar que essa proposta pode dialogar com o que Treviranus (2018) propõe como princípio básico de todos processos de *inclusive design*: questionar quem não está sendo incluído; quem não está participando do processo de tomada de decisão; e quem será diretamente impactado por esse design. De acordo com Treviranus (2018), processos orientados por essas questões vêm promovendo grandes inovações, tanto em relação a produtos quanto processos. Os elementos do modelo proposto por Holmes (2018) são explorados em profundidade a seguir.

Figura 1 - Framework para Mudança proposto por Holmes (2018)



Fonte: Elaborada pela autora, com base em Holmes (2018).
#PraCegoVer - Diagrama em azul e preto, composto por cinco círculos azuis sobrepostos a uma circunferência.

“*Por que fazemos*” engloba as motivações inatas aos designers, que, todos os dias, fazem suposições erradas sobre as pessoas com deficiência. Para Holmes (2018), isso acontece por duas razões principais: 1. Mesmo que tenham as melhores intenções em relação à inclusão, com frequência, há uma constante pressão em manter o crescimento e tomar decisões rápidas nas empresas, fazendo com que suposições sejam o caminho mais fácil; e 2. As pessoas, ao tomarem decisões de design, negam a responsabilidade sobre a inclusão porque entendem que é “assim que o mundo funciona”. A necessidade de romper com esses hábitos parece urgente visto que, na maioria das organizações, a inclusão de pessoas com deficiência ainda é considerada uma adaptação que poderá ser feita somente quando recursos orçamentários a mais puderem ser encontrados (SASSAKI, 2010). Porém, para mudá-los, Holmes (2018) discorre que é preciso planejamento, treinamento, determinação e, acima de tudo, engajamento com pessoas que lidam com exclusão todos os dias. Elas, por possuírem um íntimo entendimento de todos os ângulos a serem considerados, têm o maior poder de romper o ciclo de exclusão (HOLMES, 2018).

Em relação a uma projeção mais inclusiva, Treviranus (2018) aponta também ser necessário diluir a distinção entre designers e usuários, pois, para ela, essas definições perpetuam a exclusão. O elemento “*quem faz?*”, do framework de Holmes (2018), pode ser associado a isso, pois está atrelado a romper diversos hábitos excludentes relacionados a quem são os designers envolvidos em desenvolver soluções. Um deles é focar apenas na diversidade demográfica de times de design. Para Holmes (2018), deve-se olhar para diversidade a partir das capacidades. Isso evita a tendência de solucionar problemas usando apenas as próprias capacidades como base, que faz com que as soluções desenvolvidas funcionem bem apenas para pessoas com capacidades e circunstâncias similares às de quem as projeta, excluindo um abrangente grupo de pessoas (HOLMES, 2018).

Mesmo o designer mais empático tem a tendência de criar uma solução que ele mesmo pode ver, ouvir e tocar, por isso, para Holmes (2018), a única forma de romper com esse hábito é através da inclusão de pessoas com diferentes capacidades - ou seja, diferentes formas de interagir com pessoas e com o mundo - nos processos de design. Em concordância com isso, Sasaki (2010) defende que as pessoas com deficiência não só desejam, mas estão aptas a tornarem-se protagonistas desses processos, basta os responsáveis por eles passarem a enxergá-las dessa maneira.

Para Treviranus (2018), a participação de pessoas com deficiência nos processos de design, além de contribuir para projeção de experiências inclusivas, pode alavancar o potencial de inovação das empresas, pois essas pessoas possuem um grande potencial inexplorado que envolve habilidades, recursos, criatividade e motivação para propor mudanças. No entanto, vale destacar que, para realmente manifestarem todo esse potencial, de acordo com Sasaki (2010), os ambientes de projeção devem estar adaptados às suas necessidades. Para ele, porém, isso não deve ser entendido como um favor prestado a essas pessoas, pois são as empresas que saem beneficiadas quando os seus ambientes humanos e físicos são adequados para que todos possam demonstrar seus talentos.

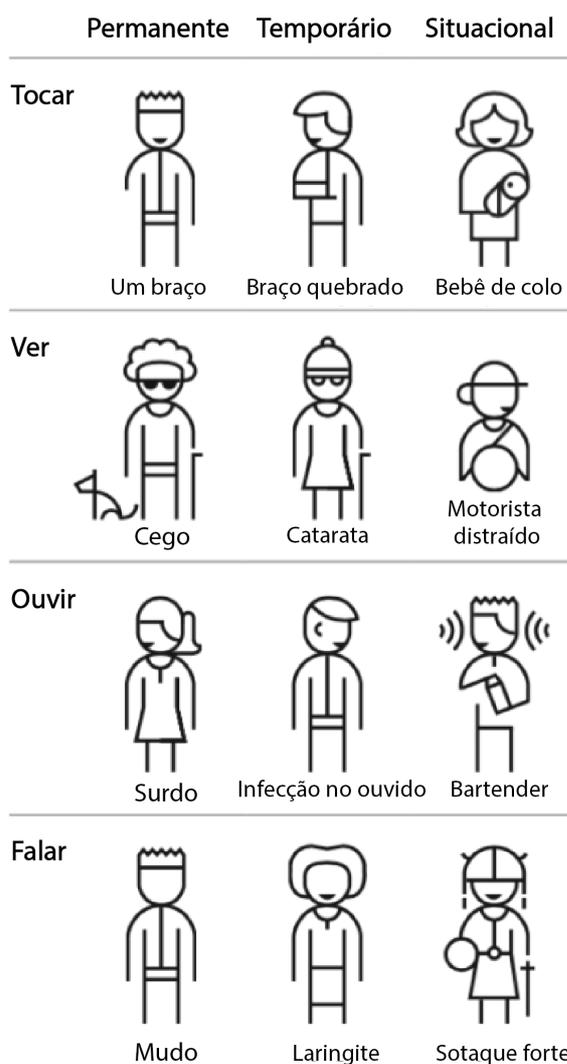
Ao tratar de “*como fazemos*”, Holmes (2018) aponta como hábito excludente a inúmera quantidade de projetos focados em projetar para uma comunidade que presumem como desprivilegiada. Mesmo que sejam, com frequência, bem intencionadas, a autora conclui que isso pode levar a soluções especializadas que reforçam estereótipos sobre pessoas. A chave para se fazer soluções inclusivas,

nesse sentido, seria incluir a expertise de comunidades excluídas no processo de projeção, pois cresceram familiares à natureza da exclusão e podem contribuir com insights sobre como pode ser resolvida (HOLMES, 2018). Para Treviranus (2018), essa é, justamente, a base de *inclusive design*: projetar “com” e não “para” pessoas com deficiência. Quanto a isso, Sasaki (2010) também defende que o mais importante para a inclusão é que haja esse contato direto entre os profissionais e as pessoas com deficiência para buscarem, juntos, soluções para as dificuldades que surgirem, respeitando as necessidades e as possibilidades individuais. De acordo com ele, a experiência tem indicado que é assim que se começa com sucesso processos de inclusão de pessoas com deficiência em atividades de esporte, de lazer e de turismo.

Em relação ao elemento “*quem usa*”, Holmes (2018) destaca que promover a inclusão requer uma mudança de suposições sobre quem recebe o que é projetado. Um hábito excludente comum nesse sentido, para ela, é simplificar demais quem usa ou recebe a solução. Treviranus (2018) ressalta que a tendência dominante ainda é projetar para a média, ou para uma grande massa de pessoas, enxergando deficiência como casos marginais, com oportunidades de mercado mínimas. Holmes (2018) sugere que reverter isso compreende utilizar ferramentas no processo de design que representem a diversidade humana, pois até mesmo metodologias baseadas em empatia, como as centradas no ser humano, podem reforçar estereótipos.

Em vista disso, o Espectro de Persona, representado na Figura 2, que mostra, para cada sentido - toque, fala, audição e visão - figuras de pessoas com problemas diferentes em desfrutar plenamente daquele sentido, é apresentado como uma ferramenta que impulsiona a reflexão sobre quem mais poderia participar de uma experiência, mas é excluído por uma questão temporária ou situacional (HOLMES, 2018). Visa auxiliar a identificar e criar oportunidades como a da legenda de TV, que foi pensada em 1970 para atender à comunidade de surdos, mas acabou beneficiando muitas outras pessoas em situações temporárias ou situacionais - como quem está em um lugar barulhento ou com uma infecção de ouvido (HOLMES, 2018). Para Sasaki (2010), isso reflete a tese levantada pelo movimento da inclusão social, que defende que experiências adaptadas são úteis não só para as pessoas com deficiência, mas também para uma ampla gama de indivíduos, que podem ser idosos, obesos, ter baixa estatura ou estarem impossibilitados de andar.

Figura 2 - Quatro exemplos do Espectro de Persona proposto por Holmes (2018), baseados em algumas habilidades físicas humanas



Fonte: Elaborado pela autora, com base em Holmes (2018).

#PraCegoVer - Desenho de doze pessoas adultas, cada uma exemplificando pessoas com diferentes condições, como: com só um braço, com o braço quebrado, com um bebê de colo, com cegueira, com catarata, um motorista distraído, com surdez, com infecção no ouvido, um bartender, uma pessoa muda, com laringite e com sotaque forte.

Em referência a “o que fazemos”, um profundo hábito excludente apontado pela autora é a falta de atenção dada ao design de soluções de acessibilidade. A forma como bengalas e cadeiras de rodas são projetadas normalmente parece um sinal para o usuário - e para os outros em volta dele - de que ele é um paciente que

precisa de ajuda. Mesmo que essas soluções atendam a todos os requisitos funcionais, o descaso com questões emocionais e psicológicas tem um impacto profundo na comunidade de pessoas com deficiência. Para elas, esses objetos são a extensão de sua independência, de sua beleza, de sua força e de sua conexão com o mundo (HOLMES, 2018).

Em relação a isso, Sasaki (2010) entende que a inclusão vai além de apenas garantir espaços acessíveis e utensílios funcionais. Promovê-la envolve fortalecer atitudes de aceitação das diferenças individuais e de valorização da diversidade humana para que pessoas com deficiência possam usufruir de seus direitos como - e com - as demais pessoas. Para Treviranus (2018), processos de design que não se atentam a essa diversidade originam barreiras entre as necessidades de indivíduos e a forma como foram projetadas. De acordo com ela, o primeiro passo para mudar, nesse sentido, seria, junto com uma comunidade de especialistas em exclusão, identificar e remediar barreiras tanto físicas quanto emocionais no que já foi projetado.

Exemplos de inovações muito utilizadas no dia a dia das pessoas destacam que é possível projetar de maneira inclusiva, valorizando a diversidade humana. A cadeira ajustável, o teclado do computador, a tela do *smartphone*, o comando de voz, e, até mesmo, o e-mail; todos foram projetados com a participação de pessoas com deficiência (HOLMES, 2018). Um recente exemplo de inovação impulsionada pelos princípios de *inclusive design* é o parque de diversão Morgan Inspiration Island. Morgan Hartmann e seus pais criaram o parque depois de experienciar, por anos, a exclusão ao terem dificuldades em encontrar espaços em que Morgan, que possui deficiência física e cognitiva, pudesse se divertir. Nesse contexto, eles criaram um ambiente sem barreiras em que crianças com e sem deficiência pudessem brincar juntas. O sucesso do parque está principalmente atrelado ao seu processo de design, que envolveu uma ampla gama de pessoas com deficiência e especialistas (MORGAN'S WONDERLAND, 2019).

A partir do que foi discutido, o Quadro 1 foi elaborado pela autora do presente estudo como forma de proporcionar uma visão geral do que foi proposto por Holmes (2018) em seu modelo cíclico. Destaca-se, a partir dele, a convergência com o princípio que Treviranus (2018) defende ser mais fundamental à *inclusive design*: a inclusão de pessoas com deficiência como designers nas fases de ideação, de tomada de decisão, de avaliação. Além disso, pode-se perceber que todas suas

etapas parecem estar alinhadas à perspectiva de inclusão social: um processo bilateral em que as pessoas, ainda excluídas, e as organizações buscam, em parceria, equacionar problemas e decidir sobre soluções para equiparar as oportunidades (SASSAKI, 2010). Conclui-se, assim, que promover soluções de design mais inclusivas engloba desenvolver um processo de projeção inclusivo que envolva a participação de pessoas que experienciam as maiores barreiras relacionadas ao design, ou seja, as pessoas com deficiência. Ao considerar isso, entende-se que a base para promover a inclusão aparenta estar no rompimento com o modelo social vigente, que ainda não enxerga pessoas com deficiência nem como usuárias de experiências e, muito menos, como designers delas.

Quadro 1 - Síntese dos elementos do framework proposto por Holmes (2018)

Elemento do Ciclo de Exclusão	Hábitos Excludentes no Processo de Design	Propostas para Promover a Inclusão
Por que fazemos?	Não enxergar inclusão como uma prioridade da empresa/organização; Fazer suposições erradas sobre quem usa as soluções para tomar decisões mais rápidas; Negar a responsabilidade sobre os hábitos excludentes, pois foi “assim que sempre funcionou”.	Escolher comprometer-se com a inclusão; Buscar perspectivas de experts em exclusão, aprender com a sua experiência e conhecimento sobre barreiras, incluindo-os no processo de design.
Quem faz?	Focar apenas na diversidade demográfica dos times; Usar as próprias capacidades como padrão e base de projeção.	Promover diversidade através da diferença de capacidades; Incluir pessoas com diferentes capacidades no processo, isso é, pessoas que interagem com o mundo e com as pessoas de formas diferentes.
Como fazemos?	Projetar <i>para</i> uma comunidade presumida como desprivilegiada	Projetar <i>com</i> , não <i>para</i> . Incluir a expertise de comunidades excluídas no processo de design; Construir um bom relacionamento com comunidades de experts em exclusão para auxiliarem e participarem do processo.
	Projetar para o ser humano “normal”;	Compreender que não existe algo que é

Quem usa?	Considerar pessoas com deficiência como casos marginais; Usar somente ferramentas que não consideram a diversidade humana no processo de design.	“normal” e, sim, 7 bilhões de pessoas diferentes no mundo; Construir uma base densa de dados com pessoas que enfrentam as maiores barreiras, aprendendo com a experiência delas; Usar o Espectro de Personas.
O que fazemos?	Atribuir significado fixo a objetos; Pouca ou nenhuma atenção dada ao design, foco nos requisitos funcionais.	Identificar as barreiras de designs já existentes e alternativas para remediá-las através de <i>insights</i> de experts em exclusão; Considerar aspectos emocionais e psicológicos das soluções projetadas; Construir soluções “ <i>one-size-fits-one</i> ” que se adaptam a cada pessoa singularmente, principalmente às que enfrentam as maiores barreiras.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Holmes (2018).
#PraCegoVer - Tabela formada por três colunas e seis linhas.

Diante do que foi apresentado, considera-se que os princípios de *inclusive design* estão alinhados às aspirações do presente estudo em relação a propor premissas para a construção de processos de design mais inclusivos. Portanto, tendo se destacado como a abordagem mais aprofundada e atualizada sobre o tema, *inclusive design* tornou-se base para as discussões desta pesquisa.

É importante evidenciar, no entanto, que essa abordagem desenvolveu-se principalmente no contexto de design de tecnologias e em um cenário norte-americano. Treviranus (2018) evidencia, ainda, que *inclusive design* tem como base dois princípios, que, na verdade, são conflitantes: criar soluções que não excluam ninguém e, ao mesmo tempo, projetar diversas formas personalizadas de participação. Isso, para ela, só pode ser atingido a partir da projeção sistemática que corresponda a diversos requisitos personalizados - o que é mais fácil de se realizar no contexto digital. Evidencia-se, assim, uma lacuna a ser explorada em relação a tratar de *inclusive design* em outros contextos mercadológicos e geográficos - que não digitais. Eventos do tipo festival parecem uma boa alternativa para abordar essa demanda no cenário brasileiro, pois acontecem em mais de um dia e envolvem o design de diversas experiências personalizadas a uma vasta

diversidade de público (EVENTBRITE, 2019). Porém, ao menos no Brasil, exemplos de atividades de lazer como essa acessíveis a pessoas com deficiência ainda são raras (SASSAKI, 2010), ou seja, pessoas com deficiência normalmente são excluídas de experiências que fazem parte de um dos mercados que mais cresce no Brasil, o de eventos (ABEOC, 2019).

Treviranus (2018) defende, também, que, devido à escassez de fontes abordando *inclusive design* e à grande diversidade de indivíduos que são ainda excluídos pelos designs existentes, explorar *inclusive design* deve ser uma prioridade tanto acadêmica quanto profissional dos designers. Para ela, em vez de uma carência de demanda, no contexto de inclusão, há uma carência de ferramentas, de conhecimento e de pesquisas sobre como abordar sua complexidade. Em vista disso, torna-se válido, além de explorar a aplicação dos princípios de *inclusive design* em outro contexto que não o digital, buscar a contribuição de outras propostas de design que possam colaborar para processos de projeção mais inclusivos.

Nesse sentido, a abordagem de design estratégico mostra-se como um caminho promissor. Representa, pois, um novo papel do design, mais focado em modos de pensar do que de fazer, que se apoia na capacidade crítica do designer de não só propor soluções a problemas, mas de prevenir que aconteçam (MURATOVSKI, 2015). Além disso, processos que se relacionam a essa abordagem podem promover inovações que implicam mudanças em modelos socioculturais (VERGANTI, 2009). Afinal, como foi observado, promover inclusão demanda justamente isso: uma mudança no modelo sociocultural vigente, que possui uma visão limitada sobre as potencialidades de pessoas com deficiência. Portanto, em vista do potencial que parece ter de agregar no entendimento sobre a construção de processos de projeção mais inclusivos, a abordagem de design estratégico é aprofundada a seguir.

2.2 DESIGN ESTRATÉGICO

Uma mudança tanto na teoria quanto na prática de design começou a se formar na virada do século XXI. Manzini (2016) discorre sobre esse período ser marcado pelo aumento da consciência sobre os limites do planeta, bem como pelo rápido crescimento da conectividade. Isso refletiu, para ele, na emergência de um

novo design, com elementos diferentes dos dominantes no século XX - constituídos no início do século, na Europa, com referência à produção industrial da época. O autor observa que a maior mudança nessa transição foi o foco do design passar de “objetos” a “modos de pensar e fazer”. Uma mudança de processos de design tradicionais - orientados a produtos - para um processo de projetar soluções a complexos e difíceis problemas sociais, ambientais e até mesmo políticos.

Nesta mesma perspectiva, Muratowski (2015) destaca que esse outro papel que o design está assumindo manifesta uma mudança em relação a metodologias, que antes eram usadas somente para o desenvolvimento de produtos, mas que, hoje em dia, estão voltadas ao desenvolvimento de sistemas, de processos, de serviços, de interfaces digitais, de entretenimento, de comunicação e de outras atividades centradas no ser humano. O design, assim, rapidamente, moveu-se mais para o campo do pensar do que o do fazer. Hoje, acentua o autor, não abrange mais apenas desenvolver objetos - visuais ou espaciais - e, sim, desenvolver sistemas, estratégias e experiências. Por isso, pode ser reconhecido como um veículo para a inovação corporativa e aceito como agente de mudança social.

Para Manzini (2016), o que caracteriza esse design emergente são as ferramentas e os métodos usados. O papel do designer torna-se cultivar esses métodos e ferramentas, aplicá-las eficientemente e tornar sua usabilidade visível. Porém, segundo o autor, isso envolve também uma capacidade de análise e reflexão crítica, com a qual experts em design produzem conhecimento, visões e critérios de qualidade que se concretizam em propostas viáveis. Nessa perspectiva, Muratowski (2015) sugere que o campo de design mais alinhado a essa nova visão é o de design estratégico. A diferença, para ele, entre designers estratégicos e designers tradicionais está justamente na capacidade crítica, que faz com que não se comprometam a somente tentar resolver problemas dados a eles, mas, mais do que isso, a procurar prevenir problemas de acontecerem. Considerando que, de acordo com a proposta de *inclusive design*, promover inclusão envolve, justamente, evitar que barreiras a pessoas com deficiência - isso é, problemas - sejam projetadas, as habilidades de design estratégico parecem ser favoráveis à isso.

Na perspectiva de Meroni (2008), em síntese, o design estratégico confere a órgãos sociais e de mercado um sistema de normas, crenças, valores e ferramentas para lidar com o ambiente externo, sendo capaz de evoluir, bem como fazer a manutenção e desenvolvimento de uma identidade própria. Ao fazê-

lo, influencia e altera o ambiente. Nota-se que essa também é a proposta de *inclusive design*, que abrange disponibilizar a instituições um conjunto de crenças, valores e ferramentas para transformar o ambiente físico e humano em um espaço mais inclusivo a pessoas com deficiência.

Scaletsky et al. (2016) ressalta que o design estratégico busca promover a abertura de espaço para diversos conhecimentos específicos, apostando na transdisciplinaridade e no diálogo como bases para relacionar áreas aparentemente distintas - dentro e fora de uma organização. Nesse sentido, para Meroni (2008) design estratégico só é eficiente através de diálogos estratégicos capazes de catalisar e orientar a sensibilidade do coletivo por uma visão compartilhada de como o futuro parece ser, trabalhando o melhor do presente para transformar paradigmas para o futuro. Logo, outra relação com *inclusive design* é percebida, pois a sua base também está em diálogos estratégicos - com pessoas com deficiência - orientados por uma visão comum: uma sociedade mais inclusiva (SASSAKI, 2010).

As reflexões sobre o tema sinalizam, portanto, que a abordagem de design estratégico relaciona-se com a de *inclusive design* e, por isso, possui um forte potencial de contribuição a esta pesquisa, que visa compreender a construção de processos de projeção mais inclusivos. Essa possibilidade reforça-se, ainda, ao considerar o que Meroni (2008) defende sobre só se ter design estratégico quando a sua implementação resulta em uma quebra de paradigma que permita um sistema a evoluir. Holmes (2018) entende que promover processos mais inclusivos exige, justamente, um rompimento do paradigma vigente, pois demanda uma inovação no significado que ainda é atribuído a pessoas com deficiência: casos marginalizados que não têm relevância no mercado e em processo de design. Em vista da relevância que podem ter no desenvolvimento de processos de design mais inclusivos, potencialidades do design estratégico relacionadas a promover esse tipo de inovação são abordadas em profundidade a seguir.

2.2.1 Inovação guiada pelo design

Em relação ao potencial do design em promover inovação, discute-se sobre duas categorias: inovações incrementais e inovações radicais (NORMAN E VERGANTI, 2014). Inovações incrementais visam melhorias em uma determinada estrutura de soluções, isso é, “melhorar o que já foi feito”, apostando em abordagens

de design centradas no usuário como motor de inovação. Já inovações radicais envolvem mudanças revolucionárias em modelos socioculturais, podendo ser impulsionadas tanto por avanços na tecnologia como por mudanças nos significados de produtos (NORMAN E VERGANTI, 2014). Para Verganti (2009), esse tipo disruptivo de inovação pode ser fomentado pelo design, através de uma estratégia que visa a mudança radical de significados, pois a contribuição excepcional do design à inovação, segundo ele, é dar sentido às coisas.

Apesar de a aproximação com o usuário ser um fator chave na nova perspectiva que o design vem assumindo - mais voltada a modos de fazer e pensar (MANZINI, 2016), abordagens de design que pressupõem que a inovação começa a partir da aproximação e da observação de atividades dos usuários podem restringir o potencial das soluções, tornando-as inovações apenas incrementais - por focarem somente no que as pessoas já conhecem, no que já existe (NORMAN & VERGANTI, 2014). Além disso, Verganti (2009) reflete que esses processos não questionam significados existentes e podem acabar, até mesmo, reforçando-os através de seus métodos. Assim, o foco excessivo em identificar as necessidades de clientes e em como se comportam no contexto vigente pode fazer com que designers fiquem presos a paradigmas e modelos socioculturais. Isso, além de limitar a inovação apenas a melhorias incrementais, pode fazer com que se continue a propagar hábitos excludentes como os citados por Holmes (2018) - devido à falta de questionamento sobre os significados existentes.

Verganti (2009) defende a relevância de se promover inovações radicais de significado em produtos e serviços, pois, para ele, implicam mudanças radicais em modelos socioculturais. Holmes (2018), como já foi posto, alega que a falta de inclusão em produtos e serviços está enraizada, na verdade, na forma como a sociedade enxerga pessoas com deficiência; isso é, no modelo sociocultural vigente, que não as percebe como usuárias e como designers de produtos e serviços. Em vista disso, evidencia-se a necessidade de se promover uma mudança radical nesse modelo e o potencial de processos de inovação radical de significados contribuir para isso.

No entanto, tratar de inovações radicais de significado tanto numa perspectiva teórica quanto prática parece ainda um caminho complexo e desafiador. Norman e Verganti (2014) entendem que há um significativo número de abordagens teóricas e práticas sobre inovações incrementais, porém inovações radicais de significado

ainda não são tão aprofundadas, apesar de serem algo que todos gostariam de promover devido ao seu potencial de diferenciação. Para Utterback et al. (2006), o processo de inovação radical de significado, que demanda o desenvolvimento de conhecimento sobre novos futuros possíveis em relação a modelos socioculturais, por sua natureza tácita e não codificável, deve ser abordado e desenvolvido de forma contínua e constante. Nesse sentido, propostas que consideram essa complexidade e visam auxiliar empresas a compreender e a desenvolver inovações radicais de significado, apesar de escassas, vêm ganhando cada vez mais destaque. *Design-driven innovation*, apresentada por Verganti (2009), é reconhecida, por exemplo, como uma referência tanto teórica como prática nesse âmbito.

Verganti (2009) desenvolveu a proposta de *design-driven innovation* ao investigar o processo de empresas que promovem inovações radicais de significado. Um exemplo estudado por ele é o da empresa Artemide, que mudou o mercado de luminárias ao desenvolver a linha Metamorfosi em 1998. Todos produtos desenvolvidos até então nesse ramo abrangiam a concepção de que as pessoas escolhiam luminárias apenas por critérios de beleza. Metamorfosi, no entanto, era um sistema que emitia uma atmosfera criada por luzes coloridas, controlado e adaptado conforme o humor e a necessidade do usuário. A empresa apostou em uma nova visão - de que a iluminação ambiente tem influência significativa no estado psicológico das pessoas e em suas interações sociais, introduzindo uma luminária que fazia as pessoas se sentirem bem e socializarem melhor. O sucesso do produto ressaltou que esse novo significado era o que as pessoas precisavam, mesmo que não soubessem (UTTERBACK ET AL., 2006; VERGANTI, 2009). Esse é o tipo de mudança que parece ser necessária também à inclusão, pois atribuir um novo significado a pessoas com deficiência pode levar as organizações a perceberem necessidades e oportunidades que podem nunca ter imaginado, visto que passariam a enxergá-las como um mercado consumidor que precisa ser atendido e como designers que podem contribuir com insights inovadores aos seus processos (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018).

O estudo aprofundado no processo de empresas como Artemide fez com que fosse possível identificar que se baseiam em redes de interações não codificadas entre diversos agentes de inovação - e não em abordagens centradas no usuário que focam no contexto e em acontecimentos vigentes (VERGANTI, 2009).

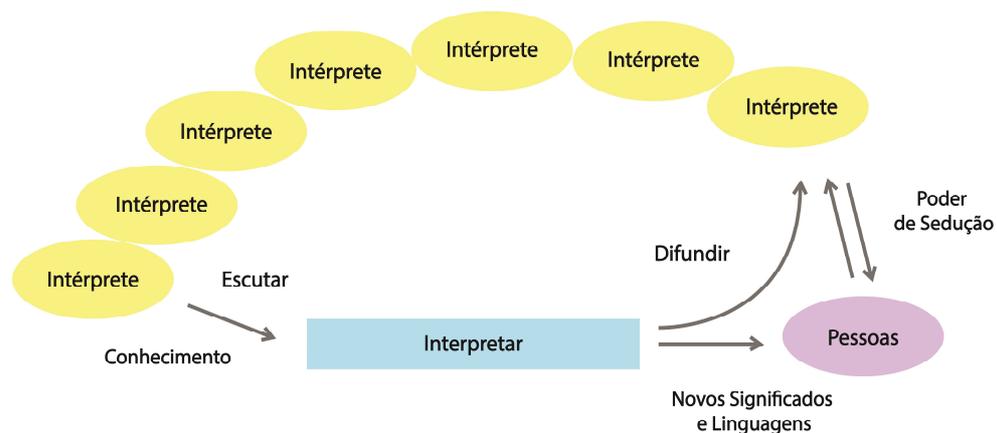
Utterback et al. (2006) ressaltam que essas empresas não consideram design como um processo de compreender e satisfazer as necessidades dos usuários, enxergam-o como uma estratégia de inovação. Possuem uma abordagem de inovar o que produtos e serviços significam às pessoas, pois, para eles, é difícil imaginar que um usuário identificaria explicitamente, por exemplo, a necessidade de luzes mais humanas, como a Metamorfose. É interessante observar que, para Holmes (2018), abordagens centradas no usuário podem ser prejudiciais também à inclusão, pois, ao simplificarem demais as pessoas, podem reforçar estereótipos existentes em relação a pessoas com deficiência. Nota-se, assim, mais uma ligação entre propostas de design que visam inovação e que se voltam à inclusão.

Para Norman e Verganti (2014), gerar inovações radicais de significado envolve pesquisas direcionadas a novas interpretações do que pode ser significativo para pessoas. Nessa lógica, o processo de *design-driven innovation* tem como questão central compreender como as pessoas podem dar significado às coisas em um contexto de vida em constante evolução. Quando uma empresa incorpora essa perspectiva mais ampla, descobre que não está sozinha. Está, na verdade, rodeada de diversos agentes que compartilham os mesmos interesses. (VERGANTI, 2009). Nesse sentido, Utterback et al. (2006) compreendem que a mudança em modelos socioculturais e o seu impacto nas interpretações das pessoas depende de milhões de interações imprevisíveis entre esses usuários, empresas, designers, produtos, mídia, centros culturais, escolas, artistas e outros atores que também exploram significados futuros.

Esses atores são considerados intérpretes no processo de *design-driven innovation*, uma vez que, graças às suas pesquisas e ao seu conhecimento, podem contribuir com *insights* sobre como pessoas dão significado às coisas. Além disso, possuem um poder de sedução passível de ajudar a moldar modelos socioculturais e influenciar novos significados (VERGANTI, 2009). Ao reconhecer que, para Verganti (2009), a chave de inovação de significados está na relação com esses intérpretes, observa-se outra ligação com a proposta de inclusive design, cujo princípio também envolve o relacionamento com uma comunidade que possui conhecimento sobre novos significados: a das pessoas com deficiência. Essas pessoas, diariamente, atribuem novos significados a produtos e serviços que não foram projetados para elas (HOLMES, 2018).

Para Verganti (2009), empresas que promovem inovações de significado compreendem que o conhecimento sobre significados é difuso através de seus ambientes externos e que estão imersas em um laboratório coletivo de pesquisa em que intérpretes buscam suas próprias investigações e engajam-se em um contínuo e mútuo diálogo. Esse processo de pesquisa que se refere a uma discussão coletiva é denominado como discurso de design (UTTERBACK ET AL., 2006; VERGANTI, 2009). Participar dele, como representa a Figura 3, abrange três ações: escutar, interpretar e difundir. A partir disso, pode-se pressupor que esse processo voltado à inovação de significado pode servir de inspiração para melhor compreender como a relação com intérpretes pode ser fortalecida para promover as mudanças em modelos socioculturais necessárias à inclusão.

Figura 3 - O processo de *design-driven innovation* proposto por Verganti (2009)



Fonte: Elaborada pela autora, com base em Verganti (2009).

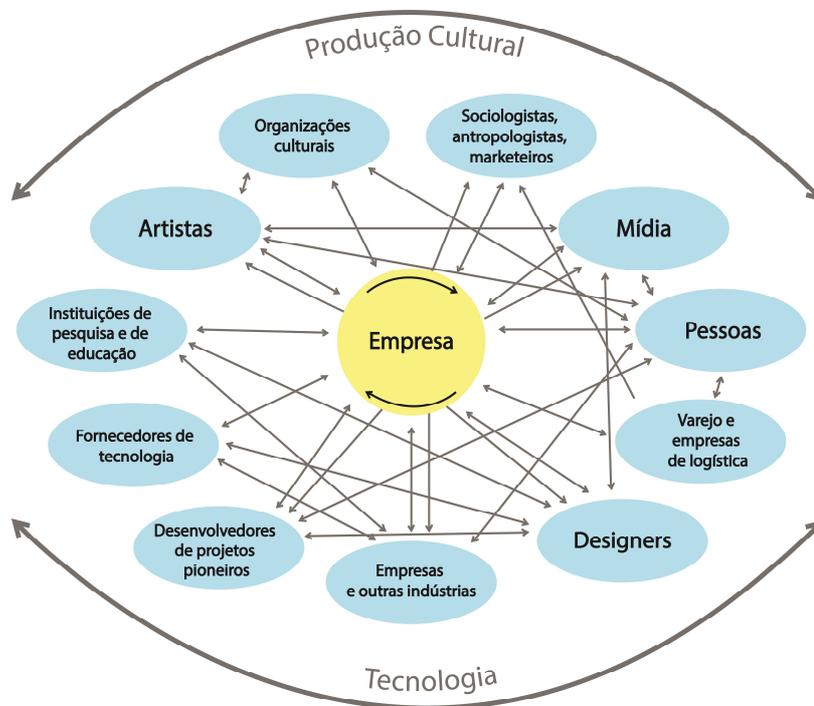
#PraCegoVer - Esquema formado por um retângulo na base, na parte superior, elipses e setas indicativas.

A primeira ação desse processo - escutar, de acordo com Verganti (2009), trata de ganhar acesso ao conhecimento sobre novos significados possíveis ao interagir com os intérpretes. Implica identificar, atrair e desenvolver uma relação fértil com intérpretes-chave. Isso, em conformidade com Utterback et al. (2006), aumenta a capacidade de se compreender e influenciar modelos socioculturais e, assim, as possibilidades de desenvolver inovações de significado que terão sucesso no futuro. Segundo os autores, para se ter acesso ao conhecimento valioso dessa rede, é fundamental a imersão constante no discurso de design. A forma mais eficiente de

criação e troca de conhecimento nesse sentido é o diálogo verbal através de workshops e projetos realizados em conjunto (VERGANTI, 2009).

Utterback et al. (2006) colocam que, no discurso de design, o que importa não é a quantidade de atores, mas a qualidade das interações entre eles. Além disso, Verganti (2009) destaca também ser relevante identificar múltiplos intérpretes de áreas não-relacionadas e de campos normalmente inexplorados por competidores. Logo, em vista de auxiliar na seleção desses atores, o autor desenvolveu o modelo apresentado na Figura 4, em que se refere a onze categorias de intérpretes, entre as áreas de produção cultural e de tecnologia, são elas: artistas, mídia, organizações culturais; profissionais do marketing, antropologistas e sociologistas; pessoas; empresas de varejo e distribuição; designers; empresas de outros setores; desenvolvedores de projetos pioneiros; instituições de pesquisa e de educação; e fornecedores de tecnologia. Vale observar, no entanto, que não foi evidenciado nada que garanta que, entre esses atores, estejam pessoas com deficiência.

Figura 4 - Rede de intérpretes em um laboratório coletivo de pesquisa apresentada por Verganti (2009)



Fonte: Elaborada pela autora, com base em Verganti (2009).

#PraCegoVer - Organograma composto ao centro, por um círculo, ao redor, elipses interligadas por setas.

A partir disso, percebe-se uma contribuição que a abordagem de inclusive design poderia fazer ao processo proposto por Verganti (2009), pois, pela perspectiva da inclusão, pessoas com deficiência devem ser protagonistas em processos de design. Assim, para que realmente fossem promovidas inovações de significado em favor da inclusão, sugere-se que essas pessoas deveriam ser intérpretes neste processo, formando mais uma categoria a ser considerada no modelo da Figura 4. Além de favorecer a inclusão, a sua participação também poderia impulsionar ainda mais o potencial de inovação, já que possuem um vasto conhecimento sobre novos significados que é inexplorado não só por competidores, mas pela maioria das empresas em todos os contextos de mercado (SASSAKI, 2010; HOLMES, 2018).

O benefício de incluir pessoas com deficiência como intérpretes no discurso de design fica mais consistente ao realçar que, para Utterback et al. (2006), o processo de *design-driven innovation* tem como princípio a identificação de vozes que são fracas no contexto vigente, mas propensas a se fortalecer no futuro. Para eles, deve-se selecionar entre elas “sussurros” que vão ao encontro dos próprios valores e, a partir de uma nova proposta de significado, ajudar a tornar essas vozes mais compreensíveis e relevantes. Em vista disso, ousa-se assumir que pessoas com deficiência podem se enquadrar como vozes que atualmente são tidas como “fracas” pelo mercado, mas que são propensas a se fortalecer. Mesmo que sejam tratadas como minorias, elas representam mais de 23% da população brasileira (IBGE, 2010) e estão exigindo ainda mais sua participação em todos aspectos da sociedade (SASSAKI, 2010). Além disso, a estimativa é de que esse número seja maior no futuro devido ao envelhecimento da população mundial (BANCO MUNDIAL, 2011).

Em relação à segunda ação do processo de *design-driven innovation*, interpretar o discurso de design - conforme a Figura 3, engloba o processo interno em que a empresa acessa o conhecimento adquirido ao interagir com intérpretes e integra-os aos seus próprios insights para gerar uma proposta de significado nova (VERGANTI, 2009). Esse parece ser um fator crucial na promoção de inovações radicais de significado, visto que Norman e Verganti (2014) indicam que processos de ideação tradicionais e métodos criativos, que levam a inovações incrementais, não enfatizam a importância do processo de interpretação. Já pesquisas que possuem esse foco, para eles, são capazes de guiar inovações radicais replicáveis e

reconhecidas. Todavia, Verganti (2009) entende que empresas precisam de um processo adequado que as permita canalizar e compartilhar o conhecimento do discurso de design para transformá-lo em visões inovadoras. O autor cita workshops como uma opção favorável a isso.

Utterback et al. (2006) refletem que leva tempo até os usuários compreenderem novas linguagens e significados, encontrarem conexões com seu contexto sociocultural e explorarem novos valores e padrões simbólicos de serviços e produtos. Em vista disso, a terceira atividade de um processo de *design-driven innovation* compreende difundir a própria visão com os intérpretes. Para impulsionar inovações radicais de significado, empresas precisam de estratégias que potencializam intérpretes do discurso de design, pois eles não só conduzem pesquisas sobre como as pessoas atribuem significado às coisas, mas também influenciam o contexto no qual as pessoas vivem. Uma alternativa para isso seria usar *cultural prototypes*, uma mídia que incorpora os resultados de uma pesquisa, codifica e difunde uma nova interpretação e visão (VERGANTI, 2009).

A perspectiva dos autores trazidos aqui sobre as três etapas essenciais de *design-driven innovation* possibilita concluir que esse processo envolve, principalmente, alavancar o conhecimento de intérpretes-chave para vislumbrar e influenciar como pessoas podem dar significado às coisas. Para tanto, foca mais na participação do que na observação e em habilidades de construir e de sustentar uma rede interna e externa de relações. Destaca-se também ser fundamental à pesquisa por novos e radicais significados evitar o condicionamento a contextos existentes (NORMAN & VERGANTI, 2014).

Aprofundar o conhecimento sobre o processo inerente a esse tipo de inovação também fez com que fosse reforçado o potencial - e a necessidade - de explorar a sua contribuição à construção de processos de projeção inclusivos, o que fica evidente ao notar que alguns de seus aspectos estão relacionados à proposta de *inclusive design*. Verificou-se, por exemplo, que ambas abordagens: demandam mudanças em modelos socioculturais; atentam-se mais à participação do que à observação de pessoas; não são centralizadas no usuário; e focam na colaboração de pessoas que possuem conhecimento sobre novos significados. Observa-se, ainda, que a perspectiva de *design-driven innovation* aparenta poder auxiliar a de *inclusive design* a desenvolver uma relação mais forte com intérpretes para mudanças em modelos socioculturais serem propostas. Já a de *inclusive*

design, ao propor uma maior diversidade entre os intérpretes do discurso de *design*, pode contribuir para que inovações de significados sejam, além de mais inclusivas, mais inovadoras, visto que a participação de pessoas com um potencial inexplorado pela maioria das empresas pode alavancar o potencial de inovação.

Portanto, explorar a contribuição tanto de *design-driven innovation* quanto de *inclusive design* à construção de processos de projeção mais inclusivos parece uma alternativa favorável. Vale ressaltar que, para Verganti (2009), *design-driven innovation* é um projeto de pesquisa exploratório que acontece antes do desenvolvimento do produto e busca definir a identidade, fatores de diferenciação e encantamentos que englobam a verdadeira razão pela qual consumidores comprariam um produto/serviço. No entanto, autor julga ser necessário, para a implementação de novos significados, processos voltados aos usuários, que, muitas vezes, podem envolver a promoção de inovações incrementais.

Nessa lógica, Norman e Verganti (2014) discorrem sobre inovações radicais de significado raramente apresentarem todo seu potencial quando introduzidas pela primeira vez, pois, com frequência, são difíceis de usar, caras e com capacidades limitadas. Destacam, então, que inovações incrementais tornam-se essenciais para transformar uma ideia radical em algo tangível aos consumidores. Para eles, as duas formas de inovação são fundamentais: sem inovações radicais, inovações incrementais atingem um limite; e sem inovações incrementais, o potencial de mudança radical não é capturado.

Além disso, em relação a inovações incrementais, Liedtka (2014) defende que processos com foco central na exploração das necessidades dos usuários e em métodos etnográficos possuem um papel importante em ampliar os resultados inovadores positivos ao reduzir vieses tendenciosos nos processos de tomada de decisão de designers. Para ela, ferramentas como mapa da empatia, personas, mapa da jornada de serviço, por exemplo, ajudam a reduzir a tendência de, com frequência, designers projetarem sua própria visão de mundo nos outros, limitando as opções que podem ser consideradas e ignorando dados contrários. Esse entendimento pode parecer controverso se comparado ao que Holmes (2018) defende sobre métodos centrados nos usuários poderem ser prejudiciais à inclusão por não estimularem um olhar para a diversidade das pessoas. No entanto, o que se sugere aqui é que sejam aplicados para tangibilizar inovações de significado. No caso da inclusão, por exemplo, esses métodos seriam necessários para implementar

um novo significado a pessoas com deficiência, o que já pressupõe uma consciência da importância de considerar a sua diversidade ao utilizá-los, não permitindo que estereótipos sejam reforçados.

Portanto, pode-se refletir que, para uma nova visão ser propagada, difundida e implementada nos processos de design mais relacionados ao desenvolvimento do produto/ serviço, é importante a utilização de métodos e ferramentas mais centradas no usuário. Principalmente, em relação a novos significados que se referem a pessoas com deficiência. Uma mudança radical, por exemplo, que passasse a considerá-las como usuárias que podem contribuir ao processo de design de qualquer produto ou serviço implicaria em inovações incrementais nos métodos e ferramentas de projeção para que realmente se tornassem inclusivas e acessíveis a essas pessoas - compreendendo como podem participar do processo e das experiências projetadas a partir de suas diferentes capacidades.

Diante disso, sugere-se que tratar de processos de projeção mais inclusivos pode envolver, também, abordagens de inovação incremental. Nesse sentido, uma possibilidade seria considerar inovações radicais de significado como um nível anterior de projeção, que pode auxiliar a proporcionar a mudança no modelo sociocultural necessária à inclusão: a sociedade passar a perceber a potencialidade de pessoas com deficiência tanto como usuárias quanto como protagonistas de processos de design. Já as inovações incrementais, poderiam ser entendidas como um nível posterior, que engloba métodos e processos orientados à implementação desses novos significados.

Após explorar princípios e fundamentos de inovação através do design e a sua relação com a abordagem de *inclusive design*, foram percebidos os seguintes fatores que aparentam ser favoráveis à mudança de significado necessária à construção de processos de projeção mais inclusivos: manter o relacionamento com uma rede de intérpretes que inclua pessoas com deficiência; fortalecer essa rede através de um processo de escuta, interpretação e disseminação; e implementar métodos centrados no usuário para a tangibilização de novos significados - mas não para o desenvolvimento deles.

Em vista disso, busca-se aprofundar ainda mais o conhecimento disponível sobre processos de projeção inclusivos através do desenho de uma interface entre o que foi discutido na teoria e o que pode ser evidenciado na prática. Para tanto, esta pesquisa propõe um estudo de caso de dois eventos do tipo festival que

parecem ter uma perspectiva mais inclusiva: o Rock in Rio e o Festival Social Good Brasil.

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a trajetória metodológica para atender aos objetivos do presente estudo, abordando os métodos de coleta e de análise de dados utilizados, aprovados pelo Comitê de Ética da Universidade do Vale dos Sinos em 17 de setembro de 2019 sob o CAAE de número 19970919.1.0000.5344.

3.1 A LÓGICA QUE EMBASA A ESCOLHA METODOLÓGICA DA PESQUISA

A presente pesquisa teve como objetivo a proposição de premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos. Para atendê-lo, a trajetória metodológica traçada englobou um estudo de caso em que o processo de projeção dos seguintes eventos foi analisado: Rock in Rio e Festival SGB². A escolha de ambos deu-se por apresentarem uma busca por promover a inclusão de pessoas com deficiência nas experiências que projetam.

Ao levar em consideração esse intuito, a pesquisa assumiu uma abordagem qualitativa, uma vez que mostra-se adequada a estudos que, assim como este, têm o anseio de compreender em profundidade a natureza de certas situações, configurações, processos, relações, sistemas ou pessoas; e principalmente quando se lida com questões complexas, como a inclusão (MURATOWSKI, 2015). A partir disso, a forma como a metodologia foi desenhada assemelha-se ao processo apresentado por Gil (2008), indicando uma fase inicial essencialmente teórica, que englobou a formulação do problema de pesquisa e a sua inserção numa perspectiva mais ampla. Para ele, isso geralmente envolve a construção de hipóteses e a identificação de potenciais entre as variáveis. No presente estudo, essa fase refletiu-se na pesquisa bibliográfica sobre o estado da arte dos temas inclusão através do design e design estratégico, que possibilitou aprofundar conceitos e identificar uma possível interface entre eles. Gil (2008) sugere que, a partir disso, seja apontado o delineamento da pesquisa, indicando de que maneira os conceitos e as variáveis devem ser colocadas em contato com fatos empíricos para a obtenção de respostas significativa. Nesta dimensão, a metodologia deste estudo propôs a realização de um estudo de caso, escolha que é justificada a seguir.

² Abreviação do Festival Social Good Brasil utilizada pelos próprios responsáveis pelo evento.

3.2 ESCOLHA DO MÉTODO

A preferência por realizar um estudo de caso justificou-se a partir de considerações como as de Yin (2015), que indica esse método como o preferencial a ser adotado em situações nas quais: as principais questões de pesquisa são “como” ou “por quê?”; o pesquisador tem pouco ou nenhum controle sobre eventos comportamentais; e o foco de estudo é um fenômeno contemporâneo - ou seja, um caso. Foi percebido que, de acordo com os organizadores, o Rock in Rio nem o Festival SGB possuíam um documento que constasse todos os processos desenvolvidos para o atendimento a pessoas com deficiência. Portanto, visou-se compreender como esses processos - ou fenômenos - acontecem nos dois casos com o intuito identificar premissas que pudessem estar orientando a prática de dar prioridade à inclusão de pessoas com deficiência - diferente de outras instituições (SASSAKI, 2010).

Os processos de projeção - e principalmente os fatores, neles, que podem contribuir para a inclusão - dos eventos tratados no estudo envolvem processos internos que podem ser compreendidos em sua totalidade a partir de métodos como esse, que, de acordo com Leedy e Ormrod (2010), citados por Muratovski (2016), auxiliam na busca de um maior entendimento sobre uma situação pouco conhecida ou compreendida. Em vista disso e do que Yin (2015) coloca sobre ser uma investigação que preserva as características holísticas e significativas de acontecimentos da vida real - tais como processos organizacionais, o método estudo de caso pareceu ser o mais adequado aos objetivos desta pesquisa.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

De acordo com Muratovski (2016) e Yin (2015), conduzir um estudo de caso pode envolver, na verdade, diversas formas de coleta de dados para integrar valor ao trabalho. Nesse sentido, tendo em vista o propósito de compreender, em sua totalidade, *como* e *porquê* o processo de projeção de dois festivais autodeclarados inclusivos acontece, a coleta de dados envolveu: entrevistas semiestruturadas; observação direta; pesquisa documental - apresentadas a seguir.

3.3.1 Entrevista semiestruturada

Para Muratovski (2016), uma entrevista é definida como uma forma de conversação entre um pesquisador e um participante, que normalmente é guiada por uma seção de perguntas formais. O autor observa que conduzir entrevistas é adequado para compreender ideias, opiniões e atitudes de pessoas. Ao considerar a escassez de dados secundários sobre o processo dos casos estudados e que Yin (2015) aponta a realização de entrevistas como uma das fontes mais relevantes de informação para estudos de caso, definiu-se que essa seria a principal técnica de coleta de dados desta pesquisa.

De acordo com Appolinário (2006), existem três grandes tipos de entrevistas: as entrevistas estruturadas, em que o entrevistador segue um roteiro de perguntas, não estando livre para adaptá-las; as entrevistas semiestruturadas, em que há um roteiro previamente estabelecido, mas também há um espaço para a elucidação de elementos que surgem de forma espontânea; e as não estruturadas, onde não há um roteiro preestabelecido.

Para essa pesquisa, a técnica utilizada foi entrevista individual semiestruturada com diferentes fontes de dados. A partir disso, as entrevistas apoiaram-se em um roteiro, como guia de perguntas bases, necessárias para entender a dimensão da pesquisa, mas que, também, possibilitou uma visão mais ampla do tema, pois, ao longo das entrevistas, surgiram novos fatores relevantes para o entendimento do problema de pesquisa, que puderam ser abordados devido à técnica de coleta de dados escolhida. Vale destacar que as informações coletadas através dessa técnica foram provenientes de diferentes fontes de dados sobre os eventos, que englobaram: usuários; membros da equipe de produção; e colaboradores externos. Portanto, dois roteiros distintos foram elaborados de acordo com o perfil dos respondentes.

Nessa lógica, as entrevistas realizadas com os usuários de ambos festivais tiveram o intuito de compreender se a perspectiva de pessoas com deficiência sobre a inclusão nos eventos era positiva. O roteiro desta etapa da pesquisa, apresentado no Apêndice A, foi estruturado com base na visão de autores especialistas em inclusão, como Sasaki (2010) Clarkson e Coleman (2013), Treviranus (2018) e Holmes (2018). A partir deles, foram identificados três conceitos teóricos

relacionados a um design, ou um processo de design, ser inclusivo: senso de pertencimento; barreiras; e aspectos emocionais.

Já o roteiro desenvolvido para os membros da equipe e para os colaboradores externos, retratado no Apêndice B, que também teve esse cuidado, buscava identificar aspectos relacionados ao processo de projeção dos eventos. Por isso, foi elaborado com base em princípios das abordagens de *inclusive design* e de *design-driven innovation*. Nesse sentido, o primeiro bloco envolveu perguntas mais abrangentes sobre o evento em geral; o segundo, foi mais relacionado a aspectos de inclusão, ou *inclusive design*; e o terceiro, inclui questões referentes à mudança de significados.

É importante destacar o cuidado que foi tomado nos dois roteiros para elaborar perguntas que não fossem desrespeitosas para com os entrevistados que possuíam algum tipo de deficiência. Para tanto, ambos foram validados pelo Líder de Operações do Rock in Rio, que possui deficiência motora, e por uma intérprete de Libras, colaboradora do Festival SGB. Essa medida foi essencial para perceber que as perguntas deveriam ser mais abertas, focando mais na experiência da pessoa, independente de sua deficiência. Perguntas diretas, como por exemplo “*Você considera esse evento inclusivo a pessoas como você?*” foram evitadas pois poderiam até mesmo ser segregacionistas. Além disso, tanto o líder quanto a intérprete indicaram maneiras mais adequadas de abordar pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Outro aspecto relevante a ser salientado sobre a coleta de dados desta pesquisa é o fato de a maioria dos usuários ter sido entrevistada durante os eventos, ou seja, em meio aos shows do Rock in Rio e às atrações do Festival SGB. Nesse sentido, devido a esse contexto e à preocupação da autora em não atrapalhar a experiência que estavam vivendo, o tempo de duração das suas entrevistas foi reduzido se comparado ao das realizadas com os membros e colaboradores, que foram efetuadas por telefone.

3.3.2 Observação direta

A presente pesquisa incluiu, ainda, evidências provenientes da técnica de observação direta, em virtude da participação da autora na edição de 2019 dos dois eventos analisados. De acordo com Yin (2015), quando os fenômenos de interesse

não são puramente de caráter histórico, alguns comportamentos ou condições ambientais relevantes estarão disponíveis para observação. Logo, de maneira mais informal, como indica Yin (2015), as observações diretas deste estudo foram coletadas ao longo das visitas de campo, que se destinavam às entrevistas com os usuários. Assim, a autora, que frequentou ambos eventos com o intuito de identificar usuários com deficiência dispostos a participarem da pesquisa, aproveitou para observar evidências que se mostraram úteis ao tópico.

O objetivo principal da observação era verificar se pessoas com diferentes tipos de deficiência realmente estavam participando das experiências do evento, pois a presença delas já poderia indicar uma preocupação em incluí-las, visto que a maioria das atividades de lazer como essa ainda não são acessíveis a elas (SASSAKI, 2010). Nesse sentido, a observação foi orientada por quatro aspectos definidos a partir de autores da área de *inclusive design* (SASSAKI, 2010; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018): diversidade de capacidades dos usuários utilizando as experiências; adaptações realizadas para que pessoas com diferentes tipos de deficiência pudessem participar das experiências; barreiras que poderiam ser facilmente identificadas; e a emoção e a linguagem das pessoas com deficiência, isso é, perceber se a expressão delas parecia ser positiva. A aplicação desta técnica de coleta de dados, portanto, foi importante para validar a escolha dos casos, para perceber o contexto onde as entrevistas estavam sendo realizadas - em meio a shows, atrações e diversas pessoas - e também para verificar a presença de pessoas com deficiência a serem entrevistadas.

Vale destacar que, no Rock in Rio, a observação durou aproximadamente 6 horas, pois a autora participou apenas do seu evento de lançamento, que começava às 16h e acabava às 22h. Já no Festival Social Good Brasil, por ter participado dos dois dias de evento como usuária - e não apenas pesquisadora, foram aproximadamente 12 horas de observação. Nesses períodos também foram fotografadas imagens que pudessem contextualizar os dados apresentados na análise.

3.3.3 Pesquisa documental

Este estudo englobou, também, a técnica de pesquisa documental que, em concordância com o que Yin (2015) propõe, mostrou-se fundamental para corroborar

evidências oriundas de outras fontes desta pesquisa. De acordo com Gil (2008), há dados que, embora referentes a pessoas, são obtidos de maneira indireta. Tomam forma de documentos como: livros, jornais, papéis oficiais, registros estatísticos, fotos, discos, filmes e vídeos, que são obtidos de maneira indireta. Para o autor, essas fontes documentais são capazes de proporcionar ao pesquisador dados em quantidade e qualidade suficiente para evitar a perda de tempo e o constrangimento. A pesquisa nesses documentos foi realizada, portanto, no período anterior e posterior às entrevistas, contribuindo tanto para a escolha quanto para o maior entendimento dos casos. Nos dois eventos, as fontes documentais analisadas envolviam: matérias na mídia; informações presentes no site oficial; e apresentações internas de resultados disponibilizadas por membros da equipe.

3.4 UNIDADES DE ANÁLISE

A presente pesquisa assumiu como unidade de análise o processo de projeção de dois eventos que possuem abrangência de público em nível nacional e que assumem publicamente que promovem inclusão de pessoas com deficiência em suas experiências: o Rock in Rio e o Festival SGB. A escolha de abordar o estudo de dois casos deu-se a partir do que sugere Yin (2015) em relação aos projetos de casos múltiplos serem preferidos aos projetos de caso único. Para ele, quando se têm a opção e os recursos necessários, é indicável que se explore mais de uma unidade, assim as conclusões analíticas podem ser mais significativas. A descrição detalhada dos dois festivais selecionados será abordada no capítulo de Apresentação e Análise dos Dados. Entretanto, julgou-se válido ressaltar aqui uma breve descrição de ambos e os critérios que influenciaram sua escolha como objeto desta pesquisa.

O Rock in Rio é um festival musical reconhecido mundialmente que acontece desde 1985. Lançado no Rio de Janeiro, em um período em que o Brasil passava por grandes transformações após a ditadura, o evento foi o primeiro do tipo na América do Sul. Desde lá, teve 19 edições e atingiu um público total de mais de 9,5 milhões de participantes. Ao reconhecer a magnitude da experiência que proporciona, o festival, em seu site, assume ter responsabilidade sobre o impacto de suas ações, demonstrando um engajamento em inspirar as milhões de pessoas com que se relaciona - entre público, artistas e patrocinadores - a adotarem atitudes mais

responsáveis, que respeitem tanto as pessoas quanto o meio ambiente. Exemplo disso é o investimento no *Amazonia Live*, projeto social que pretende auxiliar no reflorestamento da Amazônia. Esse compromisso com impacto social e ambiental parece refletir-se até mesmo no próprio slogan do festival, que anuncia “*Por um mundo melhor*” (ROCK IN RIO, 2019).

O Festival Social Good Brasil foi o evento que marcou o lançamento do Social Good Brasil, organização sem fins lucrativos precursora do movimento brasileiro de tecnologia para impacto social, em 2012. Desde lá, o festival é o encontro anual da organização com a comunidade, parceiros e referências nas áreas de tecnologia e impacto social, cujo propósito é inspirar pessoas a transformarem a sociedade positivamente (FESTIVAL SGB, 2019).

Apesar de divergirem em relação à natureza e à quantidade de participantes, ambos eventos foram selecionados por adequarem-se aos seguintes critérios:

- a) Eventos que dão destaque ao seu compromisso com a inclusão: o critério principal para a seleção da unidade de estudo foi limitar-se a eventos que assumem publicamente, em sites e reportagens, o seu compromisso em promover a inclusão. Isso, no entanto, deve estar evidenciado não apenas no discurso da organização, mas em ações concretas promovidas na projeção de edições passadas;
- b) Eventos que possuem mais de uma edição: para a compreender como a projeção ocorre como um todo, é necessário que já tenha ocorrido pelo menos uma edição anterior para ser estudada em relação a práticas associadas à inclusão;
- c) Eventos “com”, não “para” pessoas com deficiência: não contemplar, neste estudo, eventos que tenham foco em ser para, exclusivamente, pessoas com deficiência, ou fossem sobre pessoas com deficiência, como caminhadas em prol de doenças raras, é um critério que se baseia na teoria. Holmes (2018) considera que pessoas com deficiência são vistas de maneira fixada pela sociedade como usuárias de somente produtos e serviços que são destinados exclusivamente para elas, sendo, portanto, as únicas beneficiadas pela oferta. Holmes (2018) conclui que segregar uma solução como “para” esse público é um dos hábitos excludentes nos processos de design, pois devem ser, na verdade, “para” qualquer pessoa que tenha interesse em participar, independente de sua condição física ou

mental. Portanto, esse critério foi escolhido em virtude da possibilidade de explorar o processo de projeção de eventos que possuem uma grande abrangência de público e que, mesmo não sendo destinado exclusivamente apenas a pessoas com deficiência, consideram-nas como usuárias no processo de projeção de seus eventos;

- d) Eventos do tipo festival: apesar de ser um tipo de evento que, muitas vezes, envolve música, festivais podem abordar qualquer assunto. Trata-se de uma série organizada de experiências diferentes - como concertos, exposições, peças de teatro, geralmente no mesmo local e ao longo de vários dias, englobando um grande público (EVENTBRITE, 2019). A escolha desse tipo característico de evento justifica-se por dois motivos: 1. A participação nesses eventos ser pensada através de diversos tipos de experiências diferentes; assim, um evento realmente inclusivo envolveria diversos processos de projeção para pensar em como todas experiências podem incluir pessoas com deficiência; e 2. Festivais serem um estilo de evento que envolve um grande público, normalmente de abrangência nacional, o que implica uma grande diversidade de pessoas diferentes a serem consideradas na projeção.
- e) Acesso aos dados: um dos principais critérios de seleção de unidades de estudo proposto por Yin (2015) refere-se ao acesso do pesquisador aos dados do caso potencial, que deve ser aberto o suficiente para entrevistar pessoas, revisar documentos ou registros, e fazer observações no campo. Considerando isso, os eventos escolhidos como unidade do estudo de caso foram definidos, também, tendo em vista a possibilidade de contato da pesquisadora com líderes da equipe de organização, possibilitando o acesso privilegiado à informação.

3.4.1 Sujeitos de Estudo

Este estudo, como posto, englobou dados empíricos coletados através de entrevistas semiestruturadas com diferentes fontes de dados, tendo em vista que a diversidade de pontos de vista traz valor a estudos de caso (YIN, 2015). Assim, assumiu-se como sujeitos de estudo da presente pesquisa pessoas que poderiam trazer diferentes perspectivas sobre o processo de projeção de ambos os casos

analisados, o que abrangeu: usuários com deficiência; membros da equipe de produção; e colaboradores.

3.4.1.1 Usuários

Os usuários foram entrevistados com o propósito de verificar se a perspectiva de pessoas com deficiência sobre a inclusão nos eventos aparentava ser positiva, o que mostrou-se essencial para validar a escolha dos casos, visto que essas são as pessoas que detêm o maior conhecimento para avaliar aspectos tanto inclusivos quanto excludentes, pois os vivenciam diariamente (HOLMES, 2018). Quanto a isso, no Rock in Rio, cinco usuários com deficiência foram entrevistados, dos quais um possui deficiência visual e os outros quatro, física. A seleção deles foi aleatória a partir dos contatos que a autora conseguiu estabelecer ao participar do evento de lançamento do Rock in Rio, que acontece três dias antes do festival.

Nesse momento, foram observadas pessoas com deficiência que estavam frequentando o lançamento e iriam participar dos dias oficiais do evento ou já haviam participado de edições anteriores. Duas delas se prontificaram a marcar uma entrevista em profundidade via telefone após os dias do festival, possibilitando uma visão mais aprofundada sobre o tema. As outras três foram entrevistadas brevemente durante o evento.

Em relação ao Festival SGB, três usuários foram entrevistados, dos quais dois possuem deficiência auditiva e um, visual. A escolha deles também deu-se de maneira aleatória através da presença da autora nos dois dias da edição de 2019 do evento. Porém, nesse caso, todos foram entrevistados apenas durante o festival.

Além disso, é válido destacar que dois usuários - um de cada evento, ao serem entrevistados, relataram ter participado também como voluntários. Portanto, a autora aproveitou a oportunidade para adquirir mais informações sobre o processo de projeção de ambos festivais, aplicando perguntas do roteiro que era destinado às entrevistas com os membros e colaboradores.

3.4.1.2 Membros da equipe de produção e colaboradores

A escolha dos membros da equipe como fonte de evidências justifica-se por possuírem o maior conhecimento sobre o processo de projeção dos eventos como

um todo. Dentre eles, foram entrevistados três líderes e um assistente. Os líderes foram maioria por apresentarem um papel chave no impulsionamento tanto da inclusão (HOLMES, 2018) quanto da inovação de significado (VERGANTI, 2009). Nesse sentido, para a análise do processo do Rock in Rio, foram entrevistados o Líder de Operações, que coordena a equipe de acessibilidade, e seu assistente. Esse setor, de acordo com eles, centraliza todas as questões que envolvem acessibilidade e inclusão, sendo responsável por fazer solicitações a todas as outras áreas da produção. No que se refere ao Festival SGB, para entendimento da projeção, foram entrevistados dois líderes: o antigo e a atual. A participação de ambos deve-se à mudança de gestão que aconteceu no período em que a pesquisa estava sendo realizada.

Outra perspectiva que foi considerada para investigar o processo de projeção de ambos eventos foi a de colaboradores externos, isto é, pessoas que não pertencem à equipe de projeção, mas contribuem com insights e feedbacks. Em relação ao Festival SGB, foi entrevistada uma intérprete que trabalha na empresa que fornece a tradução de Libras ao evento. No entanto, a sua participação na projeção das experiências inclusivas do evento pareceu ser maior do que apenas prestar o serviço contratado, dado que os próprios líderes do Festival SGB indicaram que ela fosse entrevistada, pois sua opinião poderia agregar valor a pesquisa.

No Rock in Rio, o colaborador entrevistado enquadrou-se, também, como um dos usuários, respondendo, portanto, aos dois roteiros da pesquisa. A participação dele nesta pesquisa aconteceu devido a uma indicação do Líder de Operações do Rock in Rio, ao expor o quanto agrega valor ao festival através de insights e feedbacks que traz sobre a experiência de pessoas que, como ele, possuem deficiência visual.

É interessante realçar que as entrevistas tanto com os membros quanto com os colaboradores foram realizadas por telefone ou videochamada. A duração média delas foi aproximadamente 50 minutos, tempo que se mostrou adequado ao anseio de coletar uma vasta quantidade de informações sobre o processo de projeção dos eventos.

Por fim, com base no que foi apresentado, o Quadro 2 foi elaborado com o propósito de proporcionar uma síntese das fontes dos dados coletados para esta pesquisa para facilitar o entendimento dos resultados discutidos ao longo do estudo.

Quadro 2 - Síntese de entrevistados da pesquisa

Caso	Nomenclatura usada	Descrição	Tipo de deficiência
Rock in Rio	Usuária 1 ou U1	Usuária e voluntária da edição de 2017	Pessoa com deficiência física
	Usuário 2 ou U2	Usuário e colaborador do festival	Pessoa com deficiência visual
	Usuário 3 ou U3	Usuária	Pessoa com deficiência física
	Usuário 4 ou U4	Usuária	Pessoa com deficiência física
	Usuário 5 ou U5	Usuário	Pessoa com deficiência física
	Líder de Operações, Líder 1 ou L1	Líder da equipe de acessibilidade	Pessoa com deficiência física
	Assistente 1 ou A1	Assistente da equipe de acessibilidade	Pessoa sem deficiência
Festival SGB	Usuário 6 ou U6	Usuário e voluntário da edição de 2019	Pessoa com deficiência auditiva
	Usuário 7 ou U7	Usuário	Pessoa com deficiência visual
	Usuário 8 ou U8	Usuário	Pessoa com deficiência auditiva
	Líder 2 ou L2	Atual líder do Festival SGB	Pessoa sem deficiência
	Líder 3 ou L3	Antigo líder do Festival SGB	Pessoa sem deficiência
	Colaboradora 1 ou C1	Intérprete de Libras e colaboradora do festival	Pessoa sem deficiência

Fonte: Elaborado pela autora.

#PraCegoVer - Tabela formada por quatro colunas e quatorze linhas.

3.5 ANÁLISE DE DADOS

Ao reconhecer o objetivo de compreender o processo de projeção de festivais que demonstravam dar atenção à experiência de pessoas com deficiência, a análise dos dados empíricos coletados em cada caso envolveu três instâncias. A primeira abrangeu a identificação da perspectiva de usuários com deficiência sobre a inclusão nos eventos, analisada através da técnica de análise de conteúdo difundida por Bardin (2016). Essa etapa serviu para validar a escolha de ambos os casos. A partir disso, então, buscou-se compreender o processo de projeção do Rock in Rio e do Festival SGB através de duas ferramentas de design, o Blueprint de Serviços e o Diagrama de Afinidades. O Blueprint foi aplicado para proporcionar a visualização de todas as experiências projetadas ao público com deficiência e das ações que devem ser priorizadas pela equipe para ofertá-las. Já o desenvolvimento de um Diagrama de Afinidades para o processo de cada evento serviu para identificar premissas que pareciam orientar os dois festivais a terem uma prática mais inclusiva.

Os métodos citados, que foram adotados na análise dos dados empíricos, mostraram-se essenciais para alcançar o objetivo deste estudo de propor premissas para processos de projeção de eventos mais inclusivos. Por isso, foram detalhados a seguir.

3.5.1 Análise de Conteúdo

Inicialmente, os dois casos deste estudo foram escolhidos a partir de dados secundários, como matérias na mídia e o conteúdo dos sites, que alegavam a sua convergência com os critérios de seleção estabelecidos. Entretanto, dado que a essência da inclusão é considerar a opinião de pessoas com deficiência em todos os processos (SASSAKI, 2010; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018), inclusive no de pesquisa, antes de despende esforços em uma análise mais atenta ao modo de projetar dos festivais, tornou-se evidente a necessidade de entender se a perspectiva de usuários com deficiência sobre a inclusão nos eventos era positiva. Para tanto, as entrevistas realizadas com oito usuários de ambos eventos foram analisadas a partir da proposta de análise de conteúdo de Bardin (2016).

A abordagem de Bardin (2016) é centrada em categorias, que, para ela, são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos, unidades de registro, sob o título genérico; agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos. Por seguir uma lógica dedutiva, a presente análise embasou-se em três categorias teóricas pré-estabelecidas: senso de pertencimento, barreiras, e aspectos emocionais. A definição delas - assim como a elaboração do roteiro de perguntas, foi fundamentada em autores que refletem sobre fatores que contribuem para que um design ou processo de design seja mais inclusivo, como Sasaki (2010), Clarkson e Coleman (2013), Holmes (2018) e Treviranus (2018).

Por apoiar-se nos princípios de Bardin (2016), a análise dos dados provenientes desta fase da pesquisa seguiu as etapas de: pré-análise; exploração do material; tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Na fase de pré-análise, como a autora orienta, foi realizada uma leitura flutuante, mais superficial e descompromissada do material, em que falas relacionados às categorias foram sinalizadas. Depois, na etapa de exploração do material, em concordância com o que Bardin (2016) indica, os dados brutos foram transformados sistematicamente e agregados em unidades de registro. De acordo com Bardin (2016), a técnica envolve, nesse momento, a determinação das unidades de contexto, que servem de unidade de compreensão para codificar as unidades de registro nas categorias. Para auxiliar essa etapa, as tabelas, demonstradas nos Apêndices C e D, foram desenvolvidas para facilitar a codificação das unidades de registros nas três categorias teóricas preestabelecidas: senso de pertencimento, barreiras e aspectos emocionais.

Por fim, a terceira fase da técnica apresentada por Bardin (2016) envolve o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. Quanto a isso, neste estudo, uma narrativa foi desenvolvida para apresentar os resultados com base nas categorias preestabelecidas.

3.5.2 Blueprint de Serviços

Para a melhor compreensão do processo de projeção dos eventos estudados em relação ao serviço prestado a pessoas com deficiência, evidenciou-se a necessidade de aplicação de uma ferramenta ou técnica que se adequasse a uma etapa inicial de visualizar tanto as experiências que são proporcionadas a pessoas

com deficiência quanto as tarefas que são exigidas da equipe para realizá-las. Visto que a equipe de ambos eventos não dispõem de documentos nesse sentido, proporcionar uma base de tudo que é desenvolvido parece essencial para que, em conjunto com outras técnicas de análise, seja possível identificar diretrizes que orientam esses processos que parece priorizar o atendimento a pessoas com deficiência, diferente de outros eventos.

Em vista disso, a ferramenta Blueprint de Serviços foi escolhida como modelo de referência para esta etapa por tratar-se de um meio de detalhar aspectos individuais de um serviço através de um esquema visual que incorpora os pontos de contato com o consumidor e os processos internos da empresa prestadora do serviço (STICKDORN & SCHENEIDER, 2011). Em virtude deste estudo ter o intuito de compreender processos de projeção de festivais mais inclusivos, a ferramenta foi elaborada com base na perspectiva da jornada de apenas usuários com deficiência. Para facilitar a leitura, as experiências foram divididas entre deficiência física, visual e auditiva. Em relação aos processos internos, também considerando os objetivos do estudo, o Blueprint tem foco na perspectiva das tarefas que são realizadas pela equipe de acessibilidade do Rock in Rio e pela de produção do Festival SGB.

É válido salientar que Blueprint de Serviços é uma ferramenta de design de serviços³ que, com frequência, é utilizada de forma colaborativa, reunindo times de trabalho para mapear um serviço (STICKDORN & SCHENEIDER, 2011). No entanto, neste estudo, isso não foi possível de ser realizado devido à distância geográfica entre o local onde a pesquisa foi desenvolvida, em Porto Alegre, e os locais onde ocorrem os dois eventos: o Rock in Rio no Rio de Janeiro e o Festival SGB, em Florianópolis. Como alternativa, o Blueprint foi desenvolvido através dos dados provenientes das entrevistas tanto com os usuários quanto com os membros das equipes e colaboradores e, depois, foi validado pelos líderes atuais de cada evento. Nesse sentido, o processo de elaboração dele envolveu o agrupamento das falas dos entrevistados em notas adesivas, como mostra a Fotografia 2, a partir das experiências que pareceram ser vivenciadas pelos usuários com deficiência em cada festival.

³ Design de Serviço é um campo emergente focado na criação de experiências pensadas através de uma combinação de meios tangíveis e intangíveis. É conhecido como uma prática interdisciplinar que combina inúmeras competências do Design, da Administração e da Engenharia. (STICKDORN & SCHENEIDER, 2011).

Fotografia 2 - Processo de elaboração do Blueprint do Rock in Rio



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Fotos de post it com textos agrupados em colunas. Post it com cores misturadas em cada coluna.

Em relação à descrição dos resultados desta etapa, é pertinente evidenciar que, para Stickdorn e Schneider (2011), serviços são processos que acontecem em um certo período. Nessa perspectiva, todo serviço - ou evento - segue um processo de três etapas: o período pré-serviço, em que o usuário tem contato com o serviço; o período do próprio serviço, quando os usuários experienciam o serviço; e o período pós-serviço. Pensar nessas etapas no processo de projeção é importante, pois, segundo eles, cada momento influencia na satisfação dos usuários em relação ao serviço. Diante disso, e do propósito de facilitar o entendimento do leitor sobre as experiências que são proporcionadas aos usuários com deficiência - não de transmitir a ideia de que há linearidade no processo de projeção dos eventos, a narrativa dos resultados foi apresentada, em ambos os casos, a partir dos períodos: pré-evento; próprio evento; e pós-evento.

A aplicação dessa ferramenta mostrou-se relevante para visualizar tanto a experiência dos usuários com deficiência nos eventos quanto o serviço prestado pelas equipes de produção. Quando aplicada ao Rock in Rio, ela serviu ainda para identificar uma lacuna de informações que não haviam sido coletadas durante as entrevistas, motivando a condução de mais uma entrevista com o Líder de Operações para esclarecer dúvidas.

3.5.3 Diagrama de Afinidades

Para o entendimento mais compreensivo do processo de projeção em relação ao serviço que os dois eventos prestam a pessoas com deficiência, fez-se

necessário a identificação de possíveis premissas que os orientam. Em vista disso, as entrevistas foram analisadas com esse foco, através da aplicação, em cada um dos eventos, da ferramenta de design Diagrama de Afinidades, que se destina a visualizar e agrupar, de forma significativa, observações e insights resultantes de uma pesquisa, de acordo com Hanington e Martin (2012). Esse método indutivo, que, em vez de partir de categorias pré-definidas, oportuniza o surgimento de novos temas, foi escolhido com o objetivo de perceber, nos dados oriundos das entrevistas realizadas, padrões de comportamento ou de visão de mundo que poderiam estar por trás do processo de projeção tanto do Rock in Rio quanto do Festival SGB.

Hanington e Martin (2012) discorrem que a utilização do Diagrama de Afinidades envolve a transcrição de informações relevantes de uma pesquisa em notas adesivas, que devem ser associadas por afinidade, formando temas. Quando completo, segundo os autores, deve ser referenciado como uma representação das vozes dos entrevistados e um aliado dos designers na projeção, mas não como uma proposição que deve ser seguida.

O Diagrama de Afinidades é um método prático usado de forma colaborativa em times de empresas. Logo, para assegurar mais credibilidade e robustez a este estudo, a aplicação da ferramenta apoiou-se nos princípios de análise de conteúdo trazidos por Bardin (2016), que, como já foi posto, abrangem um processo de análise por categorias, atuando por operações de desmembramento do texto em unidades, e, depois, em categorias segundo reagrupamentos analógicos. Para esta etapa da pesquisa, as categorias foram estabelecidas a partir da análise do campo - diferente da análise que foi realizada para entender a perspectiva dos usuários, em que as categorias foram preestabelecidas a partir de conceitos teóricos.

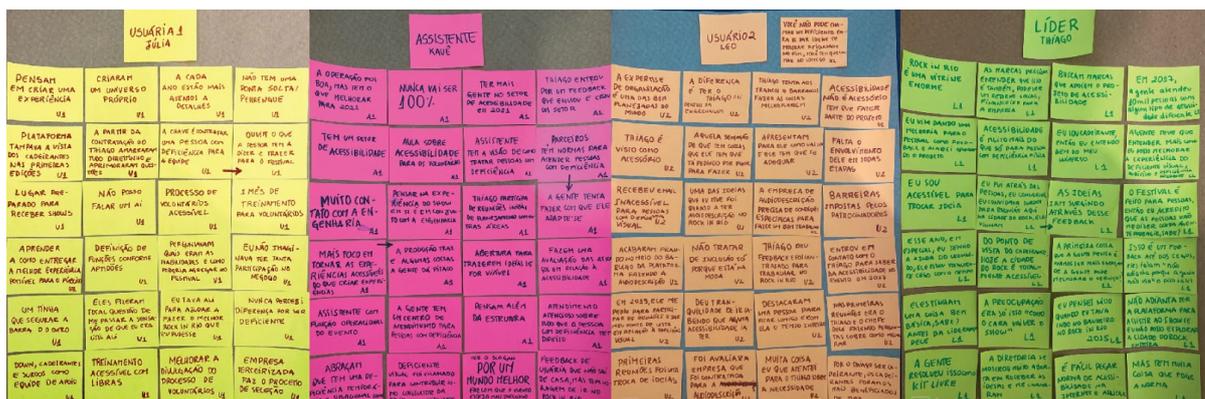
Nessa lógica, somou-se à proposta de elaborar um Diagrama de Afinidades, as etapas de análise de conteúdo apontadas por Bardin (2016), que envolvem: a pré-análise; a exploração do material; o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. Ao levar em consideração os objetivos desta pesquisa, entendeu-se que as categorias – ou temas – que emergissem dessa etapa deveriam representar padrões de comportamento e/ou de visões de mundo que parecessem intrínsecas ao processo de projeção dos eventos analisados.

O primeiro passo da análise de cada evento englobou, então, conforme a fase de pré-análise de Bardin (2016), uma leitura descompromissada do material. A partir disso, iniciou-se a etapa de exploração do material, em que os dados brutos foram

transformados sistematicamente e agregados em unidades de registro (BARDIN, 2016) que, neste caso, enquadram-se como trechos das entrevistas.

Em relação ao desenvolvimento de um Diagrama de Afinidades, Hanington e Martin (2012) sugerem, como primeiro passo, a representação de observações, de insights, de conceitos ou de requisitos embasados em notas adesivas. Porém, nesse estudo, como conecta-se aos princípios de Bardin (2016), optou-se por transcrever, nas notas adesivas, trechos relevantes das entrevistas – e não conceitos que os representassem. Vale destacar que essas notas foram agrupadas por cor, sendo uma cor diferente para cada entrevistado, como mostra a Fotografia 3 relativa à aplicação da ferramenta no Rock in Rio.

Fotografia 3 - Trechos das falas dos entrevistados do Rock in Rio identificados por cor em notas adesivas



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto de post it com textos organizados por cores e agrupados em quatro colunas, cada uma com seis linhas. Da esquerda para a direita, cores: amarelo, pink, laranja e verde.

Assim que criadas, conforme o que Hanington e Martin (2012) aconselham, na análise de cada evento separadamente, todas as notas foram expostas em conjunto para começar o processo de interpretação e de significação do seu conteúdo. As notas que compartilhavam da mesma intenção, problema ou assunto – que tinham alguma afinidade – foram reunidas em grupos, em folhas A3, como as representadas na Fotografia 4.

Fotografia 4 - Agrupamento inicial de possíveis temas do Diagrama de Afinidades do Rock in Rio



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto de post it com textos agrupados em quatro colunas. Post it com cores misturadas em cada coluna.

O processo de análise do Rock in Rio foi o primeiro a ser realizado, resultando em 15 temas - ou categorias, que foram revistos até chegar na definição de nove categorias e de 13 subgrupos relacionados a elas. Como as categorias representam premissas de projeção, os subgrupos apresentaram-se como condicionantes que pareceram essenciais a elas. Essas categorias foram assumidas, então, como premissas do Diagrama de Afinidades, apresentado no Apêndice G e na Figura 5, que teve o intuito de facilitar a visualização dos resultados do processo do Rock in Rio. Nele, constam: as categorias que emergiram do campo; os conceitos associados a cada uma delas, que representam os subgrupos identificados; e duas notas que sintetizam trechos relevantes das entrevistas relacionadas a cada categoria. A escolha de apresentar apenas dois exemplos de trechos deve-se à intenção de facilitar a visualização do leitor, uma vez que expor todas as falas dos entrevistados poderia atrapalhá-lo devido ao excesso de informações.

Figura 5 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do serviço oferecido a pessoas com deficiência no Rock in Rio



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

Vale destacar que, a partir disso, as premissas e condicionantes verificados no Diagrama de Afinidades do Rock in Rio embasaram a análise do Festival SGB. No entanto, apesar de o agrupamento das notas com trechos das entrevistas, nesse caso, ter partido de categorias pré-definidas, a análise estava aberta a novas propostas que surgissem desse campo. Nesse sentido, como a Figura 6 e o Apêndice H evidenciam, um total nove categorias resultaram desse processo e dez condicionantes foram observadas.

Figura 6 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do serviço oferecido a pessoas com deficiência no Festival SGB



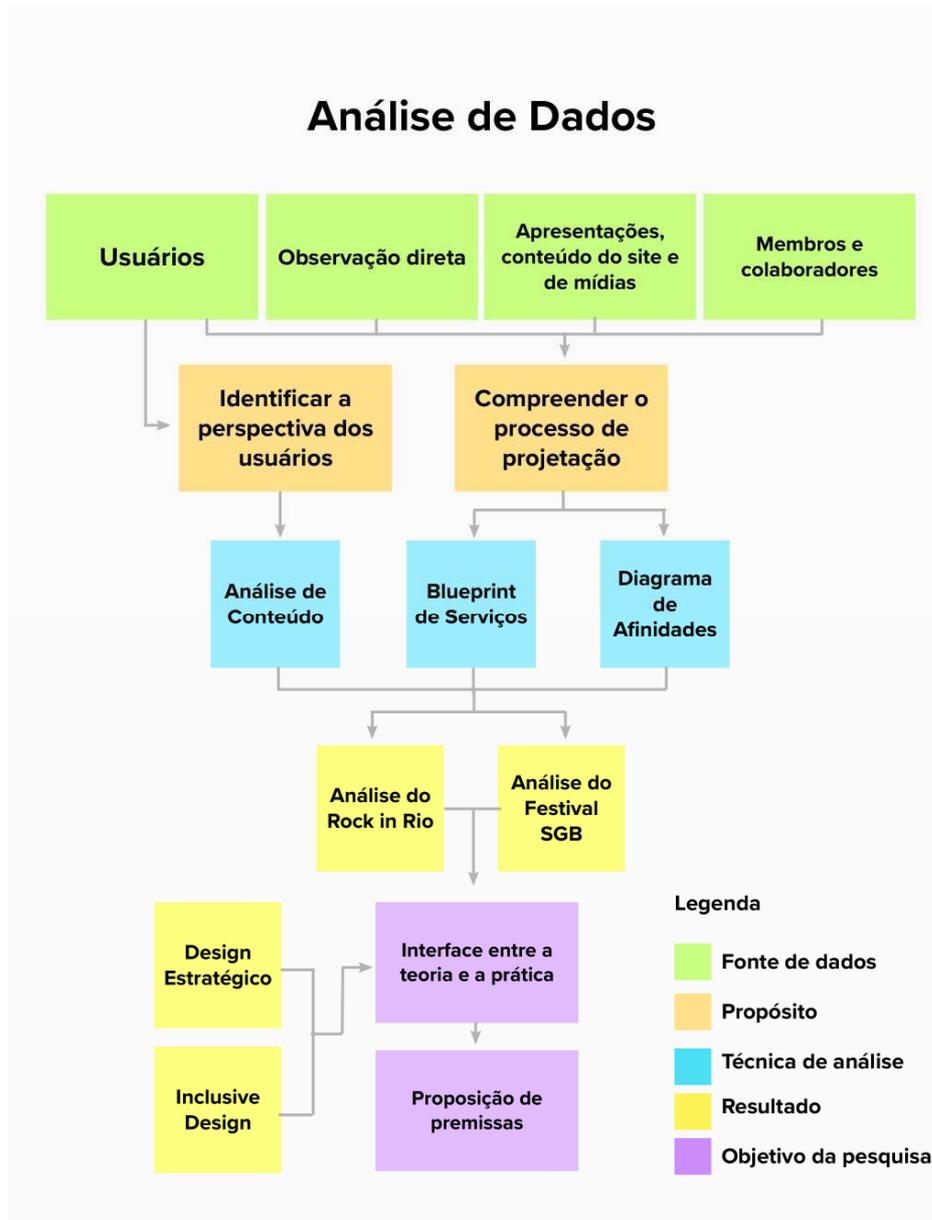
Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

Inspirada na proposta de Bardin (2016), que sugere mais uma etapa na análise, depois da identificação das categorias, a qual envolve o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação (BARDIN, 2016), julgou-se relevante realizar, também, uma análise desta natureza sobre os temas dos Diagramas de Afinidades. Em vista disso, a narrativa apresentada na descrição de ambos eventos foi construída a partir desses temas – ou premissas - que emergiram do campo, com o objetivo de tratar os resultados de maneira a serem significativos. A realização desta etapa nos Diagramas de Afinidades dos casos analisados mostrou-se fundamental para atender aos anseios desta pesquisa, que previa uma interface entre eles e a teoria.

Por fim, todo esse processo de análise, retratado na Figura 7, resultou na proposição final de premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos, abordadas no capítulo de Discussão de Resultados.

Figura 7 - Esquema que representa o processo de análise dos dados desta pesquisa



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por setas cinzas e retângulos nas cores verde, laranja, azul, amarelo e lilás.

4 ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Este capítulo engloba a apresentação dos casos que foram selecionados como objetos de estudo desta pesquisa, o Rock in Rio e o Festival de SGB. Ambos foram analisados, individualmente, a partir de três instâncias: a perspectiva dos usuários; a aplicação da ferramenta de Blueprint de Serviços; e o desenvolvimento de um Diagrama de Afinidades.

4.1 ROCK IN RIO

Reconhecido mundialmente, o Rock in Rio é um festival musical que atrai um público de 100 mil pessoas por dia. Nos palcos, as apresentações musicais variam entre diversos estilos musicais para agradar públicos distintos. Em 2019, por exemplo, foram proporcionadas desde atrações culturais orientais, na Rock Street Ásia, até o Espaço Favela, que valorizava a potência artística e empreendedora das favelas no Rio de Janeiro (PORTAL G1, 2019). Porém, foi a preocupação da organização em promover outro tipo de diversidade - além da musical - que fez com que o evento fosse escolhido como objeto de estudo desta pesquisa: a de pessoas. Em seu site, o festival assume-se como inclusivo e acessível a pessoas com deficiência, apontando que possui plataformas elevadas para melhor visibilidade dos shows, além de mapas e pisos táteis para melhor locomoção do público com deficiência visual (ROCK IN RIO, 2019).

Reportagens da mídia dão, igualmente, destaque ao cuidado que o evento tem em atender pessoas com deficiência. Reconhecem, em suas matérias, que o plano de trabalho da equipe de organização é minucioso e inclui muitos detalhes, relatando que há um cuidado não só com pessoas com deficiência, mas também com a estrutura que as cerca. Os cães-guia, por exemplo, que têm um espaço só para eles. Além disso, a mídia também anuncia como inovações algumas das atividades 100% acessíveis proporcionadas pelo festival, como o salto na tirolesa e o passeio na roda gigante (ÉPOCA, 2017).

A partir de dados divulgados pela mídia, também foi possível identificar que, por trás das experiências proporcionadas no evento a esse público, estava uma equipe liderada por uma pessoa com deficiência física, que usa cadeira de rodas (PORTAL G1, 2017). Esse foi um fator decisivo para a escolha do Rock in Rio como

unidade de análise, pois permite a exploração da diferença que um líder com deficiência pode fazer em processos de projeção de festivais. Entende-se que esse aspecto realça ainda mais a relevância de estudar o processo de projeção do evento. Na realidade brasileira, a presença de pessoas com a mesma condição em posições de liderança é incomum (SASSAKI, 2010), mesmo que se disserte sobre como a inclusão de pessoas com deficiência em processos de design, como esse, pode aumentar o potencial de se gerar inovação (HOLMES, 2018).

Os dados secundários apresentados, portanto, além de fornecerem uma visão geral do evento, demonstraram uma preocupação do Rock in Rio com experiência de pessoas com deficiência. No entanto, para compreender se isso realmente era evidente no seu processo de projeção, outras etapas mostraram-se necessárias, como a análise da perspectiva dos usuários; a aplicação do Blueprint de Serviços; e o desenvolvimento de um Diagrama de Afinidades; apresentadas a seguir.

4.1.1 A perspectiva dos usuários sobre a inclusão no Rock in Rio

Uma vez que a essência da inclusão é considerar a opinião de pessoas com deficiência em todos os processos (SASSAKI, 2010; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018), inclusive no de pesquisa, antes de despender esforços em uma análise mais atenta ao modo de projetar do Rock in Rio, tornou-se necessário entender se a perspectiva de usuários com deficiência sobre a inclusão no evento era positiva. Investigar a opinião dessas pessoas mostrou-se fundamental para assegurar a escolha do Rock in Rio como objeto desta pesquisa, visto que elas detêm o maior conhecimento tanto sobre inclusão quanto exclusão (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018).

Diante disso, com base nos princípios da análise de conteúdo de Bardin (2016), entrevistas com cinco usuários do Rock in Rio foram analisadas a partir de três categorias teóricas pré-estabelecidas: senso de pertencimento, barreiras e aspectos emocionais. Atentando-se a elas, os resultados são expostos a seguir.

4.1.1.1 Senso de Pertencimento

Sasaki (2010) conceitua inclusão social como o processo no qual sistemas como os de lazer, de esportes e de eventos devem adaptar-se às necessidades e às

possibilidades das pessoas com deficiência de tal forma que elas possam participar juntamente com as pessoas em geral. Para Holmes (2018), isso faz com que sintam senso de pertencimento, percebendo que determinado serviço foi pensado para elas. Projetar um produto ou serviço que gere essa sensação envolve projetar diversas formas de se participar de uma experiência. Essas soluções são chamadas de “*one-size-fits-one*”, pois se adaptam a cada pessoa singularmente, principalmente às que enfrentam as maiores barreiras (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Nesse sentido, considerar se os usuários com deficiência sentem-se pertencentes ao Rock in Rio parece ser relevante para compreender se a perspectiva deles sobre o evento é positiva.

Logo, a partir da análise, foi possível perceber que todos os usuários entrevistados, de alguma forma, sentem que as experiências do evento foram projetadas considerando sua singularidade. Quanto a isso, um usuário que possui deficiência visual afirmou que o investimento do Rock in Rio em audiodescrição foi essencial para que pessoas como ele pudessem viver a experiência de assistir aos shows (USUÁRIO 2). Outro relatou ter impressionado-se com o cuidado do evento em viabilizar Kits Livres, cadeiras motorizadas que permitiram que se deslocasse com mais agilidade pelo parque todo. Para ele, o Rock in Rio é “*mobilidade total, acessibilidade total*” (USUÁRIO 5). Ademais, a sensação de pertencimento ao evento fica ainda mais evidente no comentário de uma usuária com deficiência física entrevistada.

“Desde o primeiro momento que você pisa ali no Rock in Rio, eles te dão todas as oportunidades possíveis e impossíveis para você aproveitar o festival ao máximo” (USUÁRIA 1)

Ao considerar os comentários positivos dos usuários e o fato de nenhum deles ter mencionado não ter se sentido bem-vindo no festival, pode-se assumir que o modo como o Rock in Rio é projetado faz com que usuários com deficiência tenham senso de pertencimento a ele. De acordo com Holmes (2018), isso é um indicador de que o seu processo de design dirige-se em favor da inclusão.

4.1.1.2 Barreiras

Reconhecer as barreiras que fazem com que pessoas com deficiência sintam-se excluídas em experiências é a maneira mais indicada de se avaliar a inclusão em um design ou processo de design (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018), pois, de acordo com Holmes (2018), podem ter um impacto emocional e psicológico profundo nas pessoas afetadas por essas limitações. Em vista disso, a categoria de barreiras foi estabelecida atentando-se à relevância de identificar se os usuários experienciaram barreiras no Rock in Rio, dado que quanto menor a presença delas, mais avançado o evento estará no que se refere à inclusão (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018).

No que diz respeito a isso, todos os entrevistados relataram observar um cuidado em evitar barreiras que normalmente poderiam enfrentar em eventos como o Rock in Rio. Evidencia-se isso na reflexão de uma usuária sobre a Cidade do Rock⁴ não ter cabos no chão. Para ela, assim, “*não tinha nada de perigo para o deficiente cair*” (USUÁRIA 1). Outro cuidado revelado por ela foi em relação aos banheiros, os quais, além de rampas e barras, dispunham de “*até cama para os deficientes que precisam se transferir para tirar a calça*”. A observação de outra usuária mostra que ela parece ter se surpreendido com a preocupação do festival em diminuir barreiras.

“Eu achei sensacional porque se não fosse isso [Kit Livre] eu não ia conseguir andar, me movimentar aqui dentro. Eu achei extraordinário. Porque sem acessibilidade a pessoa com deficiência, ela continua invisível, né?” (USUÁRIA 3)

A análise possibilitou evidenciar diversas percepções positivas sobre atenção do evento em evitar barreiras. No entanto, experiências descritas por dois usuários entrevistados apontaram que o Rock in Rio ainda precisa desenvolver-se nesse sentido. Um deles relatou ter enfrentado barreiras ao tentar comprar o ingresso pela internet, pois o site exige agilidade demais para uma pessoa com deficiência visual (USUÁRIO 2). Já a outra, que possui deficiência física, expôs que o único defeito

⁴ Nome atribuído a toda área em que acontece o evento. Na última edição, de 2019, a Cidade do Rock foi construída no Parque Olímpico, no Rio de Janeiro.

que identificou foi ter apenas uma rampa na loja de produtos oficiais do Rock in Rio (USUÁRIA 4).

Vale destacar que, apesar de terem sido identificadas algumas barreiras impostas a pessoas com deficiência, a quantidade de citações dos usuários sobre a experiência positiva que tiveram no festival sobressai. Além disso, a partir de sua participação no evento de lançamento, a autora imaginou que devido à ampla quantidade de experiências que são ofertadas pelo Rock in Rio, muitas barreiras a pessoas com deficiência poderiam ser verificadas. Como não foram, ouse-se assumir que o evento atenta-se a evitá-las, assumindo uma perspectiva mais positiva em relação à inclusão.

4.1.1.3 Aspectos Emocionais

A última categoria teórica que foi estabelecida engloba os aspectos emocionais dos usuários. Para Holmes (2018), as soluções pensadas para pessoas com deficiência normalmente atendem somente a aspectos funcionais. De acordo com ela, há um descaso com questões emocionais e psicológicas, que podem ter um impacto profundo na vida dessas pessoas. Diante disso, identificar aspectos emocionais positivos na experiência dos usuários com deficiência no Rock in Rio serviu para ajudar a perceber se a perspectiva deles sobre a inclusão no evento era positiva.

A investigação em relação a essa categoria fez com que fosse possível perceber o impacto emocional positivo que o Rock in Rio parece ter na maior parte dos usuários, o que é visível na fala de uma usuária entrevistada.

“Parece que todos os anos que eu vou lá e que eu entro naquela Cidade do Rock, parece que eu entro em uma bolha. E tipo, em uma bolha muito feliz, que só tem coisa boa, que eu esqueço todos os meus problemas ou que eu esqueço todas as minhas questões e eu to ali para viver aqui 100%, 110%” (USUÁRIA 1)

Outra usuária expõe que a maior emoção que viveu foi andar na tirolesa e ver o seu cantor favorito atrás dela (USUÁRIA 4). Dentre diversos relatos positivos como esse, apenas um dos usuários comentou ter sentido-se frustrado em relação ao evento, alegando ter percebido que o site para a compra do ingresso não estava adaptado a suas necessidades (USUÁRIO 2). No entanto, isso não invalida uma

impressão positiva sobre impacto emocional que o Rock in Rio tem em seus usuários, pois esse mesmo entrevistado diz ser fã do evento, relatando que o nível de acessibilidade do festival é superior a qualquer coisa que tenha visto no mundo (USUÁRIO 2). Quanto a esta categoria, vale ressaltar ainda que, através da observação da autora no evento de lançamento e da realização das entrevistas com usuários, foi percebido que pessoas com deficiência demonstravam emoções positivas ao participar e falar sobre o festival. Portanto, pode-se assumir que o impacto emocional do evento sobre seus usuários parece ser positivo.

A discussão sobre os resultados desta análise possibilitou o reconhecimento de que a perspectiva dos usuários com deficiência sobre a inclusão no Rock in Rio mostra-se predominantemente positiva nas três categorias teóricas preestabelecidas. Os usuários demonstraram que se sentem pertencentes ao evento; a presença de barreiras foi identificada em menor número se comparada às adaptações que são desenvolvidas para evitá-las; e os usuários relataram terem experienciado mais emoções positivas do que negativas no evento. Esses resultados, expostos no Quadro 3, portanto, validam a escolha do Rock in Rio como objeto de estudo desta pesquisa. As próximas etapas de análise, então, visam compreender o seu processo de projeção através da aplicação das ferramentas de design Blueprint de Serviços e Diagrama de Afinidades.

Quadro 3 - Síntese dos achados em relação à perspectiva de usuários com deficiência sobre o Rock in Rio

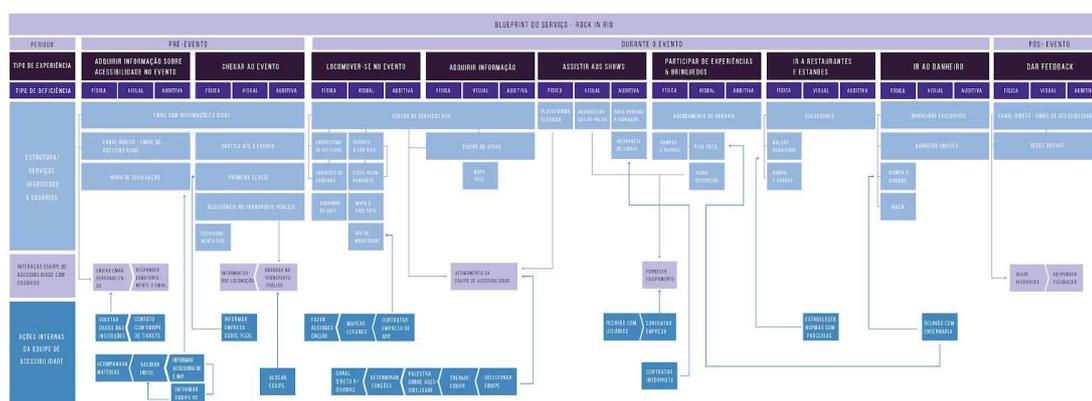
Conceito teórico	Presença	Ausência
Senso de Pertencimento	Todos entrevistados	Nenhum entrevistado
Barreiras	Usuários 2 e 4	Todos entrevistados relataram ter percebido o cuidado do evento em evitar barreiras
Aspectos Emocionais	Usuários 1, 2, 3 e 4	Apenas Usuário 2

Fonte: Elaborado pela autora.
#PraCegoVer - Tabela formada por três colunas e quatro linhas.

4.1.2 Blueprint de Serviço do Rock in Rio

A ferramenta Blueprint de Serviços foi aplicada ao processo de projeção do Rock in Rio com o objetivo de detalhar aspectos individuais do serviço que é oferecido a pessoas com deficiência pelo evento, através da perspectiva tanto da experiência dos usuários quanto das ações prioritizadas pela equipe de acessibilidade do festival. A partir do desenvolvimento do Blueprint do Rock in Rio, apresentado na Figura 8 e no Apêndice E, foi observada a ampla quantidade de estruturas e serviços disponibilizados pelo Rock in Rio para atender pessoas com deficiência, os quais são descritos a seguir de acordo com os períodos: pré-evento; próprio evento; e pós-evento.

Figura 8 - Ferramenta Blueprint de Serviços desenvolvida para visualizar o serviço projetado pelo Rock in Rio a pessoas com deficiência



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas e linhas e subdivisões.

4.1.2.1 Período pré-evento

De acordo com o Líder de Operações, a jornada do usuário começa desde o momento em que a pessoa busca e/ou recebe informações sobre o evento. Nesse sentido, a equipe demonstra um esforço considerável em informar o público, através de ações de marketing e de mídia, sobre questões de acessibilidade. Isso porque, como comenta o próprio líder, pessoas com deficiência acabam evitando experiências como festivais de música, pois pensam que vão enfrentar dificuldades.

“Foi, em 2017, quando a gente começou o projeto, que o marketing começou a querer mostrar. A gente tava fazendo muita coisa legal. O

público precisava saber que podia vir ao Rock in Rio, porque, por exemplo, eu, antes de vir em 2013, achava que eu não podia vir, sabe? Eu falava “caraca, como eu vou ficar no meio daquela multidão só eu, sabe, sozinho. É, não dá”. E dá.” (LÍDER 1)

O usuário entrevistado também comentou sobre a importância do acesso a essas informações, relatando que ele e sua amiga, que também não enxerga, sentiram tranquilidade ao, através delas, descobrirem “*que algum olhar sobre acessibilidade tinha*” no evento. Para ele, isso incentivou-os a encarar “*o desafio de ir ao Rock in Rio*” (USUÁRIO 2). Nessa perspectiva, reconhecendo a relevância da divulgação de informações sobre acessibilidade, foi observado que é mantida uma conexão constante com as equipes de marketing e de assessoria de imprensa.

Nota-se que esse é um aspecto do processo de projeção do Rock in Rio que está alinhado ao que Sasaki (2010) propõe. Para ele, a mídia deve ser uma aliada no processo de inclusão, pois pode ajudar a estimular milhares de pessoas a mudarem a forma como enxergam pessoas com deficiência. O próprio Líder de Operações disponibiliza-se a dar entrevistas a mídias de alto alcance como uma estratégia para atrair o público de pessoas com deficiência a partir da representatividade. Ele discorre ainda que, por ganhar certa popularidade, pessoas começaram a procurá-lo pelas redes sociais e pelo e-mail para contribuir com o trabalho, dando sugestões e feedbacks em relação a outras deficiências, o que ocasionou a formação de uma espécie de rede de colaboradores.

O processo de compra de ingresso também parece ser fundamental à qualidade do serviço prestado. De acordo com o assistente entrevistado, no formulário de inscrição para receber a pulseira que dá acesso ao festival, as pessoas devem sinalizar se são portadoras de algum tipo de deficiência. Assim, a sua equipe recebe do setor de *tickets*⁵ um mapeamento das características do público que vai acolher. Diante desses dados, segundo ele, podem buscar, de forma mais detalhada, soluções para melhor atender às necessidades de cada pessoa. Logo, um dos primeiros passos que tomam em relação a isso é enviar um email personalizado a cada usuário mapeado, com informações a respeito tanto do serviço de acessibilidade dentro do evento quanto do deslocamento até a Cidade do Rock,

⁵ Área responsável pela compra de ingressos, de acordo com o assistente da equipe de acessibilidade.

além de disponibilizarem um canal direto para dúvidas, através do email acessibilidade@rockinrio.com.br.

Todavia, essa é uma etapa que ainda não parece ser satisfatória, dado que o entrevistado, USUÁRIO 2, que possui deficiência visual, comentou que o processo de compra do ingresso para uma pessoa cega “*é um inferno*” por ser “*super disputado*” e exigir “*agilidade no mouse para você ser rápido e não perder o lugar na fila*”. Além disso, comentou que encontrou barreiras no e-mail enviado logo após a compra. O conteúdo estava em formato de imagem, mas seu leitor de tela não lê imagens. Portanto, não teve acesso às informações, justamente, sobre acessibilidade. Todavia, logo entrou em contato com a produção, informando o ocorrido e o e-mail foi alterado. A partir daquele momento, a equipe aprendeu e começou a “*mandar, além do pdf, uma nota de rodapé escrito exatamente o que está na imagem*” (LÍDER 1).

O próprio assistente, que é responsável pela resposta atenciosa aos e-mails, também entende que esse canal direto demanda melhorias. Menciona que, quando chega a época mais próxima do evento, ele não consegue parar para responder todas as dúvidas, pois está tratando, ao mesmo tempo, de problemas de infraestrutura na Cidade do Rock. Fica perceptível, assim, que seria necessário ter uma ou mais pessoas alocadas 100% do tempo para isso, considerando a importância que o acesso à informação tem ao público com deficiência.

Ainda em relação à experiência pré-evento, o deslocamento dos usuários com deficiência até a Cidade do Rock aparenta ser um fator que demanda uma atenção especial da equipe. Nos dias de festival, de acordo com os organizadores, uma grande avenida é bloqueada, causando alterações em todo o trânsito da região. Carros, aplicativos e táxis são impedidos de se aproximar da entrada do evento, o que faz com que os usuários tenham um longo percurso de caminhada. Além disso, como muitos optam por utilizar o transporte público, o próprio sistema de transporte do Rio de Janeiro, o BRT, modifica suas rotas. Essa mudança pode prejudicar a experiência de pessoas com deficiência visual que, por exemplo, estão acostumadas com as rotas que utilizam todos os dias e não têm acesso a informações visuais sobre as modificações, como relata o usuário entrevistado: “*me deslocar pela minha cidade no transporte de rotina, isso eu faço tranquilamente porque eu conheço. Mas quando chega na época do Rock in Rio, as coisas mudam. Então cadê, cadê minha informação?*” (USUÁRIO 2)

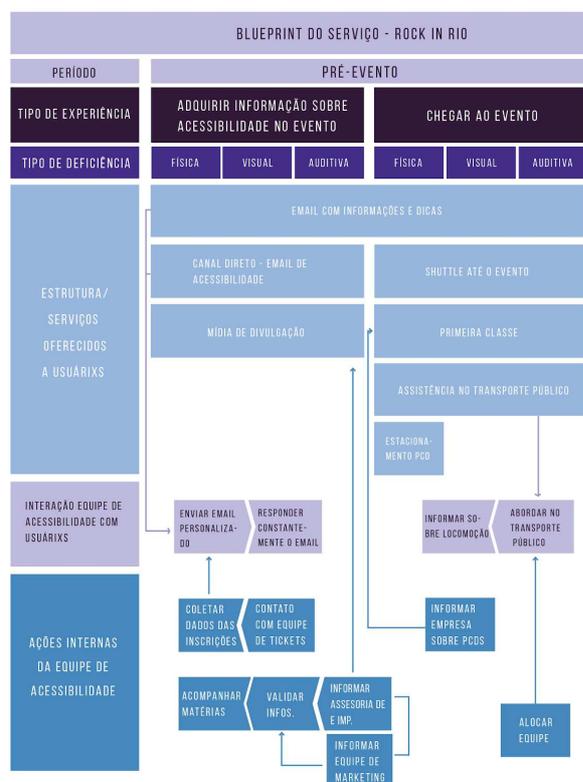
Nesse contexto, as ações que são tomadas, de acordo com membros da equipe de acessibilidade, envolvem: a oferta de uma frota de ônibus especial, chamada Primeira Classe, que pode desembarcar os passageiros próximos à entrada do festival e possui elevadores adaptados em grande parte dos ônibus; a disponibilização gratuita de um *shuttle* até o evento, que parte de lugares específicos, como shoppings; a viabilização de um estacionamento próximo à entrada, exclusivo para pessoas portadoras de deficiência física, que devem solicitar o adesivo de acesso via email, pois “*a polícia fecha as avenidas e não passa ninguém, só carro com adesivo de acesso*” (LÍDER 1); e suporte no transporte público, em que parte da equipe de apoio fica encarregada de abordar pessoas nas estações, questionar se estão indo ao evento e informá-los sobre rotas mais adequadas, conforme relata o usuário:

“Então quando eu chegava, por exemplo, na estação do BRT, que é o nosso sistema de ônibus expresso, né? É, alguém me abordava sempre, sabe? ‘Posso lhe ajudar e tal, você tá indo para o Rock in Rio e tal?’ ”
(USUÁRIO 2)

Essas questões evidenciam que há uma preocupação, por parte da equipe, com o conforto de usuários com deficiência antes mesmo de chegarem à Cidade do Rock. Inclusive, dias antes do festival começar, o Rock in Rio promove um *preview*, evento para convidados, do qual a autora participou, que tem o objetivo de testar a operação e coletar feedbacks para que melhorias possam ser realizadas. Nesse momento, o Líder de Operações comenta que costuma chamar “*bastante pessoas com algum tipo de deficiência diverso para dar um feedback porque o preview acontece dia 24. Até o dia 27, que é o dia do show, dá para mudar alguma coisa se for emergencial*” (LÍDER 1). Todavia, o *preview* não foi implementado no Blueprint pois proporciona as mesmas experiências que os dias oficiais do festival.

Todos os cuidados com a experiência pré-evento, retratados na Figura 9, parecem ser essenciais para usuários com deficiência participarem do festival. Como foi reparado, o acesso à informação sobre acessibilidade aparenta fazer com que decidam frequentar festivais e outros espaços. Nesse sentido, foi possível observar que o Rock in Rio tem a preocupação em divulgar tudo o que é ofertado, pois acreditam que, conhecendo os serviços que são disponibilizados, as pessoas podem sentir-se bem-vindas no evento.

Figura 9 - Blueprint a pessoas com deficiência no período pré-evento



do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pré-evento do Rock in Rio

Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas e linhas e subdivisões.

4.1.2.2 Período do próprio evento

A realização das entrevistas permitiu identificar que um dos pontos-chave do serviço prestado pelo Rock in Rio, elogiado por todos os entrevistados, é dispor de um Centro de Serviços PcD (Pessoa com Deficiência), retratado na Fotografia 5. Os usuários compreendem que ele é essencial ao seu conforto no evento, sendo “*um ponto de apoio, um ponto de informação*” e o “*local onde você vai ser direcionado para tudo que tem*” (USUÁRIO 2). Conforme os organizadores, além de englobar todas as informações necessárias para a comodidade e a locomoção dos usuários, no centro, são oferecidos: serviço de apoio a cães guias; disponibilidade de um

funcionário da equipe para acompanhar pessoas com deficiência visual no evento; serviço de conserto de cadeiras de rodas; aluguel sem custo de Kit Livre, cadeira motorizada que facilita a locomoção pelo parque; e serviço de agendamento de horário prioritário nos brinquedos e experiências. Nesse espaço, o assistente conta que a equipe “*recebia todo o público PcD com o maior carinho do mundo*”(ASSISTENTE 1), tendo esse cuidado até com quem não era portador de alguma deficiência. De acordo com ele, se alguém estivesse com a perna quebrada, eles “*abraçavam junto*” (ASSISTENTE 1). A observação da usuária entrevistada, que possui deficiência física, confirma isso ao expressar que a equipe, no Centro de Serviços, realmente estava bem preparada para receber o público, o que fez com que tivesse o “*maior orgulho em ver que todo mundo tava alinhadinho*” (USUÁRIA 1).

Fotografia 5 - Centro de Serviços PcD



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto noturna. Pessoas reunidas em frente a fachada com rampa de acesso de um dos estandes de uma exposição. Um usuário de cadeira de rodas, próximo à rampa, conversa com outro homem debruçado na murada de tubos de aço. Ao fundo, bandeiras hasteadas nos mastros, flamulam.

Em relação ao deslocamento dentro do evento, uma das coisas mais impactantes e inovadoras da edição de 2017 que, segundo o Líder de Operações, deixou um legado ao evento, foi o empréstimo de Kit Livre. Como mostra a Fotografia 6, trata-se de um kit motorizado que pode ser acoplado a qualquer modelo de cadeira de rodas manual, transformando-a em um triciclo motorizado elétrico que aumenta a mobilidade e proporciona liberdade e autonomia ao usuário

(KIT LIVRE, 2019). Em 2019, o número de kits disponibilizados de forma gratuita aumentou de 30 para 50.

Além disso, são proporcionados carrinhos de golf para transportar usuários com deficiência física ao longo da Cidade do Rock. Para auxiliar a locomoção de pessoas com deficiência visual, o evento possui uma estrutura de piso tátil. Porém, como foi percebido pelo líder, através de reuniões com usuários, essa medida não é eficaz em ambientes com um grande número de pessoas. Segundo ele, mapas táteis foram alocados em locais estratégicos como uma alternativa. Assim, através do braile, o usuário “*consegue entender aonde ele tá e para onde ele vai*” (LÍDER 1).

Fotografia 6 - Usuária utilizando o Kit Livre no Rock in Rio



Fonte: Turismo Adaptado (2019).

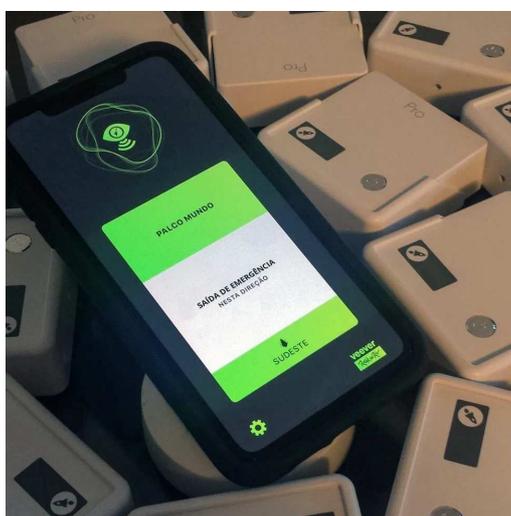
#PraCegoVer - Foto diurna de uma usuária de cadeira de rodas com o braço direito ao alto e a mão sinalizando “eu te amo” em Libras. Ao fundo, um palco sendo montado pela equipe de produção.

Evidenciou-se que essa questão de deslocamento dentro do evento merece atenção pois é, segundo o usuário entrevistado, uma das maiores dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência visual, especialmente em lugares desconhecidos. O Rock in Rio parece ter atentado-se a isso, uma vez que uma das promessas de inovação da edição de 2019, como o Líder de Operações prega, foi o aplicativo de mobilidade Veever, exposto na Fotografia 7. Segundo o site da empresa, o *app* utiliza tecnologia de microlocalização para facilitar a locomoção e a interação de pessoas com deficiência visual em ambientes internos e externos. Para implementá-lo, os membros da equipe comentam que tiveram que mapear

ambientes da Cidade do Rock para a empresa fazer a audiodescrição de sua ambientação.

A demanda por esse tipo de tecnologia surgiu de reuniões com o usuário com deficiência visual entrevistado para este estudo, que se tornou colaborador do evento no que diz respeito a melhorias na experiência de pessoas com a mesma condição que ele (USUÁRIO 2). Porém, relatos deste mesmo usuário destacam que a tecnologia não funcionou da forma esperada, devido ao grande número de pessoas que acessou o *app* ao mesmo tempo. Ele comenta: *“se eu chegasse na hora de os portões abrirem do Rock in Rio, eu conseguiria que o Veever funcionasse. Começou a encher de gente, acabou. Não funciona mais nada”* (USUÁRIO 2). Apesar disso, ele reconhece o esforço do festival em ouvir e em executar suas sugestões, supondo que essa questão demanda avanços tecnológicos para ser aperfeiçoada - isso é, foge da alçada da equipe de acessibilidade.

Fotografia 7 - Aplicativo de mobilidade para pessoas com deficiência visual utilizado no Rock in Rio



Fonte: Veever (2019).

#PraCegoVer - Foto de um celular com a tela aberta em “Palco Mundo”, Saída de Emergência nesta direção; e abaixo : Sudeste. No canto inferior esquerdo o ícone de configurações e no lado oposto: veever.

Dois fatores parecem, ainda, relevantes ao conforto do público quando se trata de locomoção: o cuidado com a escolha do local sede do evento, e com a fixação. Em relação ao primeiro, a usuária entrevistada recomenda que a equipe de produção de qualquer festival, antes de definir o local do evento, deveria fazer uma

pesquisa “*porque, às vezes, eles põe um show em um lugar que não comporta um show. Então fica totalmente inviável*” (USUÁRIA 1). Justamente por ter essa preocupação, ela elogia o Rock in Rio, cujas edições de 2017 e de 2019 aconteceram no Parque Olímpico do Rio de Janeiro, onde ocorreram as Olimpíadas e Paraolimpíadas em 2016. De acordo com o assistente da equipe de acessibilidade, o espaço já tem acessibilidade por ser preparado para receber atletas paraolímpicos, o que diminui a necessidade de adaptações - e comprova que a equipe realmente dá atenção a essa questão.

O segundo fator diz respeito a um cuidado que parece ter sido tomado devido a feedbacks de usuários: nos mais de 60 mil m² da Cidade do Rock, não há nenhum cabo ou fiação no chão. Para que nenhum usuário corresse o risco de cair, todo o sistema foi transferido para trás dos palco, como mostra a Fotografia 8 e relata a usuária entrevistada.

“Eu cheguei a comentar muito sobre essa questão dos cabos. Aí tanto é que, nessa edição [de 2019], eles botaram tudo para trás, mas eles não diminuiram a área de circulação, pelo contrário, eles aumentaram” (USUÁRIA 1)

Fotografia 8 - Cidade do Rock sem cabos no chão



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto diurna. Mesas redondas com bancos sobre um canteiro gramado entre duas pistas asfaltadas. Ao fundo, uma enorme tenda branca. À esquerda da tenda, a fachada de uma construção térrea.

Em um festival, *“uma das coisas que são mais relevantes é informação”* e quando se trata de acessibilidade, isso é algo que deveria estar *“na ponta da língua de todo mundo”* (USUÁRIO 2). Essa ponderação do entrevistado enfatiza a relevância que o acesso à informação tem na experiência de pessoas com deficiência. No Rock in Rio, quando usuários querem conhecer os serviços de acessibilidade, solicitar assistência, tirar dúvidas ou adquirir qualquer tipo de informação sobre o evento, serão atendidos pela equipe de apoio. Formada por voluntários que passam por um processo seletivo disputado para trabalhar no evento, essa equipe conta com mais de 400 pessoas (ASSISTENTE 1).

Conforme os membros da equipe de acessibilidade, para que estejam alinhadas aos valores do Festival e aprendam todas as informações necessárias para receber o público, todas as pessoas selecionadas participam de um treinamento durante um mês. Mesmo que seja desenvolvido por uma empresa terceirizada, essa capacitação engloba palestras e workshops ministrados pela produção do Rock in Rio, incluindo uma palestra da equipe de acessibilidade sobre atendimento apropriado a pessoas com deficiência. O objetivo é conscientizá-las sobre a necessidade de, como membros da equipe de apoio, proporcionarem uma experiência única e respeitosa a todas as pessoas presentes no evento. A equipe ainda disponibiliza um canal direto, via rádio, para caso tenham dúvidas sobre como tratar um usuário com deficiência ou enxerguem algum problema na estrutura de acessibilidade. Um exemplo que demonstra a utilidade desse canal de comunicação foi trazido pelo assistente do time de acessibilidade:

“Teve um caso de um menino que ele era da equipe de apoio e ele não sabia o que fazer com um deficiente visual. E ele falou ‘o que eu faço cara?’. Eu falei ‘Calma, pergunta para ele se ele quer ajuda, pergunta se você pode pegar no braço dele, se você pode trazer ele até aqui...”
(ASSISTENTE 1)

Além do cuidado para que todos os voluntários tenham conhecimento básico sobre como atender pessoas com deficiência de maneira respeitosa, dentre as diversas funções que são delegadas a eles, um grupo de 40 pessoas é alocado para cuidar apenas de questões de acessibilidade e inclusão. Isso significa que devem

prestar um serviço especial a pessoas com deficiência e posicionarem-se em locais exclusivos, como nas plataformas elevadas para PcD e no Centro de Serviço PcD. Essas pessoas, em específico, fazem um treinamento extra com a equipe de acessibilidade (LÍDER 1).

Vale destacar que o processo de seleção de voluntários é aberto e acessível a qualquer pessoa que tenha vontade de trabalhar na produção do Rock in Rio. De acordo com o Líder de Operações, pessoas com Síndrome de Down, com deficiência física, e auditiva já foram encarregadas de diferentes tarefas durante as edições de 2017 e 2019. É perceptível, nas falas dos membros da equipe e de uma ex-voluntária, que o Festival oferece a estrutura adequada para que todas pessoas possam desempenhar seu trabalho da melhor forma. Por exemplo, são disponibilizados: Kits Livres, para pessoas com deficiência física descolarem-se mais rápido; e intérpretes de libras, para que pessoas com deficiência auditiva tenham acesso à informação.

Ainda em relação à equipe de apoio, a usuária entrevistada para este estudo, que é ex-voluntária, observa que as funções delegadas a pessoas com deficiência pareciam ser as mesmas que foram atribuídas a quem não possuía deficiência. Não foi evidenciado nenhum tipo de minimização de tarefas devido a suas limitações. Pelo contrário, segundo ela, a definição de funções aconteceu de acordo com o perfil de habilidades de cada voluntário, identificado nas entrevistas. O seguinte comentário demonstra como a entrevistada sentiu-se nesse processo.

“Desde o início eu me senti muito bem-vinda. Eles meio que fizeram total questão de me passar a sensação de que eu era útil ali e que eu tava ali para ajudar a fazer o melhor Rock in Rio que eu pudesse, entendeu? Eu acho que eu nunca percebi essa diferença por eu ser cadeirante ou por eu ser deficiente. Isso nunca aconteceu” (USUÁRIA 1)

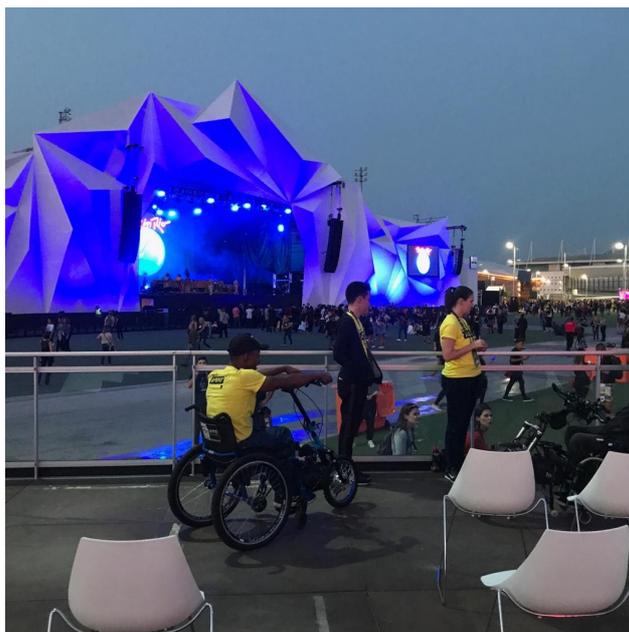
Fica visível, através dessa observação, uma conexão com a proposta de sociedade inclusiva de Sasaki (2010), que envolve tornar pessoas com deficiência protagonistas das experiências - não só espectadoras. A importância disso fica ainda mais evidente ao considerar que participar da equipe de apoio - ou de voluntários - do Rock in Rio foi a primeira experiência de trabalho da usuária entrevistada. Responsável por receber as pessoas e passar o máximo de informação que pudesse, ela relata não ter imaginado que teria *“tanta participação no negócio”*, considerando essa como uma das melhores experiências de sua vida

(USUÁRIA 1). A única sugestão de melhoria que indica à equipe é aumentar o esforço de divulgação do processo de seleção de voluntários, para que mais pessoas tenham a mesma oportunidade que ela, explicando que só ficou sabendo através de uma indicação do técnico de sua cadeira de rodas.

No que diz respeito às experiências proporcionadas pelo Rock in Rio, a edição de 2019 compreendeu 250 shows e 17 atrações. Para torná-las acessíveis ao maior número de pessoas possível, algumas ações foram tomadas. Dentre elas, consta a implantação de plataformas elevadas com boa visibilidade do palco em frente ao Palco Mundo e ao Palco Sunset, como a Fotografia 9 retrata. Exclusivas a pessoas com deficiência - de preferência física - e a um acompanhante, essas estruturas oferecem um maior conforto aos usuários para assistir aos shows, evitando que tenham que se locomover em meio a uma multidão de pessoas. Todavia, essa é uma solução que a equipe de acessibilidade visa melhorar, pois acreditam que oferecer espaços separados do grande público não condiz com os seus valores de inclusão, mesmo que entendam que seja a adaptação mais viável no momento (LÍDER 1).

Outra estrutura projetada para que o público com deficiência possa aproveitar os shows e atrações é uma área específica, próxima ao palco principal, reservada para que usuários com deficiência auditiva possam sentir com mais intensidade a vibração do som. Isso parece uma estratégia eficaz de aproveitamento de recursos, pois, de acordo com o líder, nesse espaço ficam as caixas de som, o que *“para o público comum é uma coisa que pode ser não tão boa porque o som é muito alto [...] mas para o surdo é bom porque passa a vibração da caixa de som, então ele consegue entender, ter a percepção de música melhor”* (LÍDER 1). Além disso, nesse ambiente, estão presentes intérpretes de Libras.

Fotografia 9 - Plataforma elevada para o público com deficiência com membros da equipe de apoio em amarelo



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto noturna. Um homem de camiseta amarela e boné, sentado em uma cadeira triciclo. Próximo a ele, outro homem e uma mulher, ambos em pé. Os três observam à direita. Ao fundo, o palco iluminado.

Vale destacar que um dos grandes diferenciais dessa edição que, conforme o Líder de Operações, nunca foi feito em nenhum outro festival, diz respeito à audiodescrição simultânea do palco, permitindo que pessoas com deficiência visual compreendam o que está acontecendo. Para o líder, a inovação está em proporcionar uma experiência mais completa a esses usuários. Ele defende que não basta apenas estarem ouvindo a música, pois *“acontece todo um espetáculo no palco: como o cantor está vestido, como ele está interagindo com o público[...]”* (LÍDER 1). A percepção do usuário entrevistado sobre o show da cantora Pink, o qual está retratado na Fotografia 10, valida a preocupação do líder.

“Esse foi um show que, por exemplo, a audiodescrição foi extremamente relevante porque sem a audiodescrição, eu não ia saber, por exemplo, que ela tava voando por cima da galera.” (USUÁRIO 2)

O serviço de audiodescrição foi uma ideia que surgiu a partir de reuniões da equipe de acessibilidade com o usuário entrevistado. Implementar essa novidade demandou a contratação de uma empresa especializada, que efetua a audiodescrição via rádios de transmissão simultânea. Para ter acesso à audiodescrição, o usuário deve solicitar o aparelho no Centro de Serviços PcD e colocar o fone de ouvido em uma das orelhas, para que consiga ouvir o show e a descrição ao mesmo tempo (LÍDER 1).

Fotografia 10 - Show da cantora Pink na edição de 2019 em que ela voou sobre a plateia



Fonte: Rolling Stone (2019).

#PraCegoVer - Foto da cantora Pink. Ela sustenta o corpo pelas pernas e fica de cabeça para baixo, os braços estendidos com os indicadores em ponta. Focos de luz em azul e branco, a iluminam.

A análise das entrevistas permitiu identificar que a experiência de participar do Rock in Rio parece ser reconhecida como algo maior do que apenas o ato assistir a shows. Até mesmo a usuária entrevistada repara que: *“antes de tudo, eles [equipe do Rock in Rio] não pensam em só shows, eles pensam em criar uma experiência”* (USUÁRIA 1). Quanto a isso, diversas atrações e brinquedos são ofertados, como: a tirolesa, a roda gigante, a montanha russa e espaços multissensoriais. Essas experiências fazem sucesso com o público, tanto que a mesma usuária menciona que a maior emoção que sentiu no evento foi sua primeira descida na tirolesa, exibida na Fotografia 11.

Fotografia 11 - Tirolesa do Rock in Rio 2019



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto ao entardecer. No alto da Tirolesa iluminada em verde, em letras verdes sobre tela branca, lê-se: Respeitar a diversidade das pessoas.

A tentativa da equipe em garantir que todas as atrações sejam acessíveis a uma diversidade maior de pessoas fica evidente nas estruturas projetadas, as quais possuem: piso tátil, rampas, barras de apoio, cadeiras escadoras e serviços de audiodescrição. Além disso, para facilitar o acesso, os usuários podem, no Centro de Serviço PcD, agendar os horários que desejam acessar os brinquedos e atrações, evitando filas. O cuidado com a acessibilidade dos brinquedos, por exemplo, é discutido em reuniões entre a equipe de acessibilidade e a de brinquedos. No entanto, o assistente entrevistado comenta que essa questão quase não exige trabalho de sua equipe, pois os responsáveis pelos brinquedos já estão familiarizados com questões de acessibilidade e desempenham um bom trabalho.

Por tratar-se de uma necessidade básica, a alimentação é um dos serviços mais essenciais em qualquer evento. Em relação a isso, no Rock in Rio, todos os fornecedores de alimentação e bebidas devem cumprir com normas de acessibilidade que são estabelecidas no fechamento da parceria (LÍDER 1). É uma exigência que os restaurantes tenham rampas, barras de acesso e o balcão rebaixado para atender pessoas que utilizam cadeiras de rodas ou de baixa estatura. Além disso, a equipe de acessibilidade sugere a viabilização de um cardápio em braile, mas talvez por não ser norma, poucos parceiros aderem (LÍDER 1).

Na realidade, todos os parceiros do Rock in Rio devem cumprir essas normas, inclusive os patrocinadores. Grande parte das atrações proporcionadas aos usuários (roda gigante, experiências multi-sensoriais, tirolesa, etc) são patrocinadas por marcas, que, segundo o líder, enxergam essa oportunidade como uma estratégia de visibilidade da marca. Porém, para tanto, essas empresas devem estar alinhadas ao interesse do festival em promover a inclusão - implementando rampas, elevadores e barras de apoio. Para o Líder de Operações, *“não interessa se você está pagando 200, 300 mil para estar aqui dentro. Você vai dar, mas você vai ter que cumprir com essa exigência nossa que é ter rampa e ter balcão”* (LÍDER 1).

Em vista disso, pode-se perceber a consciência da equipe em compreender que, para proporcionar uma experiência inclusiva, é preciso que todos os parceiros e fornecedores estejam alinhados a essa proposta. No entanto, observa-se que isso aparenta ser um desafio para um festival na dimensão do Rock in Rio, que atrai diversas marcas e contrata uma vasta quantidade de fornecedores. O resultado da implementação dessa norma é visível na Fotografia 12, que demonstra o balcão rebaixado no estande de um dos fornecedores.

A estrutura dos banheiros, de acordo com usuários, parece ser o fator que mais traz desconforto a pessoas com deficiência em festivais, pois, além de possuírem limitações motoras, muitos usuários usam sonda, o que implica um cuidado com a higiene do local. O próprio Líder de Operações, como cadeirante, comenta que essa é uma questão essencial para definir se vai, ou não, a qualquer lugar. Quanto a isso, a usuária entrevistada apontou que, nas primeiras edições do Rock in Rio, eram viabilizados apenas banheiros químicos, expondo a dificuldade que cadeirantes têm em entrar em banheiros químicos: *“é um perrengue”* (USUÁRIA 1).

Fotografia 12 - Fornecedor de alimentação no Rock in Rio com balcão rebaixado



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto da fachada de um balcão em amarelo com uma faixa central vermelha. À esquerda, há um recorte retangular, formando um balcão rebaixado. Colado no canto superior direito do balcão rebaixado, uma placa do ícone de usuário de cadeira de rodas.

Em vista disso, para evitar a utilização de banheiros químicos, desde 2017, o Rock in Rio disponibiliza uma estrutura exclusiva de banheiros para PcD, como mostra a Fotografia 13, com rampas, barras e, até mesmo, macas para os usuários trocarem-se. Além disso, os banheiros tornaram-se unissex. Assim, pessoas que carecem de ajuda com a higiene pessoal podem contar com o apoio de seu acompanhante, independente do gênero. Essa modificação, foi impulsionada por uma barreira que o próprio líder enfrentou quando frequentou o festival como usuário, em 2015. Agora esse é um dos fatores mais elogiados pelo público e uma das mudanças que o Líder de Operações tem mais orgulho em ter implementado.

Fotografia 13 - Entrada do banheiro exclusivo para pessoas com deficiência



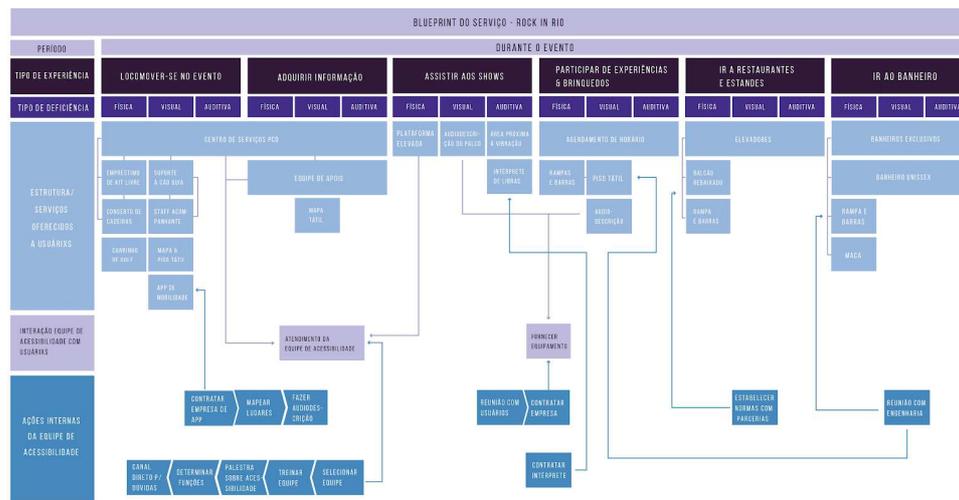
Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto ao entardecer. Fachada do banheiro. Acima da porta, o ícone de usuário de cadeira de rodas.

A partir da análise das entrevistas, foi possível verificar que pensar na experiência de usuários com deficiência, em um festival como o Rock in Rio, envolve muito mais do que proporcionar uma estrutura acessível para assistir a shows. Abrange, como é retratado no Blueprint da Figura 10 e do Apêndice E, atentar-se ao acesso à informação; à satisfação de necessidades básicas, como comer e ir ao banheiro; a formas de facilitar locomoção; ao acesso aos brinquedos; ao atendimento da equipe de voluntários; e, até mesmo, à acessibilidade em estandes de parceiros.

Além disso, identificou-se que o modo de projetar essas experiências mostrasse alinhado à perspectiva de inclusive design, visto que engloba projetar diversas formas de se participar de uma experiência para que todos tenham senso de pertencimento (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). As diferentes adaptações que são pensadas para pessoas com deficiência visual, física e auditiva vivenciarem a experiência de assistir aos shows evidenciam a conexão com esse princípio de inclusive design.

Figura 10 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período do próprio Rock in Rio



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas e linhas e subdivisões.

4.1.2.3 Período pós-evento

Apesar de não disporem de uma pesquisa de satisfação após o evento, a equipe parece dar atenção aos feedbacks dos usuários, que normalmente são recebidos via e-mail e redes sociais. O líder revela que busca responder todos usuários à altura, chegando, até mesmo, a ligar para as pessoas para compreender melhor o acontecido e pensar em soluções - quando não os convida para reuniões.

Essa preocupação do festival em ouvir os usuários fica evidente quando o próprio Líder de Operações foi contratado a partir de um feedback negativo que deu à equipe em relação à acessibilidade. Após frequentar a edição de 2015, ele comentou sobre as barreiras que enfrentou, foi chamado para uma reunião de feedback e acabou sendo contratado para coordenar toda operação de acessibilidade do Rock in Rio. De acordo com ele, promover reuniões com usuários é uma prática que tenta realizar sempre que possível para compreender como a experiência do festival pode ser melhor para pessoas com diversos tipos de deficiência, o que fica perceptível em sua fala.

“Eu conversei com surdos, eu convidava para reunião aqui na Cidade do Rock, eles vinham. Então a gente conversava, via onde pode melhorar. As ideias iam surgindo através desse feedback.” (LÍDER 1)

A partir dessa visão, a equipe realiza reuniões com grupos de pessoas com deficiência auditiva e visual para ouvir feedbacks e buscar soluções eficazes.

Algumas delas foram implementadas, como a aplicação de mapas táteis pela Cidade do Rock, a viabilização do aplicativo de mobilidade Veever e a audiodescrição do palco. Verificou-se, assim, com a visualização do Blueprint da Figura 11 e do Apêndice E, como a abertura para feedbacks está presente na cultura de projeção do evento e tem impacto na experiência do público.

Figura 11 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pós-evento do Rock in Rio



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas e linhas e subdivisões.

Por fim, conclui-se que desenvolvimento do Blueprint de Serviço auxiliou a verificar que, pela ampla quantidade de experiências que são proporcionadas - e pelo o modo de projeção alinhado à proposta de inclusive design, o Rock in Rio é um festival que se preocupa com a inclusão de pessoas com deficiência. Essa compreensão mostrou-se essencial para validar a necessidade de seguir com etapas posteriores da análise, que visam a identificação de premissas de projeção.

Foi possível observar também que a implementação de grande parte das experiências apresentadas no Blueprint parece ser reflexo da gestão do Líder de Operações, visto que ele revela que, antes de assumir a posição em 2017, o festival apenas viabilizava uma plataforma elevada e rampas. Assim, pode-se assumir que a vasta quantidade de estruturas e serviços retratados no Blueprint de Serviço

revelam-se como exemplo do impacto que a liderança de uma pessoa com deficiência pode ter na experiência do público PcD em um festival. Essa percepção parece válida ao reparar que Treviranus (2018) defende que a presença de pessoas com deficiência nos processos de projeção alavanca o potencial de inovação, pois possuem um grande potencial inexplorado que envolve habilidades, recursos, criatividade e motivação para propor mudanças. Fica visível que até mesmo os usuários reconhecem a diferença que o líder faz:

“Nessas últimas edições, com a contratação do [Líder 1], com a contratação de uma pessoa especializada tipo, cadeirante, eles total aprimoraram todas essas questões de acessibilidade e tipo amarraram direitinho” (USUÁRIA 1)

“Então, eu acho que tem, talvez o que tenha de mais diferente é o [Líder 1] porque é alguém que tá ali dentro da engrenagem, né?” (USUÁRIO 2)

No Quadro 4, são apresentados os principais achados desta etapa da pesquisa em relação a medidas tomadas pela equipe de acessibilidade que parecem ser relevantes ao atendimento cuidadoso que oferecem a pessoas com deficiência. Após essa etapa, que proporcionou uma visão mais geral sobre o serviço, é pertinente, atentando-se aos objetivos desse estudo, identificar possíveis premissas que norteiam a projeção de todas as experiências apresentadas. O método de Diagramas de Afinidades foi utilizado com esse propósito.

Quadro 4 - Síntese dos principais achados do desenvolvimento do Blueprint do serviço prestado pelo Rock in Rio para pessoas com deficiência

Ação priorizada pela equipe	Impacto na Experiência do Usuário	Ponto de contato com o usuário
Divulgar informações sobre acessibilidade	Usuários com deficiência sentem-se seguros em frequentar o evento	Matérias na mídia e informações em redes sociais;
Mapear o perfil de usuários com deficiência a partir de dados da inscrição	Equipe preparada para proporcionar atendimento personalizado	Formulário de inscrição; e-mail com dicas e informações

Preocupar-se com a acessibilidade no deslocamento para o festival	Usuários sentem-se mais confiantes para chegar até o evento	E-mail com dicas e informações de transporte; shuttle até o evento; Primeira Classe; estacionamento exclusivo; assistência no transporte público
Escolher local acessível como sede do evento	Usuários enfrentam menos barreiras durante o evento	Rampas
Preocupar-se com o deslocamento dentro do evento	Usuários têm maior liberdade e autonomia para locomoverem-se no evento	Piso tátil; mapa tátil; Kit Livre; aplicativo de mobilidade; carrinhos de golf
Adaptar atrações considerando a diversidade de capacidades das pessoas	Usuários sentem-se pertencentes a maioria das experiências do festival	Plataformas elevadas; área próxima às caixas de som; audiodescrição do palco; intérprete de libras; barras; rampas; elevadores; piso tátil;
Disponibilizar um Centro de Serviço PcD	Usuários sentem-se amparados para conhecer os serviços, tirar dúvidas e solicitar assistência	Empréstimo de Kit Livre; conserto de cadeiras de rodas; apoio a cão guia; agendamento de brinquedos; assistência personalizada
Treinar a equipe de apoio	Atendimento de qualidade e respeitoso a todas as pessoas	Pessoas identificadas como staffs disponíveis para tirar dúvidas
Priorizar questões básicas (banheiro e alimentação)	Usuários sentem-se confortáveis em frequentar o festival, pois sabem que não passarão dificuldades	Balcões rebaixados; rampas; banheiros exclusivos unissex, com barras, rampas e macas
Estabelecer normas com parceiros	Usuários com deficiência sentem-se pertencentes a qualquer espaço e experiência	Balcões rebaixados; rampas; barras; elevadores
Escutar de feedbacks	Experiências cada vez mais aperfeiçoadas para satisfazer diferentes tipos de pessoas	Evento de preview; canal direto via e-mail e redes sociais

Fonte: Elaborado pela autora.
#PraCegoVer - Tabela formada por três colunas e onze linhas.

4.1.3 Diagrama de Afinidades do processo de projeção do Rock in Rio

O desenvolvimento do Diagrama de Afinidades do Rock in Rio proporcionou um entendimento mais compreensivo do seu processo de projeção em relação ao serviço prestado a pessoas com deficiência, a partir da identificação de premissas e condicionantes que parecem orientá-lo. Os resultados dessa análise dos dados provenientes de entrevistas com membros, usuários e colaboradores do Rock in Rio, expostos na Figura 12 e no Apêndice G, são descritos a seguir de acordo com as premissas observadas.

Figura 12 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do serviço oferecido a pessoas com deficiência no Rock in Rio



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

4.1.3.1 Foco na experiência do usuário

A análise, através da ferramenta de Diagrama de Afinidades, permitiu identificar que, na base do processo de projeção do Rock in Rio, está a o foco na experiência dos usuários. De acordo com os membros da equipe de acessibilidade, a maioria dos eventos nos quais já trabalharam pensavam mais no lucro ou nos artistas. Já o Rock in Rio, para eles, atenta-se primeiro ao público. A fala do assistente da equipe de acessibilidade demonstra que ele acredita que esse aspecto é o maior diferencial no modo de projetar o evento.

“O olhar que o Rock in Rio tem com as pessoas e a forma que o Rock in Rio trata o seu público, com ações, com brindes, trazendo toda essa estrutura, trazendo todo um conforto. Eu acho isso muito legal. Acho que o maior gol, para mim, do Rock in Rio é esse” (ASSISTENTE 1)

Esse cuidado com público pode ser um reflexo da própria história do Rock in Rio, que foi o primeiro festival no mundo a iluminar a plateia, em 1985. Antes, todos os holofotes eram voltados ao palco (ROCK IN RIO, 2019). O resultado dessa preocupação fica evidente no momento em que usuários afirmam que a expertise de organização do evento é uma das mais planejadas do mundo (USUÁRIO 2) e que

“Desde o primeiro momento que você pisa ali no Rock in Rio, eles te dão todas as oportunidades possíveis e impossíveis para você aproveitar o festival ao máximo.” (USUÁRIA 1)

No entanto, pode-se perceber que apenas focar na experiência do usuário não é suficiente para atingir o nível de entrega que o Rock in Rio tem a pessoas com deficiência. A partir da análise, identificou-se algumas condicionantes relacionadas a esse aspecto que merecem ser mencionadas, por isso são apresentadas a seguir.

4.1.3.1.1 Perceber todos como usuários

Foi observado, através da aplicação da ferramenta, que, no Rock in Rio, as experiências são pensadas levando em consideração a diversidade de seus usuários, reconhecendo que todos merecem ser tratados com respeito e cuidado, como comenta o assistente da equipe de acessibilidade:

“Não é você achar que você não vai ter no seu evento. Porque você vai ter pessoas com necessidades especiais ou pessoas com deficiência e ter que tratar elas, cara, como elas têm que ser tratadas, sabe?” (ASSISTENTE 1)

Essa perspectiva mais abrangente em relação aos usuários fica perceptível quando se nota, nos membros da equipe de acessibilidade, uma preocupação em melhorar a experiência de pessoas com deficiência visual e auditiva no evento, pois, segundo eles, a dos usuários com deficiência física já é muito elogiada. Outro fator que reflete isso é revelarem que se responsabilizam por acolher até mesmo usuários

que possuem algum tipo de deficiência temporária ou situacional, como mulheres grávidas ou uma pessoa com o braço quebrado.

A partir disso, pode-se concluir que o foco que Rock in Rio tem na experiência do usuário parece ser um fator relevante à qualidade do serviço prestado a pessoas com deficiência meramente porque a concepção do festival sobre seus usuários engloba pessoas com deficiência. Arrisca-se pressupor, assim, que a equipe de um festival que tenha uma percepção limitada sobre seus usuários, pode acabar perpetuando a tendência dominante, apontada por Treviranus (2018) e Holmes (2018), de se projetar para a média, que trata pessoas com deficiência como casos marginais. Assim, mesmo que se tenha foco na experiência do usuário, isso não tornará o processo mais inclusivo, visto que para Holmes (2018), promover a inclusão requer uma mudança de suposições sobre quem usa o que é projetado, passando a considerar pessoas com deficiência como usuárias de qualquer processo.

4.1.3.1.2 Projetar diversas formas de participar

Pensar na experiência dos usuários com deficiência, no Rock in Rio, parece envolver um olhar para a singularidade de cada pessoa. Nessa perspectiva, observou-se que a equipe de acessibilidade desenvolve adaptações para que pessoas com diferentes tipos de deficiência possam participar das experiências. Por exemplo, em relação aos shows, pessoas com deficiência física podem assistí-los em uma plataforma elevada. Quem tem deficiência visual, tem acesso à audiodescrição do palco. Já pessoas que possuem deficiência auditiva, experienciam o show em uma área próxima à vibração do som, que dispõe de intérpretes em Libras (LÍDER 1).

Fica evidente, ao considerar isso, que focar na experiência do usuário, no Rock in Rio, não abrange a busca por uma estrutura única que seja acessível a todo o público, mas sim, por desenvolver diversas formas de se participar das experiências, considerando as capacidades e as singularidades de cada pessoa. Logo, percebe-se que esse modo de projetar está alinhado a um dos princípios básicos de *inclusive design* - que o diferencia de design universal: o de projetar diversas formas de se participar de uma experiência (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Isso, conforme os autores, faz com

que as pessoas tenham senso de pertencimento ao evento, como é manifestado na fala de uma usuária.

“Isso é o mais importante, isso é o que dá mais tesão de tá lá, sabe? [...] Saber que todo dia que eu for, eu vou voltar para casa sem voz, de tanto cantar, de tanto aproveitar a experiência que é o Rock in Rio.” (USUÁRIA 1)

4.1.3.1.3 Ter uma visão holística da experiência

O cuidado com a experiência dos usuários com deficiência antes mesmo do evento parece ser um fator que faz diferença na qualidade do serviço prestado a essas pessoas. Evidenciou-se, através da análise, que a equipe do Rock in Rio demonstra ter uma preocupação com a jornada dos usuários que transpassa os portões de entrada do evento. Parecem entender que as etapas que antecedem o evento são igualmente importantes para a experiência de seus usuários. Por isso investem no acesso à informação, através de um canal direto e de divulgação em mídias, e demonstram ter cuidado com o deslocamento do público até o evento, passando informações e dicas, além de disponibilizar uma equipe para apoiar os usuários que vêm de transporte público. Ademais, conforme o Líder de Operações, um estacionamento exclusivo é disponibilizado apenas para pessoas com deficiência física, único público que têm acesso a esse serviço em todo o festival.

4.1.3.1.4 Tratar inclusão não só como acessibilidade

A partir da análise, foi possível constatar que a preocupação do Rock in Rio com a inclusão ultrapassa o aspecto físico. Esse fator parece ser essencial ao pensarem na experiência de usuários com deficiência porque, como aponta o Líder de Operações, tornar ambientes acessíveis pode parecer fácil, visto que existem normas que estão disponíveis na internet para “pegar e aplicar” (LÍDER 1). Porém, para ele, muita coisa foge à norma, por isso, uma equipe atenta aos detalhes é necessária.

Além disso, ao considerar o que Holmes (2018) discorre sobre haver, nos processos de design que focam na experiência de usuários com deficiência, um descaso com o aspecto emocional e psicológico, identifica-se que o Rock in Rio está avançado nesse sentido. Muito mais do que apenas garantir o acesso a shows, a

equipe importa-se com o atendimento diferenciado a pessoas com deficiência, investindo em uma equipe de 40 pessoas alocada somente para dar suporte a esse público (ASSISTENTE 1). É também disponibilizado um Centro de Serviços que centraliza todas as informações para que pessoas com deficiência sintam-se bem-vindas no evento, o que, para os usuários, é *“importantíssimo, pois das coisas que são mais relevantes é informação”* (USUÁRIO 2).

4.1.3.2 Presença de pessoas com deficiência na equipe

Um fator que, na análise, revelou ser chave à projeção das experiências voltadas ao público PcD no Rock in Rio foi a presença de pessoas com deficiência na equipe. Percebeu-se que, conforme os usuários, o Rock in Rio aparenta ter avançado em relação à inclusão de pessoas com deficiência a partir de 2017, ano em que o Líder de Operações, que é cadeirante, assumiu a posição. É perceptível, no discurso deles, que notam a diferença que a liderança de uma pessoa com deficiência faz no processo de projeção do festival.

“Nessas últimas edições, com a contratação do [Líder 1], com a contratação de uma pessoa especializada tipo, cadeirante, eles total aprimoraram todas essas questões de acessibilidade e tipo amarraram direitinho.” (USUÁRIA 1)

“Ele faz tudo que eu acho que tá ao alcance dele e isso já faz com que o Rock in Rio esteja a frente de praticamente tudo que eu conheço no mundo em termos de acessibilidade.” (USUÁRIO 2)

O próprio líder reflete sobre o seu impacto no processo de projeção do Rock in Rio, discorrendo que, antes de fazer parte da equipe, o evento tinha uma preocupação com acessibilidade *“bem básica mesmo”* (LÍDER 1), que só abrangia a plataforma elevada para assistir aos shows. Porém, para ele, isso não era o bastante, tanto que, como foi posto anteriormente, enviou um feedback negativo para a produção após frequentar a edição de 2015 como usuário - que fez com que fosse contratado. Quanto a isso, ele tem a convicção de que o seu olhar, de quem vive com deficiência, foi fundamental para que a maioria das experiências projetadas a pessoas com deficiência fossem realmente implementadas.

No Rock in Rio, o efeito da liderança de uma pessoa com deficiência atinge, também, a equipe de produção. Para o Líder de Operações, a sua presença, todos

os dias, na produção do evento, mudou a perspectiva das pessoas, fazendo com que percebessem a necessidade de investir em acessibilidade. Para ele, o convívio é importante porque faz mais pessoas engajarem-se na causa da inclusão.

A diversidade reflete-se também em outros aspectos do festival. Na área de segurança do trabalho, uma pessoa com Síndrome de Down faz parte da equipe. Em relação aos artistas que se apresentam no festival, na edição de 2019, de acordo com o Líder de Operações, todos os palcos receberam pessoas com algum tipo de deficiência. Além disso, a seleção da equipe de apoio – ou de voluntários - é aberta a qualquer pessoa que tenha interesse em participar. Para a usuária com deficiência física entrevistada, que foi voluntária em 2017, esse é um “*diferencial total*” do evento (USUÁRIA 1). Nesse processo, mais de 400 pessoas são contratadas para ajudar na operação nos dias festival. Pelo menos desde 2017, de acordo com os membros da equipe, pessoas com deficiência física, deficiência auditiva e com Síndrome de Down já foram admitidos, assumindo diferentes tarefas.

Mesmo que ainda sejam poucas as pessoas com deficiência contratadas para a equipe de produção do Rock in Rio - o que já é raro para a realidade brasileira (SASSAKI, 2010), pode-se verificar, no modo de projetar o evento, a busca por uma equipe mais diversa. Nota-se que esse empenho pode estar conectado à quebra de um dos hábitos excludentes em processos de design discutidos por Holmes (2018): o de não focar na diversidade de capacidades dos times. Para ela, ter uma equipe diversa em relação a capacidades, como a que o Rock in Rio aparenta estar buscando, evita a tendência de se projetar experiências que se adequam apenas a pessoas com as mesmas capacidades e circunstâncias. Ao levar em consideração a quantidade de experiências e adaptações que são projetadas para receber um público que possui diversos tipos de deficiência, é visível que o Rock in Rio não reproduz essa tendência.

A presença de pessoas com deficiência na equipe também evidencia que festival está agindo em favor do paradigma da inclusão que, segundo Sasaki (2010), implica as instituições tratarem pessoas com deficiência não apenas como espectadoras, mas como protagonistas de suas experiências. O impacto disso é nítido no festival, ainda mais quando se percebe uma relação com o que Treviranus (2018) defende. Para ela, a inclusão de pessoas com deficiência nos processos de projeção alavanca a oportunidade de gerar inovação, pois essas pessoas possuem um grande potencial inexplorado. Nesse sentido, é válido destacar que,

após a entrada do Líder de Operações na equipe, foram desenvolvidas experiências que passaram a ser consideradas inovações tanto pelo público quanto pelos membros da equipe, como a disponibilidade de Kit Livre e de audiodescrição do palco, realizada pela primeira vez em um festival.

No entanto, a análise evidenciou que não basta apenas ter pessoas com deficiência na equipe ou em posições de liderança para implementar experiências inovadoras e atingir o nível de entrega do Rock in Rio. A presença delas na equipe, na verdade, aparenta envolver duas condicionantes: não minimizar tarefas e proporcionar um ambiente acessível.

4.1.3.2.1 Não minimizar tarefas

O Líder de Operações, como foi colocado, assumiu a posição após enviar um e-mail com um feedback negativo sobre a sua experiência como usuário do Rock in Rio 2015. Atualmente, ele assume um cargo de liderança, sendo responsável, junto com seu assistente, por toda a acessibilidade no evento e por coordenar, nos dias de evento, uma equipe de apoio com 40 voluntários. Devido à demanda e ao sucesso de seu projeto de acessibilidade, essa equipe deve aumentar para a edição de 2021, pois é algo que, *“dentro do Rock in Rio, está se tornando um setor”* (ASSISTENTE 1).

Oferecer o posto de liderança a uma pessoa com deficiência ainda é algo raro no Brasil (SASSAKI, 2010), mas evidencia uma postura da equipe - e no modo de projetar o Rock in Rio - de não subestimar o trabalho de pessoas com deficiência. Isso também manifesta-se no processo de seleção dos voluntários, em que as funções são definidas a partir das habilidades das pessoas - não das limitações. A usuária entrevistada, que foi responsável pela gestão do público, diz não ter imaginado que teria *“tanta participação no negócio”*, relatando nunca ter percebido uma diferença de abordagem por ser cadeirante. Pelo contrário, afirma que a equipe de produção fez questão de passar a sensação de que ela estava ali para *“ajudar a fazer o melhor Rock in Rio que pudesse”* (USUÁRIA 1). A partir disso, assume-se que *“não minimizar as tarefas* atribuídas a pessoas com deficiência é um fator essencial à participação delas nas equipes de projeção do Rock in Rio, pois evita que seu potencial não seja subestimado - como ainda acontece na maioria das empresas (SASSAKI, 2010).

4.1.3.2 Proporcionar um ambiente acessível

A acessibilidade no ambiente de trabalho também revelou-se como um fator primordial à contratação de pessoas com deficiência no Rock in Rio. Para que possa exercer seu trabalho de maneira eficiente, o Líder de Operações nota uma preocupação da equipe em assegurar que ele tenha acesso a tudo, desde sair do seu carro, chegar na sua mesa, ir ao banheiro, participar reuniões ou frequentar a área de convivência. Para o assistente, isso reflete uma preocupação não só com o Líder de Operações, mas com qualquer pessoa com deficiência que for visitá-los.

Em relação à equipe de apoio, a estrutura adequada é proporcionada para que, nos dias de treinamento, os voluntários tenham acesso a todo conteúdo e, nos dias de evento, possam trabalhar de maneira eficaz. Por exemplo, são disponibilizados Kits Livres, para que os voluntários com deficiência física possam locomover-se com agilidade pela Cidade do Rock, e intérpretes de Libras, para que pessoas com deficiência auditiva possam ter acesso à informação, como usuária entrevistada menciona.

“No treinamento, tinha um palquinho e tipo sempre tinha uma pessoa especializada em linguagem de sinal para fazer com que todo mundo entendesse o que tava sendo passado no treinamento.” (USUÁRIA 1)

A análise dessas constatações permitiu a percepção de que a presença de pessoas com deficiência na equipe do Rock in Rio implica não subestimar tarefas em função da sua deficiência e proporcionar um ambiente de trabalho adequado. Parece que, apenas assim, essas pessoas terão condições de exercer ao máximo seu potencial.

4.1.3.3 Escuta de feedbacks

Um comportamento identificado, através da aplicação do Diagrama de Afinidades, como padrão no processo de projeção do Rock in Rio foi a escuta de feedbacks e, mais do que isso, a tomada de ação sobre eles. Esse aspecto ficou perceptível em vários pontos analisados, além do fato de um feedback negativo ter sido tão considerado pela equipe do Rock in Rio que levou à contratação do Líder de Operações.

Em sua gestão, o líder demonstra perpetuar essa cultura, pois acredita que o festival “*é feito para pessoas*”, então elas que vão lhe dizer como agir (LÍDER 1). Ele assume que, depois do Rock in Rio 2019, viu os e-mails de reclamação e, ele mesmo, ligou direto para as pessoas, buscando entender melhor o ocorrido. A relevância desse comportamento torna-se tangível ao considerar que muitas das experiências proporcionadas a pessoas com deficiência no Rock in Rio foram pensadas a partir de feedbacks de usuários, como os mapas táteis, o aplicativo de mobilidade e a audiodescrição do palco. A seguinte observação do líder revela isso:

“Então isso é feedback até dos cegos. Eles falam “não adianta ter porque a gente não usa”. Então a gente investiu em mapa tátil.” (LÍDER 1)

Outro fator que reflete a atenção dada a escuta de feedbacks é realização do *preview*, um evento para convidados que tem o objetivo de testar a operação do evento. Nele, o líder chama muitas pessoas com algum tipo de deficiência para dar feedback, pois ainda é possível mudar aspectos emergenciais antes do festival, que acontece três dias depois. Na equipe de apoio, a usuária entrevistada relata que a abertura a feedbacks também mostra-se presente, expondo que os coordenadores constantemente comentavam.

“Olha, isso aqui é desse jeito, mas se você tiver alguma ideia ou um feedback para a gente melhorar, fala para a gente, dá a ideia para a gente que a gente, para o próximo, vai alinhar.” (USUÁRIA 1)

A atenção dada aos feedbacks de usuários evidencia uma conexão entre os princípios de *inclusive design* e o modo de projetar o festival. O primeiro passo em processo de *inclusive design*, de acordo com Holmes (2018) e Treviranus (2018), engloba, em conjunto com uma comunidade de experts em exclusão, identificar e remediar barreiras existentes no que já foi projetado. A análise permitiu observar que é isso que o Rock in Rio faz ao ouvir com cuidado feedbacks negativos de seus usuários com deficiência e buscar solucioná-los.

Vale ressaltar que foi notado também, através da aplicação do Diagrama de Afinidades, que a importância dada à escuta de feedbacks, no Rock in Rio, aparenta estar enraizada na perspectiva de que a inclusão é um processo - não resultado, que continuamente precisa ser melhorado. Por isso a noção de *tratar inclusão como*

um processo a ser continuamente melhorado foi assumida como uma condicionante à premissa de escuta de feedbacks.

4.1.3.3.1 *Tratar inclusão como um processo a ser continuamente melhorado*

Tanto o Líder de Operações quanto seu assistente manifestaram o entendimento de que a inclusão, ou acessibilidade, nunca será 100% satisfatória. Por isso, demonstraram estar sempre em busca de descobrir, através da opinião de usuários, como a experiência de pessoas que possuem diversos tipos de deficiência pode ser aperfeiçoada. A seguinte ponderação do líder explicita essa inquietação.

“Eu vi que já estava muito bom para deficiente físico o Rock in Rio [...] mas eu ainda acho que dá para melhorar a experiência para o surdo e para o cego. Então, por que não inovar nessa parte, sabe?” (LÍDER 1)

Essa compreensão apresenta relação com o que Holmes (2018) defende sobre a inclusão não ser um resultado, mas, sim, um processo a ser continuamente aperfeiçoado. A importância de o evento ter esse entendimento revela-se até mesmo na fala dos usuários, pois um deles observou que:

“Definitivamente ele [o Rock in Rio] tá melhor que outros eventos que eu vejo. Por outro lado, é um longo caminho pela frente. Eu diria que enquanto outros eventos ainda tão na barriga da mãe, o Rock in Rio tá engatinhando, já nasceu e tá engatinhando.” (USUÁRIO 2)

4.1.3.4 Rede de colaboração externa

Uma particularidade do processo de projeção do Rock in Rio, compreendida na análise, envolveu a formação de uma rede de colaboradores externos. Mais do que apenas ouvir feedbacks de usuários após o evento, notou-se que a equipe convida pessoas com deficiência a contribuir com o evento antes mesmo de ele acontecer. Quanto a isso, o líder afirmou manter contato com um grupo de pessoas surdas, as quais já convidou para reuniões na Cidade do Rock. Segundo ele, diversas ideias surgem desses momentos.

Outra conexão que a equipe de acessibilidade mantém é com um usuário colaborador que possui deficiência visual - entrevistado para esta pesquisa. Ele foi convidado a auxiliar a equipe, de forma voluntária, a pensar na experiência de

usuários com a mesma limitação. Em 2019, o papel desse colaborador foi essencial, conforme o assistente, para desenvolver o aplicativo de mobilidade e viabilizar a audiodescrição do palco. Essa relação fica explícita no comentário do próprio usuário.

“Aí, as nossas conversas foram muito baseadas nisso, a trazer o meu olhar para dentro da organização. É aquele ditado que tem sobre acessibilidade, né? Sobre inclusão, que é o nada sobre nós sem nós, né?” (USUÁRIO 2)

O líder revela que a conexão com essas pessoas aconteceu de forma orgânica. Segundo ele, em 2017, quando o investimento em acessibilidade no Rock in Rio aumentou, a mídia demonstrou interesse em divulgar o que estava sendo desenvolvido. Por ter participado de muitas entrevistas nesse período, o líder reconhece ter ficado um pouco exposto, o que fez com que muitas pessoas com deficiência começassem a procurá-lo, através das redes sociais ou pelo e-mail, querendo contribuir com o evento. Essas pessoas passaram, então, a ser convidadas a participar de reuniões, o que ainda acontece com frequência, de acordo com o líder.

Pode-se constatar que a emergência dessa rede de colaboradores, mesmo que não de forma estruturada, indica uma abertura da equipe em aprender com pessoas com uma diversidade de capacidades, visando melhorar as experiências que proporcionam. Esse é um comportamento que converge com o que Holmes (2018) defende ser um dos fundamentos básicos de processos inclusivos: buscar a expertise de comunidades excluídas. Para ela, não é necessário tornar-se um especialista em resolver todos os problemas relacionados à exclusão - o que é até mesmo impossível, mas apenas saber reconhecer quando é indispensável, no processo de projeção, aprender com quem experiencia as maiores barreiras, ou seja, com pessoas com deficiência. Holmes (2018) acredita que essas são as melhores pessoas para fornecer insights em relação a diversas formas de se participar de uma experiência.

É pertinente assumir, então, que o posicionamento do Líder de Operações está alinhado a isso, pois, mesmo possuindo deficiência física - ou seja, sendo um especialista em exclusão, sente a necessidade de aprender, através dessa rede, com pessoas que possuem uma ampla gama de perspectivas. Nesse sentido, a

partir da análise, entende-se que o processo de projeção do Rock in Rio encontra-se em um caminho favorável à inclusão, uma vez que quanto mais pessoas com deficiência estiverem contribuindo em um processo de projeção, mais inclusivo ele se tornará (HOLMES, 2018).

4.1.3.5 Abertura das lideranças

“A liberdade para conversar com o diretor e com o CEO é o que permite você ter essas viagens, imaginar várias coisas, querer colocar audiodescrição” (LÍDER 1). Essa ponderação do Líder de Operações evidencia outro aspecto relevante identificado no processo de projeção do Rock in Rio, a abertura das lideranças em relação à inclusão. A partir da análise, foi possível entender que, para entregar o nível de experiência que o festival proporciona a pessoas com deficiência, é essencial a adesão dos líderes. A importância disso, na verdade, reflete-se em qualquer processo que busca ser inclusivo, pois, para Holmes (2018), a inclusão só torna-se parte da cultura das empresas a partir do engajamento de pessoas em altos cargos.

De acordo com o líder, a diretoria do Rock in Rio mostrou-se sempre aberta a receber suas ideias, orientando-o a fazer o serviço mais completo possível. Portanto, reconhece que, por darem importância à inclusão, ele teve liberdade para propor as inovações que desenvolveu nas duas últimas edições do festival. Em 2017, o empréstimo de Kits Livres foi um marco no Rock in Rio e, em 2019, a audiodescrição do palco foi uma inovação nunca antes realizada em um festival. No entanto, observa-se que essa cultura de abertura não se manifesta apenas na liderança de alto nível. O próprio Líder de Operações, como líder, demonstrou estar disponível a receber feedbacks e ideias de usuários e parceiros. Reflexo disso é a conexão que mantém com a rede de colaboração externa e as experiências que foram desenvolvidas a partir de feedbacks que recebeu de usuários com diversos tipos de deficiência.

Para o assistente da equipe de acessibilidade, a preocupação com a inclusão de pessoas com deficiência, no Rock in Rio, é reflexo do próprio slogan do festival, que anuncia *Por um Mundo Melhor*, desenvolvido por uma das acionistas. Tanto o líder quanto o assistente afirmaram que esse slogan não é *“uma coisa marketeria”* e, sim, uma busca que toda a equipe de produção do festival demonstra ter.

4.1.3.6 Conexão entre áreas

Ficou perceptível, com a aplicação do Diagrama de Afinidades e do Blueprint de Serviços, que as experiências do Rock in Rio são projetadas a partir da conexão entre diversas áreas. A equipe de acessibilidade, por exemplo, pareceu ser responsável por centralizar todas as informações que dizem respeito a pessoas com deficiência. Diante disso, o assistente assumiu que recebem apoio de todas as equipes, sejam elas de marketing, do financeiro, da diretoria. Para ele, esse auxílio é necessário porque são apenas *“duas pessoas fazendo acessibilidade para um parque que vai receber 100 mil pessoas e que tem sei lá quantos metros quadrados”* (ASSISTENTE 1).

Verificou-se que a organização do Rock in Rio é dividida por áreas, como a Engenharia; o Marketing; a Assessoria de Imprensa; operações; brinquedos; parcerias; ticket; alimentação e bebidas; etc. Portanto, para entregar as experiências que são projetadas para pessoas com deficiência, a equipe de acessibilidade faz solicitações para todos esses setores. Nesse sentido, os membros da equipe de acessibilidade assumem a tarefa de avaliar e de cobrar acessibilidade no planejamento de outras áreas, visto que todas elas têm impacto na experiência do usuário com deficiência. Por exemplo, pareceu ser necessária uma forte conexão com a equipe de parcerias para assegurar que os estandes desenvolvidos pelos patrocinadores fossem acessíveis a esses usuários.

O efeito dessa conexão entre áreas, no Rock in Rio, parece ser positivo, visto que, segundo o assistente entrevistado, as outras áreas demonstram estar cada vez mais preocupadas e conscientes em relação a questões de acessibilidade e inclusão. A seguinte observação dele evidencia isso:

“O pessoal da engenharia, a gente escuta eles conversando sobre acessibilidade. Então pô, tem uma preocupação que não é só nossa. Às vezes eu tô pensando numa coisa, a engenharia foi e já fez, sabe?”
(ASSISTENTE 1)

A relevância de melhorar essa conexão entre as áreas ficou visível em uma reclamação de um usuário com deficiência visual, que enfrentou uma barreira ao tentar acessar um e-mail enviado pela equipe de marketing. Nele, estavam informações sobre o evento em um arquivo de imagem, mas seu leitor de tela não

aceita esse formato, assim, não teve acesso ao conteúdo. Ao passar esse feedback ao Líder de Operações, o usuário relata que percebeu uma falta de conexão entre as equipes a partir da resposta que recebeu do líder: *“poxa, eu já tentei conversar com o pessoal que faz, mas enfim, vou tentar falar de novo”* (USUÁRIO 2). Portanto, entendendo o impacto que a falta de conexão entre as áreas de produção pode ter na experiência dos usuários, a *conexão entre áreas* foi definida como uma premissa de projeção do Rock in Rio.

4.1.3.7 Foco no acesso à informação

No modo de projetar da equipe de acessibilidade, reparou-se a atenção que é dada ao acesso de pessoas com deficiência à informação. No que se refere a isso, antes mesmo do festival, notou-se uma dedicação dos membros do setor em esclarecer ao público todas as dúvidas sobre acessibilidade no evento e em informá-los, individualmente, sobre as melhores formas de deslocamento. O assistente ainda declarou que o Centro de Serviços é projetado para que o usuário, justamente, tenha conhecimento sobre tudo que tem direito. O treinamento de uma equipe de voluntários preparada para dar apoio e tirar dúvidas dos usuários com deficiência também é um indicador dessa preocupação em manter o público bem informado.

Todavia, a análise permitiu assinalar dois aspectos relacionados à maneira como a equipe do Rock in Rio foca no acesso de usuários com deficiência à informação: perceber a mídia como aliada, e disponibilizar um ponto de contato direto.

4.1.3.7.1 Perceber a mídia como aliada

Foi possível perceber, através da análise, que os usuários entrevistados sentem-se tranquilos ao saber mais, antes de irem ao festival, sobre a estrutura que será proporcionada. O próprio Líder de Operações também relatou que achava que não poderia ir ao festival depois que ficou cadeirante, mas indo, descobriu que poderia. Como foi percebido na aplicação do Blueprint, o acesso à informação parece ser um fator decisório para o público com deficiência resolver ir ao festival.

Diante disso, para que os usuários saibam que o festival foi pensado para atendê-los com conforto, notou-se que o Rock in Rio apoia-se em mídias de alto

alcance como revistas, jornais e televisão. Algumas dessas matérias são, então, encomendadas pela equipe de assessoria de imprensa, mas outras, vêm de forma espontânea - isso é, do interesse dos próprios veículos. O retorno desse investimento é perceptível na fala do assistente da equipe de acessibilidade sobre um feedback que recebeu:

“Uma usuária me deu um feedback pessoal, falou ‘cara, você não tem noção, eu não saio de casa, eu não vou no shopping, eu não vou em lugar nenhum, mas eu fiz questão de vir no Rock in Rio porque eu vi o que vocês fazem. Em 2017, eu tomei coragem para sair de casa para vir aqui.’” (ASSISTENTE 1)

4.1.3.7.2 Disponibilizar um ponto de contato direto

Mais um aspecto verificado na forma como a equipe de acessibilidade do Rock in Rio disponibiliza informação aos usuários com deficiência foi a viabilização um canal direto de comunicação pelo e-mail acessibilidade@rockinrio.com. Através dele, qualquer pessoa que tenha alguma dúvida sobre a acessibilidade no evento pode falar direto com os membros da equipe. A adesão dos usuários a esse canal foi tão grande que a equipe mencionou ser necessário contratar mais pessoas para ficarem responsáveis apenas pela resposta dos e-mails, visto que, nos dias mais próximos ao evento, a equipe atual não tem estrutura para atender a quantidade de dúvidas que chegam.

4.1.3.8 Tratar inclusão como prioridade

Ao analisar todas as premissas apresentadas até aqui, que parecem orientar o Rock in Rio a atentar-se à experiência de pessoas com deficiência, sugere-se que é intrínseco ao seu processo de projeção tratar inclusão como uma prioridade. A observação do Líder de Operações evidencia isso.

“Eu acho que primeiro, antes de tudo, você pensar que você não está fazendo isso para uma outra pessoa. Não é vou fazer por eles, é vou fazer porque deve ser feito.” (LÍDER 1)

Para o líder, priorizar a inclusão não envolve apenas ter empatia, mas, também, o entendimento de que, em algum momento, todas as pessoas vão

precisar de acessibilidade, seja ao envelhecer ou ao sofrer um acidente. Além disso, duas outras perspectivas foram identificadas, a partir da análise, no modo de projetar do Rock in Rio, que parecem estar correlacionadas à importância que é dada à inclusão: a de o propósito estar alinhado à inclusão, e a de perceber a vantagem econômica de se investir nela.

4.1.3.8.1 Propósito estar alinhado à inclusão

O slogan do Rock in Rio, que engloba *Por um Mundo Melhor*, conforme foi posto pelos membros da equipe entrevistados, reflete uma busca que a equipe aparenta ter em garantir que o festival tenha um impacto positivo na sociedade. Promover esse engajamento parece ter contribuído para que a questão da inclusão adquirisse mais atenção no processo de projeção do Rock in Rio, pois, para o assistente, quando se fala em por um mundo melhor, “*não é por um mundo melhor para uma pessoa. É por um mundo melhor para todo mundo. Para o público PcD. Para o público LGBT*” (ASSISTENTE 1).

4.1.3.8.2 Perceber a vantagem econômica da inclusão

Tanto Sasaki (2010) quanto Holmes (2018) argumentam que um erro nos processos de empresas é postergar a preocupação com inclusão para quando se tiver mais verba para investir. No Rock in Rio, parece acontecer, justamente, o contrário. De acordo com o Líder de Operações, em vez de ter custos com inclusão, o festival tem lucro. Devido à visibilidade do investimento do Rock in Rio no que diz respeito a isso, marcas interessaram-se em patrocinar áreas desenvolvidas para o público com deficiência, como o Centro de Serviços e as plataformas elevadas (LÍDER 1).

Para o líder, ver empresas grandes, como as que patrocinam o Rock in Rio, buscando associar sua marca à inclusão, prova a vantagem econômica de se investir nisso. Para o assistente, o retorno de priorizar a inclusão pode ser espontâneo, através de uma matéria, “*um post de um famoso ou pode ser um post de várias pessoas elogiando*” (ASSISTENTE 1). Outro fator observado que evidencia percepção da vantagem econômica de investir na inclusão é o Rock in Rio enxergar

o potencial de mercado do público com deficiência. A seguinte observação do assistente evidencia essa visão:

“Eu sei que não é barato, cara. É caro você montar uma plataforma de acessibilidade. É caro você ter uma audiodescrição no evento. É caro você ter intérprete de Libras. Mas é um caro que faz o público ir. E o público PcD também é público, cara. E se você aumenta esse público, cara, você também é reconhecido.” (ASSISTENTE 1)

4.1.3.9 Alinhamento de *mindset* entre atores

O Rock in Rio é um dos maiores festivais de música do mundo (ROCK IN RIO, 2019). Isso significa que, para acontecer, depende de diversos atores. Observou-se através da análise, que promover uma experiência inclusiva em um evento dessa magnitude, também depende disso. Foi possível perceber que viabilizar uma experiência satisfatória para o público com deficiência, no Rock in Rio, engloba atores alinhados à mesma visão do festival - de que é necessário investir em inclusão.

Nesse sentido, o Líder de Operações relatou que alguns serviços projetados pela equipe de acessibilidade acabaram não acontecendo por falta de alinhamento entre os atores. A tradução de Libras simultânea no palco, por exemplo, não foi aprovada devido ao contrato de artistas. A recomendação de implementar elevadores em todos os estandes também não foi seguida por alguns patrocinadores por alegarem que a área superior de seus estandes era apenas para convidados, não para o público geral - ou seja, nenhum de seus convidados poderia ter algum tipo de deficiência.

Ao reconhecer as desvantagens da falta de alinhamento entre atores, nota-se, no processo de projeção do festival, um esforço em estimular pelo menos alguns atores a atuarem em favor da inclusão. Esse empenho manifesta-se, de acordo com o que foi identificado, em dois momentos: no estabelecimento de normas com parceiros e no treinamento de voluntários.

4.1.3.9.1 Estabelecer normas com parceiros

No Rock in Rio, a maioria dos patrocinadores investe em experiências de marca, desenvolvendo *lounges*, estandes e palcos exclusivos (LÍDER 1). Para

assegurar que pessoas com deficiência também possam ter acesso a essas atrações, o festival estabeleceu uma norma, na qual os parceiros, tanto patrocinadores quanto fornecedores de comida, devem apresentar um projeto com rampa, barras e balcão acessível. De acordo com o assistente, esse esforço da equipe busca fazer com que atores, que talvez não tenham a mesma visão que o Rock in Rio sobre inclusão, adaptem-se a ela.

O Líder de Operações entende que o efeito de instituir essa norma vem se mostrando positivo. Ele ressaltou que o dono de um dos restaurantes parceiros do Rock in Rio afirmou que, depois de exercer a norma de acessibilidade no festival, começou, em todos os eventos que participa, a implementar rampas nos estandes da sua marca, mesmo que não seja uma exigência. A partir disso, pode-se evidenciar o papel que o evento pode ter em mudar a perspectiva de atores sobre pessoas com deficiência.

4.1.3.9.2 Treinar voluntários

Um fator que também demonstra o cuidado do Rock in Rio em estimular uma visão compartilhada entre os atores do festival em relação à inclusão é o treinamento dos voluntários - ou equipe de apoio. Para o Líder de Operações, essa equipe é a “cara” do Rock in Rio, por isso deve ser cada vez mais treinada para estar alinhada aos valores do festival. No que se refere a isso, os voluntários têm um mês de treinamento, que inclui uma aula sobre inclusão, ministrada pelos membros da equipe de acessibilidade. A usuária entrevistada, que também foi voluntária, comentou sobre esse processo.

“Nesses treinamentos, a gente aprendeu todas as leis, a gente absorveu todas as informações possíveis de como saber trabalhar em um festival, de como entregar a melhor experiência possível para o público.”
(USUÁRIA 1)

O estabelecimento de normas com parceiros e o treinamento dos voluntários evidencia a preocupação do festival em estimular uma visão compartilhada entre alguns atores do festival. Porém, considerando as barreiras citadas que se originaram da falta desse alinhando, é perceptível a urgência de que mais medidas sejam tomadas nessa perspectiva.

Identificar nove premissas que parecem orientar o processo de projeção do Rock in Rio a ser mais inclusivo possibilitou a percepção de que, em muitos aspectos, ele está relacionado aos princípios de *inclusive design*. Treviranus (2018) alega que a base de *inclusive design* é a inclusão de pessoas com deficiência como codesigners nas fases de ideação, de tomada de decisão e de avaliação. Em síntese, o foco deve ser projetar “com” e não “para” pessoas com deficiência (HOLMES, 2018; TREVINARUS, 2018). A liderança de uma pessoa com deficiência, o apoio de uma rede de colaboradores externos - que possuem deficiência, e a escuta de feedbacks apontam, então, que o Rock in Rio aparenta enquadrar-se como um caso de *inclusive design*. Isso não significa inferir que é um evento inclusivo - até porque inclusão é um processo (SASSAKI, 2010), mas, sim, que o seu modo de projetar envolve uma busca por tornar-se cada vez mais inclusivo, considerando a grande variedade da diversidade humana em relação a capacidades. Vale ressaltar, também, que isso evidencia que o *mindset* de projeção do festival aparenta estar alinhado ao paradigma da inclusão, no qual os sistemas de lazer, como o Rock in Rio, têm o entendimento de que são eles que devem adaptar-se para servir pessoas com deficiência - e não ao contrário (SASSAKI, 2010).

Identificar premissas que aparentemente orientam o processo de projeção do Rock in Rio e a sua relação com a teoria serviu como base ao desenvolvimento desta pesquisa. Diante disso, os achados desta etapa foram compilados no Quadro 5 em vista de auxiliar as próximas etapas, que envolvem: a validação das premissas percebidas no processo do Rock in Rio em outro evento, o Festival Social Good Brasil; o desenho de uma interface entre a prática de ambos eventos analisados e a teoria; e a proposição de premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos.

Quadro 5 - Premissas e condicionantes percebidas no processo de projeção do Rock in Rio

Premissa do Rock in Rio	Descrição	Condicionante
Foco na Experiência do Usuário	Atentar-se a proporcionar uma	Perceber todos como usuários
		Projetar diversas formas de participar

	experiência satisfatória a usuários com deficiência sem separá-los das demais pessoas	Ter uma visão holística da experiência
		Tratar inclusão não só como acessibilidade
Presença de Pessoas com Deficiência na Equipe	Oportunizar a participação de pessoas com deficiência na equipe de projeção do evento	Não minimizar tarefas
		Proporcionar um ambiente acessível
Escuta de Feedbacks	Escutar constantemente a opinião de usuários com deficiência sobre como melhorar as experiências projetadas	Tratar inclusão como um processo a ser continuamente melhorado
Rede de Colaboração Externa	Fomentar uma rede de pessoas com deficiência para ajudar a projetar as experiências	•
Abertura das Lideranças	Engajar as lideranças a tratarem inclusão como prioridade	•
Conexão entre Áreas	Engajar todas as áreas da produção em prol da inclusão	•
Foco no Acesso à Informação	Oportunizar o acesso de pessoas com deficiência ao máximo de informação possível sobre o evento para que se sintam seguras em frequentá-lo	Perceber a mídia como aliada
		Disponibilizar um ponto de contato direto
Tratar inclusão como prioridade	Priorizar a inclusão em processos internos, evitando que seja postergada	Propósito estar alinhado à inclusão
		Perceber a vantagem econômica da inclusão
Alinhamento de <i>mindset</i> entre atores	Fomentar uma visão compartilhada entre todos os atores do evento que seja voltada à inclusão	Estabelecer normas com parceiros
		Treinar voluntários

Fonte: Elaborado pela autora.
 #PraCegoVer - Tabela formada por três colunas e dezesseis linhas.

4.2. FESTIVAL SOCIAL GOOD BRASIL

O Festival Social Good Brasil, que acontece em Florianópolis, é um evento que oferece palestras e oficinas sobre inovação social e tecnologia a um público presencial de mais de mil participantes (SOCIAL GOOD BRASIL, 2019). O tema principal da edição de 2019 buscava responder, em debates e discussões, à pergunta: “Na era das tecnologias exponenciais, o que é ser humano?”. Outros assuntos abordados abrangiam: tendências em dados e tecnologia; competência do futuro, sustentabilidade; diversidade e equidade; e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU. Nessa edição, 1500 pessoas participaram de painéis, workshops e rodas de conversa, além de experiências artísticas, culturais e gastronômicas. (FOLHA DE SÃO PAULO, 2019).

No relatório de resultados do Festival SGB 2018⁶, disponível em seu site, a preocupação do evento com questões de inclusão ficou evidente. Nele, é assinalado, por exemplo, que a organização, frequentemente, conversa com pessoas que são referências em grupos diversos para aprender, através das diferenças, sobre como promover mais inclusão no evento. O documento ainda acentua ações tomadas na edição de 2018 que tangibilizam essa perspectiva, as quais abrangem: a disponibilidade de intérpretes individuais para participantes surdo-cegos; a tradução de Libras no palco principal para usuários surdos; e a apresentação de um artista com Síndrome de Down no palco (SOCIAL GOOD BRASIL, 2018).

A partir do que foi observado nessa breve análise de dados secundários relativos ao Festival SGB, notou-se que o evento parecia atentar-se à inclusão de pessoas com deficiência. Por isso, foi mapeado como potencial caso deste estudo. No entanto, sustentar-se apenas em fontes de dados secundárias não era suficiente para assegurar a escolha do evento como objeto desta pesquisa, que tem o objetivo de compreender o processo de projeção de eventos mais inclusivos. Logo, foi necessário verificar se o festival realmente apresentava uma prática mais inclusiva para que, depois, seu processo fosse analisado. Assim, como na análise do Rock in Rio, entrevistas com usuários que possuem algum tipo de deficiência foram realizadas. A perspectiva deles sobre a inclusão no evento é, portanto, apresentada a seguir.

⁶ A versão da edição de 2019 ainda não estava disponível durante o desenvolvimento desta pesquisa.

4.2.1 A perspectiva dos usuários sobre a inclusão no Festival Social Good Brasil

Identificar a perspectiva dos usuários com deficiência sobre o serviço prestado pelo Festival SGB, da mesma forma que no Rock in Rio, mostrou-se essencial para validar a escolha do caso. Quanto a isso, a análise dos dados provenientes de entrevistas com três usuários com deficiência foi inspirada nos princípios de Bardin (2016), tendo como base os três conceitos teóricos pré-estabelecidos: senso de pertencimento, barreiras e aspectos emocionais. A partir deles, os resultados desta etapa da análise são apresentados a seguir.

4.2.1.1 Senso de Pertencimento

A categoria de *senso de pertencimento* baseia-se no que Holmes (2018) defende sobre processos inclusivos fazerem com que pessoas com deficiência sintam senso de pertencimento, ou seja, que percebam que um produto ou serviço foi pensado para atender as suas necessidades. Logo, a análise das entrevistas realizadas com os usuários possibilitou identificar que todos eles aparentam sentir que o Festival Social Good foi projetado para bem recebê-los. Um deles, que tem deficiência auditiva, relata ter ficado impressionado com o conteúdo a que teve acesso devido à disponibilidade de intérpretes, pois, em outros eventos, muitas vezes, esse serviço não é viabilizado (USUÁRIO 8).

No entanto, outro entrevistado expôs que gostaria de ter se sentido “*um pouco mais parte*”, externalizando uma falta de atenção do festival a aspectos visuais que são importantes para quem, assim como ele, possui deficiência auditiva (USUÁRIO 6). Por outro lado, apesar dessa observação, o mesmo participante elogiou o evento, ressaltando que é um espaço “*sem preconceitos ou pré-julgamentos*”. Assim, pode-se concluir que, aparentemente, a maneira como o Festival SGB é projetado faz com que usuários com deficiência sintam senso de pertencimento, o que, para Holmes (2018), é um indício de que o seu processo de projeção direciona-se em favor da inclusão.

4.2.1.2 Barreiras

A identificação de barreiras que excluem pessoas com deficiência de experiências, como já foi salientado, é um dos primeiros passos na busca por promover a inclusão de pessoas com deficiência (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Em vista disso, buscou-se observar, nas falas dos entrevistados, se haviam experienciado barreiras durante o evento, pois, de acordo com os autores, quanto menor for a presença delas, mais avançado em relação à inclusão o evento está.

Na análise, foi possível perceber que apenas o usuário com deficiência visual relatou ter vivenciado barreiras. A primeira delas diz respeito à falta de audiodescrição nas fotos e vídeos das atrações, o que, para ele “*é muito ruim*” (USUÁRIO 7). A segunda - e última - foi não ter tido apoio de ninguém para recebê-lo na entrada do evento, dado que precisa de auxílio para percorrer a “*distância grande da entrada até a sala*” (USUÁRIO 7). Os entrevistados que possuem deficiência auditiva não observaram barreiras que poderiam impedir o seu acesso a experiências. Um deles expôs, inclusive, que decidiu ir ao festival porque notou a preocupação do evento em evitá-las, o que é perceptível no seu relato:

“Eu vim porque eu soube que tinha intérprete, né? Então, ele é um evento que ele já é acessível, aí eu falei ‘ah, então eu vou participar’. Outros eventos a gente sabe que não têm, então a gente não tem esse interesse, né?” (USUÁRIO 8)

A partir disso, pode-se perceber a existência de barreiras no Festival Social Good Brasil. Todavia, vale salientar que, durante o evento, a autora observou a participação de pessoas com deficiência visual, auditiva e física em todas as atividades proporcionadas pelo festival. Assim, acredita-se que mais barreiras poderiam ter sido verificadas pelos usuários durante os dois dias de festival - e não foram, o que leva ao entendimento de que o Festival Social Good Brasil tem, de acordo com que os autores propõem, uma prática mais inclusiva.

4.2.1.3 Aspectos Emocionais

Para verificar se a perspectiva dos usuários sobre a inclusão no evento era positiva, a presente categoria de *aspectos emocionais* mostrou-se útil, dado que

Holmes (2018) entende que a falta de atenção ao impacto emocional que produtos e serviços podem ter nas pessoas com deficiência é um indício de que um processo de projeção não é inclusivo. Ao analisar o impacto emocional do evento nos participantes, os três entrevistados relataram ter sentido emoções positivas. A fala de um deles exemplifica esse sentimento.

“Então a gente vem aqui, a gente sente essa emoção de se conectar com as pessoas, a empatia, a experiência. Então eu acho que isso é o mais legal.” (USUÁRIO 6)

A escolha do local do evento, em meio à natureza, foi um fator que parece ter tido um efeito positivo sobre os usuários. Um deles expôs que estava *“completamente tranquilo”* no ambiente (USUÁRIO 8). No que diz respeito a sentimentos negativos, apenas o entrevistado com deficiência visual relatou ter se sentido mal devido às barreiras que experienciou - abordadas anteriormente. Entretanto, ao mesmo tempo, ele expressou ter se sentido inspirado pelo evento, pois teve *“insights para o trabalho”* (USUÁRIO 7). Nessa categoria, assim como na anterior, nota-se que, apesar de haver aspectos negativos, a perspectiva dos usuários parece ser, em sua maioria, positiva. Logo, entende-se que o impacto emocional do evento nos usuários aparenta ser mais positivo do que negativo.

Vale destacar que esta etapa da pesquisa possibilitou o entendimento de que a perspectiva de usuários sobre a inclusão no Festival Social Good Brasil demonstra ser positiva. Nas três categorias teóricas estabelecidas, como retrata o Quadro 6, o resultado foi predominantemente favorável à inclusão, pois todos os usuários aparentemente sentiram-se pertencentes ao evento; poucas barreiras foram identificadas; e evento parece ter um impacto emocional positivo em todos os entrevistados.

Essa conclusão pode ser ainda validada pela observação direta da autora no evento, onde notou a presença de pessoas com deficiência em todas as atividades. Para Treviranus (2018), um dos princípios básicos para avaliar se um processo é inclusivo é questionar quem não está sendo incluído nas experiências. Logo, verificar que há pessoas com deficiência vivenciando a maioria das experiências evidencia uma atitude do Festival SGB mais voltada à inclusão, diferente de outros eventos e sistemas de lazer brasileiros (SASSAKI, 2010). Esta análise, portanto, assegurou a escolha do caso como objeto de estudo desta pesquisa. Diante disso,

as próximas etapas envolvem a aplicação das ferramentas de design Blueprint de Serviços e Diagrama de Afinidades para um maior entendimento do seu processo de projeção.

Quadro 6 - Síntese dos achados em relação à perspectiva de usuários com deficiência sobre o Festival SGB

Conceito teórico	Presença	Ausência
Senso de Pertencimento	Todos entrevistados	Apenas Usuário 6
Barreiras	Apenas Usuário 7	Todos entrevistados
Aspectos Emocionais	Todos entrevistados	Apenas Usuário 7

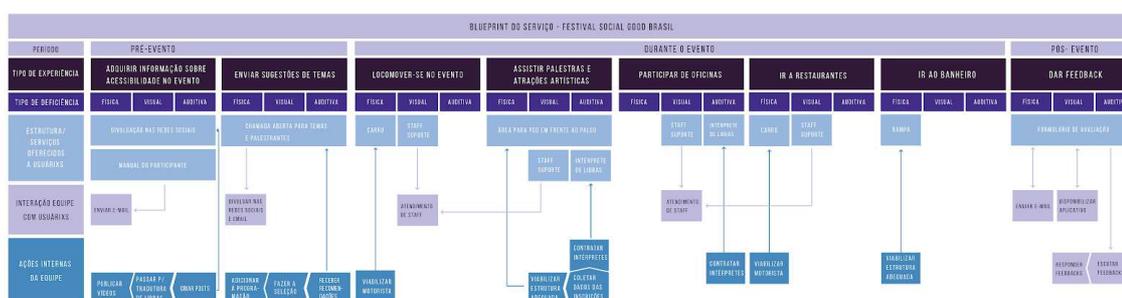
Fonte: Elaborado pela autora.

#PraCegoVer - Tabela formada por três colunas e quatro linhas.

4.2.2 Blueprint de Serviço do Festival Social Good Brasil

A ferramenta de Blueprint de Serviços foi aplicada ao Festival Social Good Brasil com o intuito de visualizar o serviço que é oferecido ao público com deficiência no evento. O desenvolvimento dela possibilitou identificar pontos em comum e divergências em relação ao serviço prestado pelo Rock in Rio. A seguir, então, discute-se sobre os dados presentes no Blueprint do Festival Social Good Brasil, retratados na Figura 13 e no Apêndice F, a partir dos períodos: pré-evento; próprio evento; e pós-evento.

Figura 13 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no Festival Social Good Brasil



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas, linhas e subdivisões.

4.2.2.1 Período pré-evento

A primeira experiência apresentada no Blueprint diz respeito a adquirir informações sobre o evento. Nesse sentido, a equipe do SGB investe na divulgação através das redes sociais, para as quais são desenvolvidas postagens adaptadas ao público que possui deficiência auditiva (LÍDER 2). A intérprete de Libras entrevistada, que colabora com o evento, defende que essa medida é necessária porque muitas dessas pessoas não compreendem português - apenas Libras. Logo, as comunicações voltadas a pessoas que escutam, normalmente, não as atingem (COLABORADORA 1).

Diante disso, o Festival SGB contrata a empresa especializada em tradução de Libras, na qual a intérprete entrevistada trabalha, para produzir os vídeos que são divulgados nas redes do festival. Por ter um relacionamento próximo com a comunidade surda, essa empresa auxilia a equipe a traçar estratégias para engajá-la a participar do evento, pois, como ressalta um usuário:

“Não é você falar assim ‘olha, vai ter intérprete’, porque às vezes para os surdos não adianta [...] Tem que falar que ele [o evento] vai ser acessível. Tem que falar que tem voluntários surdos. Tem que falar que o surdo ele pode tá em vários lugares.” (USUÁRIO 6)

Nessa perspectiva, de acordo com a intérprete, uma das estratégias adotadas que fez com que a aderência de surdos fosse maior foi investir em influenciadores digitais, isso é, convidar pessoas famosas da comunidade surda para falar sobre o evento. A importância de fornecer esse acesso a informações manifesta-se na fala de um usuário, que se comunica apenas através de Libras e relatou ter decidido ir ao Festival SGB apenas por ter descoberto que teria intérprete (USUÁRIO 8).

Ainda em relação a adquirir informações sobre o evento, nota-se que, no formulário de inscrição do Festival SGB, os usuários devem identificar se possuem algum tipo de deficiência, como mostra a Fotografia 14. Para a atual líder, isso é relevante porque ajuda a direcionar os esforços de comunicação da equipe para atrair públicos diversos. Um exemplo disso, observado por ela, foi quando, em 2019, estavam com o número de cegos “bem abaixo” e fizeram uma força tarefa para estimulá-los a participar do evento.

Fotografia 14 - Etapa do formulário de inscrição do evento

Você é portador de alguma necessidade especial? *

Não sou portador de necessidades especiais.

Sim, de deficiência auditiva.

Sim, de deficiência motora.

Sim, de deficiência visual.

Sim, de deficiência intelectual.

Outra

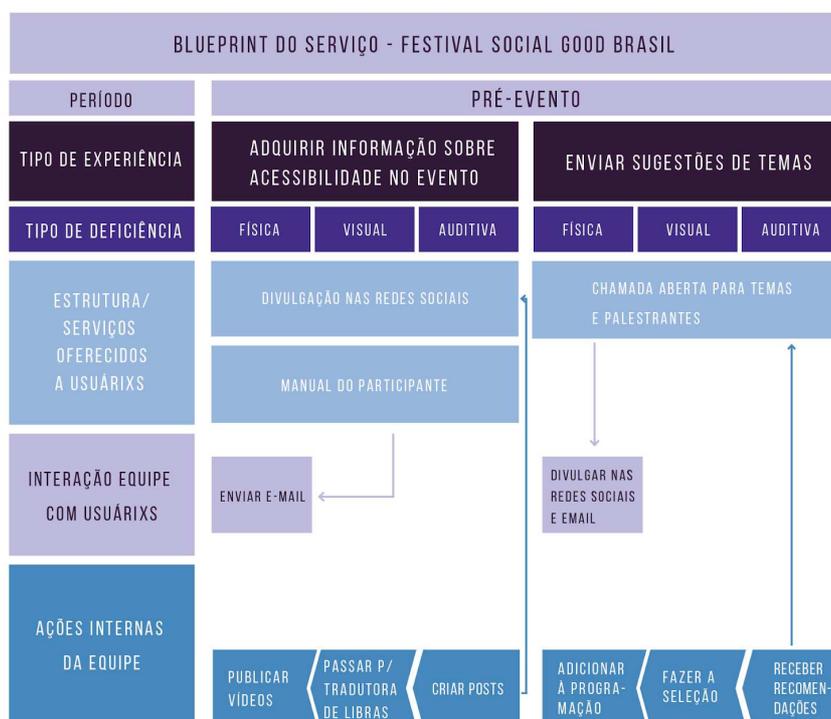
Fonte: Festival Social Good Brasil (2019).

#PraCegoVer - Resposta assinalada em azul referente à pergunta: Você é portador de alguma necessidade especial? Resposta: Não sou portador de necessidades especiais.

Após a inscrição, os usuários recebem, por e-mail, uma *newsletter* com o manual do participante. Esse material abrange informações direcionadas ao público geral sobre transporte, alimentação e horários. Porém, apenas um parágrafo é voltado à acessibilidade. Nele, recomenda-se que os usuários que possuem algum tipo de deficiência, ao chegar no evento, devem dirigir-se ao credenciamento para que a equipe providencie o que for preciso: assentos preferenciais e tradução em Libras. O evento, entretanto, não apresenta um cuidado em informar detalhes sobre a acessibilidade, principalmente em se tratando de questões básicas como a alimentação e o deslocamento até festival. Aspectos que, conforme foi pontuado na análise do Rock in Rio, mostram-se essenciais para dar segurança a usuários com deficiência que frequentam festivais.

No que se refere a medidas tomadas pelo time antes do evento, retratadas na Figura 14 e no Apêndice F, ainda é realizada uma chamada aberta através das redes sociais para que usuários e parceiros possam sugerir palestrantes ou temas que gostariam que o Festival SGB englobasse. De acordo com a líder entrevistada, em 2019, eles chegaram a receber quase 200 inscrições de programações (LÍDER 2). Esse é um fator que evidencia uma preocupação do festival em conversar com o público para buscar melhorar sua experiência durante o evento.

Figura 14 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pré-evento do Festival Social Good Brasil



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas e linhas e subdivisões.

4.2.2.2 Período do próprio evento

No período em que acontece o evento, não foram evidenciadas muitas adaptações para facilitar a locomoção de pessoas com deficiência. Apenas são disponibilizados voluntários para auxiliar pessoas com deficiência visual a andarem pelos diferentes espaços do festival e um carro para transportar usuários que utilizam cadeira de rodas a locais mais distantes, como expõe a líder:

“Aí tinham programações que eram lá em cima no engenho, aí tinha um carro que a gente tinha combinado que poderia levar essas pessoas. Então a gente tipo tenta ir é, cuidando dos detalhes da forma que a gente pode assim.” (LIDER 2)

Todavia, essas medidas que foram evidenciadas pelos líderes não demonstram ser aplicadas de forma rigorosa no festival. Um dos usuários entrevistados, que possui deficiência visual, relatou não ter encontrado uma pessoa

para ajudá-lo na entrada do evento, alegando que alguém que não é “*para cima*” como ele, desistiria de ir ao festival. Para ele, o deslocamento é o principal problema enfrentado por usuários cegos. Por isso, eventos como Festival Social Good Brasil “*têm que ter alguém que leve você até a porta, que traga você até o evento*” (USUÁRIO 7).

Outra experiência assinalada no Blueprint diz respeito a assistir a palestras e atrações artísticas. Para participar das atrações do Festival SGB, todos usuários com deficiência têm assentos preferenciais em frente ao palco, como mostra a Fotografia 15. Além disso, pessoas com deficiência auditiva têm acesso à tradução de Libras no palco principal e a tradutores livres, disponíveis conforme a demanda dos usuários. Isso, de acordo com a líder atual, significa que a pessoa pode escolher a oficina que deseja participar e solicitar um intérprete para acompanhá-la, medida que parece beneficiar os usuários, tendo em vista a seguinte observação de um deles:

“Na realidade, como tem intérprete, eu fico bem impressionado, assim, porque é muita informação diferente, ajuda a gente abrir a mente para vários outros assuntos, né?” (USUÁRIO 8)

Fotografia 15 - Assentos preferenciais em frente ao palco principal



Fonte: Registrada pela autora.

#PraCegoVer - Foto de cadeiras brancas lado a lado enfileiradas em frente ao palco. Intercalado na parte posterior de alguns encostos, há uma placa vermelha.

No entanto, em relação a usuários com deficiência visual, a acessibilidade para assistir a palestras parece não ser satisfatória, visto que um dos usuários entrevistados relatou ter sentido falta da audiodescrição nas fotos e nos vídeos apresentados, o que, para ele, foi “*muito ruim*” (USUÁRIO 7). Por outro lado, essa é

uma preocupação que o Rock in Rio demonstrou ter, pois, como foi visto, investe na audiodescrição no palco e dos ambientes da Cidade do Rock.

Um ponto interessante no modo como o Festival SGB é projetado é a busca por diversidade no palco. Nas três últimas edições, pessoas com deficiência estiveram entre os palestrantes e/ou artistas. Em 2017, segundo o antigo líder, o evento teve: um painel de palestrantes com deficiência visual, retratado na Fotografia 16; uma banda de maracatu e um desfile com pessoas com deficiência auditiva (LÍDER 3). Em 2019, além de palestras ministradas por pessoas com deficiência auditiva e física, foi oferecida uma experiência de dança em Libras. A indicação de proporcionar algumas dessas experiências, que dão protagonismo a pessoas com deficiência, parece surgir do apoio de uma rede de colaboradores. A própria intérprete entrevistada revela que fornece o contato de pessoas que trabalham na “*área artística ou que podem contribuir de alguma forma*” (COLABORADORA 1).

Fotografia 16 - Painel Tecnologia para Todos, ministrado por pessoas com deficiência visual



Fonte: Social Good Brasil (2017).

#PraCegoVer - Foto de uma mulher jovem em pé, segura um microfone próximo a boca. À direita, próximo a ela, um homem jovem sentado em uma poltrona cinza. Ao fundo, um painel.

No que se refere a questões básicas como alimentação e banheiro, no evento, foi observado que havia um restaurante, com rampas de acesso, e *foodtrucks*, que não eram adaptados. O acesso ao restaurante, todavia, não parecia estar bem sinalizado, como evidencia um usuário cego entrevistado: “*no almoço, se eu não tivesse encontrado alguém, algum fellow, para me levar até o restaurante, eu*

não sei como é que eu iria” (USUÁRIO 7). Em relação aos banheiros, foi notado que possuíam rampas e uma cabine preferencial.

Ao verificar a forma como os usuários podem adquirir informações durante o evento, foi possível perceber que têm o apoio de voluntários, cujo atendimento é elogiado: *“quando eles me veem, eles sempre perguntam se tá tudo bem, como é que eu tô e tal, isso é muito legal”* (USUÁRIO 7). Para assegurar que os voluntários estejam preparados para atender bem ao público, devem passar por um treinamento tanto online quanto presencial, sendo divididos, a partir de seus perfis, entre as áreas de credenciamento; apoio nas oficinas/salas; e apoio nos palcos principais. A líder admite que não há um treinamento específico sobre acessibilidade para que os voluntários aprendam como receber pessoas com deficiência de forma respeitosa. Porém, ela observa que, em 2019, dois voluntários com deficiência auditiva, que trabalharam no festival, ajudaram a conscientizar a equipe sobre essas questões:

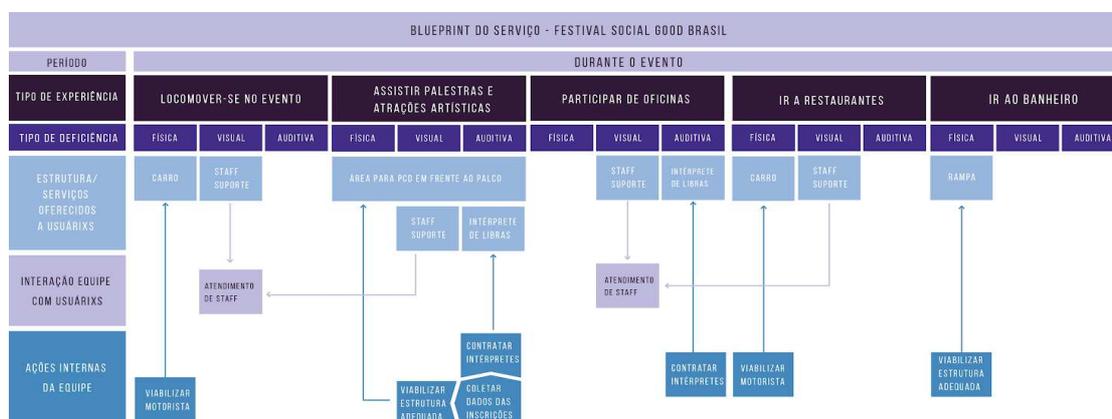
E aí, especificamente esses dois voluntários surdos eles fizeram uma fala, no final, ensinando para a galera algumas coisas de Libras e, tipo, também desmistificando assim, falando ‘cara, a gente é que nem vocês’ [...] E aí eles falam muito do tipo ‘meu, se você não sabe, pergunta, sabe?’” (LÍDER 2)

Um desses voluntários, feliz com a oportunidade, declarou ter decidido inscrever-se para trabalhar no evento porque *“o surdo precisa ter essa visibilidade”* (USUÁRIO 6). No entanto, esse mesmo entrevistado expôs que não o delegaram tantas tarefas quanto gostaria. A razão disso, para ele, foi a liderança não buscar entender suas competências, pois acredita que:

“Às vezes as pessoas pensam ‘ah, ele é surdo, ele não sabe fazer as coisas, eu tenho medo de conversar com ele, deixa ele livre, não dá muita coisa para ele fazer’. Mas não é assim que funciona.” (USUÁRIO 6)

A Figura 15 representa, portanto, os achados referentes tanto à experiência do usuário com deficiência quanto a ações realizadas pela equipe no período do evento do Festival Social Good Brasil. Vale destacar que a foto busca apenas retratar a vasta quantidade de adaptações que são proporcionadas, mas como as informações não estão nítidas, foram apresentadas também no Apêndice F.

Figura 15 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período do evento Festival Social Good Brasil



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas, linhas e subdivisões.

4.2.2.3 Período pós-evento

No que diz respeito à experiência dos usuários com deficiência no período pós-evento, como evidenciado Blueprint da Figura 16 e do Apêndice F, o Festival SGB parece dedicar-se à escuta de feedbacks. Através do e-mail e de um aplicativo, os usuários podem avaliar as experiências que vivenciaram. Analisar essas avaliações é a primeira tarefa que a equipe assume após o evento. Assim, em conjunto com feedbacks de todos os atores envolvidos no festival, desenvolvem um relatório de resultados (LÍDER 3). Na elaboração desse material, de acordo com a líder atual, dão importância ao feedback de usuários com deficiência, já que um dos indicadores estratégicos do SGB é a diversidade (LÍDER 2).

A intérprete entrevistada observa que, no final do festival, tanto a sua empresa quanto a equipe do evento buscam feedbacks dos participantes. O Festival SGB recebe-os em formato de texto e a empresa parceira, em vídeo, pois “*nem todo surdo é bom na escrita*” (COLABORADORA 1). Vale destacar que esses vídeos são solicitados por uma pessoa que também possui deficiência auditiva, assim os usuários sentem-se mais confortáveis em expor sua opinião (COLABORADORA 1). Essas avaliações são, então, traduzidas ao português e apresentadas em uma reunião com a equipe do Festival SGB.

Figura 16 - Blueprint do serviço prestado a pessoas com deficiência no período pós-evento do Festival Social Good Brasil



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por colunas e linhas e subdivisões.

Além da perspectiva de usuários, o time também busca entender a opinião da empresa parceira sobre pontos que podem até não estar relacionados apenas à experiência de pessoas com deficiência auditiva. No seguinte relato, a intérprete revela que um feedback seu sobre o bem-estar de participantes com deficiência visual foi escutado.

“Eu chamei a atenção assim ó: o pessoal cego, na hora dessas dinâmicas, às vezes a audiodescrição não supre e eles têm que interagir com alguém, né? É mais difícil um cego interagir com um surdo porque vai ter que ter alguém ali mediando. Daí eles colocaram monitores para esses momentos de dinâmica para o cego não ficar deslocado.”
(COLABORADORA 1)

Identificar barreiras no que é projetado é o primeiro passo sugerido por Holmes (2018) em favor da inclusão. Ao verificar a atenção que é dada aos feedbacks para que, como a líder expõe, erros não sejam repetidos, entende-se que o Festival SGB está alinhado a esse princípio de *inclusive design*.

Os dados apresentados no Blueprint, portanto, foram descritos com detalhes, visto que quanto mais informações forem difundidas sobre o que – e como – eventos podem fazer para receber pessoas com deficiência, mais conhecimento estará disponível para outros festivais adotarem uma prática mais inclusiva. O Quadro 7, diante disso, foi elaborado com o objetivo de sintetizar os resultados desta etapa da análise, além de ressaltar pontos divergentes e convergentes ao serviço prestado pelo Rock in Rio, proporcionando uma comparação inicial entre os dois.

Quadro 7 - Síntese dos principais achados do desenvolvimento do Blueprint do serviço prestado pelo Festival Social Good Brasil a pessoas com deficiência

Ação priorizada pela equipe do Festival SGB	Impacto na Experiência do Usuário	Ponto de contato com o usuário	Ação priorizada também pelo Rock in Rio
Tornar informações sobre o evento acessíveis ao público surdo	Usuários entendem melhor a temática do evento e sentem-se encorajados a participar	Vídeos em Libras nas redes sociais	Não
Mapear o perfil de usuários com deficiência a partir de dados da inscrição	Uma diversidade maior de usuários atingidos pela divulgação do evento; Evento com um público mais diverso	Peças de divulgação; formulário de inscrição no evento	Não
Preocupar-se com o deslocamento dentro do evento	Usuários têm maior liberdade e autonomia para locomoverem-se no evento	Carro para deslocamento; voluntários para dar apoio	Sim

Projetar adaptações para assistir a palestras e participar de oficinas	Usuários sentem-se pertencentes às experiências do festival	Assentos prioritários; tradutores de libras	Sim
Buscar ter diversidade no palco	Usuário sentem-se representados no evento	Chamada aberta; palestras de pessoas cegas, surdas e com deficiência física; atrações artísticas de surdos	Não
Escutar feedbacks	Experiências cada vez mais aperfeiçoadas para satisfazer diferentes tipos de pessoas	Aplicativo para avaliação; feedbacks em vídeos para empresa parceira	Sim

Fonte: Elaborado pela autora.
#PraCegoVer - Tabela formada por quatro colunas e sete linhas.

Vale destacar, também, que o mapeamento de tudo o que é ofertado a pessoas com deficiência no Festival Social Good Brasil, através do desenvolvimento do Blueprint de Serviços, mostrou-se fundamental às próximas etapas desta pesquisa, que envolveram: identificar premissas que aparentam orientar o processo de projeção do Festival SGB; propor uma interface entre a teoria e as premissas do Rock in Rio e do Festival SGB; e fazer a proposição de premissas que podem orientar a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos.

4.2.3 Diagrama de Afinidades do processo de projeção do Festival Social Good Brasil

A ferramenta de design Diagrama de Afinidades foi aplicada ao Festival Social Good Brasil para, além de validar o que foi verificado no Rock in Rio, identificar novas premissas que podem orientar um processo de projeção mais inclusivo. Os resultados desta etapa são apresentados a seguir, de acordo com os temas – ou premissas - que compõem o Diagrama de Afinidades do Festival Social Good Brasil, retratado no Apêndice H e na Figura 17.

Figura 17 - Diagrama de Afinidades do processo de projeção do Festival SGB



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

4.2.3.1 Foco na experiência do usuário

A partir da análise do processo de projeção do Festival Social Good Brasil, foi possível observar que o modo de projetar da equipe, assim como no Rock in Rio, está voltado à experiência do usuário. De acordo com a líder atual do Festival SGB, eles têm “*todo um processo de pensar no festival como uma experiência, não só como produção e curadoria*”, tanto que contratam uma empresa terceirizada para auxiliá-los a projetar a jornada do usuário desde o momento em que a pessoa se inscreve no evento até quando preenche a avaliação (LÍDER 2). Percebeu-se, entretanto, que apenas direcionar a projeção ao usuário pode não ser suficiente para entregar uma experiência inclusiva, visto que, para Holmes (2018), esse foco pode reforçar estereótipos se a diversidade das pessoas não for considerada. Nesse sentido, foram observadas quatro condicionantes, apresentadas a seguir, que se mostraram essenciais ao serviço prestado pelo festival para atender pessoas com deficiência.

4.2.3.1.1 *Perceber todos como usuários*

O primeiro aspecto relacionado à premissa de focar na experiência do usuário, que também é manifestado no processo de projeção do Rock in Rio, abrange enxergar todas as pessoas como usuárias do evento, apesar de suas limitações. Isso significa que o Festival SGB reconhece que pessoas com deficiência merecem ser bem recebidas, pois o festival “*tem que ser uma experiência boa para todo mundo que está no evento*” (LÍDER 2). Essa percepção fica evidente ao identificar o esforço que, de acordo com os líderes, desde 2015, é destinado à inserção surdos, através de uma estratégia desenvolvida com uma empresa parceira de tradução de Libras.

Em 2018, o festival recepcionou até mesmo pessoas surdo-cegas, que tiveram acesso ao conteúdo apenas através da língua dos sinais tátil (COLABORADORA 1). A fala do antigo líder sobre o desafio de atender esse público, que nunca havia frequentado o evento, reflete a visão da equipe de que todas as pessoas, mesmo com suas singularidades, devem ser incluídas no evento.

“Nos deu bastante dor de cabeça, mas a gente seguiu no propósito de acolhimento, de transformação, que se a gente quer transformar o mundo, a gente precisa acolher essas pessoas também. Então a gente deu uma atenção especial para isso, para poder receber essas pessoas.” (LÍDER 3)

4.2.3.1.2 *Projetar diversas formas de participar*

No modo de projetar o Festival Social Good Brasil, também notou-se que são desenvolvidas diversas formas de se participar das experiências, o que é um princípio de processos de projeção mais inclusivos (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Algumas medidas tomadas pela equipe, assinaladas no Blueprint, comprovam isso, pois envolvem: adaptar as postagens de divulgação do evento para o público surdo; reservar um espaço preferencial a pessoas com deficiência em frente ao palco; disponibilizar tradutores livres para que usuários surdos possam ter acesso ao conteúdo das oficinas; e viabilizar um carro para ajudar no deslocamento de pessoas com deficiência física. No entanto, vale destacar que essa questão requer mais atenção da equipe, pois não se mostrou totalmente adequada às necessidades de alguns usuários. Um deles, por exemplo,

declarou ter sentido falta de adaptações básicas como a audiodescrição dos vídeos e imagens para pessoas que, como ele, possuem deficiência visual.

4.2.3.1.3 Tratar inclusão não só como acessibilidade

Mais um aspecto presente tanto no Festival Social Good Brasil quanto no Rock in Rio envolve a visão de que inclusão não se limita à acessibilidade. O Festival SGB, por exemplo, poderia apenas fazer uma parceria com a empresa de Libras para cumprir a lei, que exige intérpretes em eventos. Porém, até convida-a para pensar em estratégias direcionadas a atrair um público maior de pessoas surdas no evento (COLABORADORA 1). Essa preocupação em não limitar a inclusão a aspectos funcionais, reflete um alinhamento do processo de projeção do evento com *inclusive design*, visto que envolve fazer com que pessoas com deficiência sintam-se pertencentes às experiências projetadas (HOLMES, 2018). A fala do antigo líder evidencia isso.

“Foi esse engajamento dos fornecedores nos ajudarem a atingir esse público, engajar esse público. Porque se fosse ter só ‘ah a gente tem tradução de Libras’, talvez a gente tivesse de 5 a 10 pessoas surdas no evento, mas com o engajamento deles, a gente consegue melhorar a experiência deles e consegue trazer 40 pessoas surdas para o evento.”
(LÍDER 3)

4.2.3.1.4 Fazer o mapeamento do perfil dos participantes

Um fator que não foi assinalado no Diagrama de Afinidades do Rock in Rio, mas que parece impactar a forma como o Festival SGB projeta a experiência de pessoas com deficiência no evento é o mapeamento do perfil dos participantes. No formulário de inscrição, todos os usuários devem sinalizar se possuem algum tipo de deficiência. Assim, com esses dados, a equipe pode, além de preparar-se para atender às singularidades das pessoas, direcionar seus esforços de comunicação para atingir públicos que não apresentam um número alto de inscritos, como ressalta a líder:

“Em termos de cegos, a gente tava com um número de inscritos bem abaixo, então calma, vamos fazer uma força tarefa e vamos tentar. Foi o que aconteceu esse ano [2019].” (LÍDER 2)

O antigo líder do evento observa que, quando receberam pessoas surdas-cegas na edição de 2018, esse mapeamento foi essencial. Segundo ele, o time periodicamente revisa todos os dados da compra de ingressos e, quando veem pessoas com deficiência inscritas, logo pensam nos detalhes para melhor atendê-las. No caso dos participantes surdo-cegos, por exemplo, a equipe buscou a empresa tradutora de Libras para auxiliá-los.

A importância de coletar dados sobre o perfil dos participantes é um aspecto que não foi verificado no processo de projeção do Rock in Rio, tampouco na teoria sobre inclusão através do design, mas revelou-se eficaz ao serviço que é prestado pelo Festival SGB a pessoas com deficiência. Portanto, essa parece ser uma medida que pode auxiliar outros festivais a desenvolver experiências mais inclusivas, podendo auxiliá-los a perceber a diversidade de seus usuários, o que, para Holmes (2018) é essencial à inclusão.

4.2.3.2 Protagonismo de pessoas com deficiência

No Festival SGB, foi verificada a premissa de *promover o protagonismo de pessoas com deficiência* que se assemelha a *de ter pessoas com deficiência na equipe* do Rock in Rio. Em relação a isso, verificou-se que, no Festival SGB, tanto na equipe de voluntários quanto no palco, pessoas com deficiência assumem uma posição de destaque. Esse é aspecto revela um avanço do evento referente à inclusão, pois, para Sasaki (2010), a maioria das organizações ainda não trata pessoas com deficiência como protagonistas de suas experiências e processos.

Em 2019, dois voluntários com deficiência auditiva participaram do festival. No início, quando recebeu suas inscrições, a líder relatou que pensou que enfrentaria dificuldades em delegar tarefas a eles. Porém, depois, além de perceber que estava errada, notou que a presença dessas pessoas na equipe foi muito importante para “*quebrar vários preconceitos*” que as pessoas tinham (LÍDER 2). No final do treinamento dos voluntários, segundo ela, os dois fizeram uma fala passando dicas para que todo o time estivesse mais preparado para acolher as pessoas com deficiência que participassem do evento.

Nas atrações do festival - que envolvem palestras, oficinas e apresentações artísticas, o protagonismo de pessoas com deficiência também foi observado. Dados assinalados na descrição do Blueprint comprovam isso, pois indicam que pessoas

cegas já ministraram painéis; pessoas com deficiência física e auditiva já deram palestras; e pessoas surdas já fizeram performances artísticas. Todavia, o protagonismo dessas pessoas não parece ser uma eventualidade no evento, pois, através da análise, foram identificadas duas condicionantes relacionadas a essa premissa, as quais são apresentadas a seguir.

4.2.3.2.1 *Buscar representatividade nas atrações*

Evidenciou-se que a equipe do Festival SGB despence esforços para promover uma maior diversidade no palco, pois, segundo a líder, não adianta só ter *“representatividade no público [...] se eles não se veem nos palestrantes”* (LÍDER 2). Para atingir isso, ela relata ser necessário ouvir mais o público com deficiência para informar-se sobre o que eles gostariam de ver no palco. Assim, a equipe aciona sua rede de colaboradores e parceiros para trazer sugestões de temas e palestrantes. A própria colaboradora entrevistada - que trabalha na empresa fornecedora de tradução de Libras, declarou ter indicado palestrantes e atrações artísticas de pessoas surdas para o festival. Outro fator que aparenta auxiliar a equipe a ter uma maior representatividade no palco é proporcionar uma chamada aberta, através das redes sociais, para que as pessoas em geral enviem temas e nomes de palestrantes que desejam assistir.

Despender esforços para favorecer uma maior diversidade de pessoas no palco demonstrou ser uma condicionante presente apenas no processo de projeção do Festival SGB. Entretanto, ela parece ser essencial a eventos que visam proporcionar experiências mais inclusivas, visto que os usuários do Festival SGB reconhecem a importância disso, ressaltando que *“essa parte de representatividade é muito importante”* porque quando tem pessoas com deficiência no palco, *“o pessoal vem, assiste, porque se identifica”* (USUÁRIO 6). Além disso, esse é um aspecto que apresenta relação com o que Sasaki (2010) pressupõe ser um princípio da inclusão: as instituições esforcem-se para dar protagonismo a pessoas que possuem algum tipo de deficiência.

4.2.3.2 Proporcionar um ambiente acessível

Para Sasaki (2010), são as instituições e os sistemas que devem adaptar-se para receber pessoas com deficiência tanto como espectadoras quanto como protagonistas. Nessa perspectiva, no Festival SGB, percebeu-se que algumas medidas foram tomadas nesse sentido. Por exemplo, tradutoras de Libras foram alocadas para apoiar os voluntários surdos no treinamento e nos dias de evento; e para dar suporte a palestrantes surdos no palco (LÍDER 2). Diante disso, assim como no Rock in Rio, a medida de *proporcionar um ambiente acessível* foi percebida como uma condicionante para que pessoas com deficiência realmente possam ser protagonistas.

4.2.3.3 Escuta de feedbacks

A escuta de feedbacks de usuários com deficiência também foi uma premissa percebida no processo de projeção do Festival SGB. Para a líder, o diferencial do evento é, justamente, estar aberto a ouvir os usuários, pois buscam “*construir junto*” com eles para que o festival seja ainda melhor. A seguinte fala dela torna esse posicionamento evidente.

“Então, assim, cara, cada feedback que a gente recebe, são lições aprendidas que a gente anota para que, no ano seguinte, a gente não erre aquilo de novo assim.” (LÍDER 2)

De acordo com o antigo líder, o primeiro passo que tomam para projetar a próxima edição do evento é prestar atenção nos feedbacks que recebem tanto de usuários quanto de parceiros, através do formulário de avaliação e do aplicativo. A tradutora de Libras entrevistada observa que, além disso, após o evento, o Festival SGB pede feedbacks aos participantes surdos para saber quais pontos podem ser aprimorados. Ela destaca, ainda, que a equipe adquire feedbacks até mesmo de participantes que apenas falam Libras, pois a empresa parceira recebe-os através de vídeos, traduz para a língua portuguesa e envia-os aos responsáveis pelo festival. Para a intérprete, o empenho da equipe em escutar os feedbacks indica que seus membros “*realmente querem tornar o evento acessível*” (COLABORADORA 1). Além disso, essa preocupação, presente também no Rock in Rio, demonstra que o

evento está alinhado a *inclusive design*, pois um de seus primeiros passos envolve, justamente, o reconhecimento e a remoção de barreiras a partir da opinião de pessoas com deficiência (CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018).

Neste contexto, a condicionante de *enxergar a inclusão como um processo a ser continuamente melhorado* foi percebida como um fator que parece estimular a atenção que é dada, no processo de projeção do Festival Social Good Brasil, à escuta de feedbacks de usuários com deficiência. Em vista disso, ela é abordada a seguir.

4.2.3.3.1 Tratar inclusão como um processo a ser continuamente melhorado

Da mesma forma que no Rock in Rio, no Festival SGB, a escuta de feedbacks mostrou-se relacionada ao entendimento de que a inclusão é um processo que necessita ser frequentemente aperfeiçoado. No que se refere a isso, a líder revela que “*vários erros aconteceram*” na última edição, mas como não conseguem “*dar conta de tudo*”, estipulam prioridades a cada edição no que diz respeito à diversidade. Assim, de acordo com ela, em um ano, esforçam-se mais para aprender sobre como realizar a inclusão de surdos, no outro, buscam aproximar-se mais da comunidade cega, e assim por diante. O antigo líder também reconhece que o Festival SGB ainda tem “*muita coisa a melhorar para ser mais inclusivo*”, mas destaca que a cada edição, ao buscarem evoluir nesse sentido, aprendem algo novo. A própria questão das palmas para surdos serem representadas por meio da vibração das mãos, segundo ele, foi algo que tiveram conhecimento apenas quando trouxeram palestrantes surdos pela primeira vez. A partir disso, entende-se que, no Festival, assim como na proposta de *inclusive design* (HOLMES, 2018), a inclusão é percebida como um processo de contínuo aprendizado.

4.2.3.4 Rede de colaboração externa

Outro padrão verificado no Rock in Rio que foi revelado, também, no processo de projeção do Festival SGB diz respeito ao apoio de uma rede de colaboração externa. A partir da análise, percebeu-se que a equipe do evento busca promover a diversidade tanto de público quanto de palestrantes. Todavia, para engajar essas

peças, a líder ressalta que “*não basta só ter interesse*”, é preciso que alguém de dentro “*dessas bolhas*”, isso é, um intermediário, ajude-os a estimulá-las a participar do Festival SGB (LÍDER 2).

Um exemplo disso é a parceria que o evento mantém com a empresa tradutora de Libras. Em vez de apenas prestar o serviço de tradução, ela tem um papel importante de atrair o público surdo ao festival, desenvolvendo vídeos de divulgação adaptados à língua dos sinais (LÍDER 3). Além disso, os membros dessa instituição participam de reuniões para dar feedbacks e pensar na experiência de pessoas com deficiência auditiva; indicam atrações da comunidade surda; e até já ministraram um curso de Libras para o time do Festival SGB “*desmistificar conceitos sobre a surdez*” (COLABORADORA 1). Ao refletir sobre essa relação, a intérprete entrevistada acredita que a equipe mantém uma ligação forte com a empresa em que trabalha porque realmente preocupam-se com a qualidade da acessibilidade no seu evento.

Foi reparado também que os líderes buscam desenvolver a mesma parceria com intermediários em outras “*bolhas*”, como a da comunidade de pessoas com deficiência visual. No entanto, a maioria das estratégias que utilizaram, até o momento, não se mostraram eficazes, visto que o público de pessoas cegas ainda é menor que o de pessoas surdas no evento (LÍDER 2). A observação da líder indica que, apesar disso, expandir a rede de intermediários não deixa de ser uma preocupação da equipe.

“Cegos é uma frustração nossa. A gente ainda não conseguiu atingir, chegar em nenhuma comunidade de cegos aqui em Floripa, como por exemplo, a gente tem a [empresa de tradução de Libras], essa parceria, que tipo, abraça essa causa do Festival.” (LÍDER 2)

Identificou-se ainda que a ligação com a rede de colaboradores se dá de outras formas. A equipe busca indicações de temas a partir de um formulário enviado à rede de Fellows, pessoas que são selecionadas anualmente em todas as regiões do Brasil para propagar os valores do Social Good Brasil. Dentre elas, todos anos, estão pessoas com deficiência, o que, para a líder, é bom porque quando o time tem dúvidas sobre espaços que não representam seu “*lugar de fala*”, recorrem bastante a essa rede (LÍDER 2). Além disso, como foi posto, uma chamada aberta é promovida, através do mailing, para que pessoas interessadas em ir ao festival

possam recomendar conteúdos e fornecedores de alimentação que desejam ver no evento (LÍDER 2).

Esse aspecto, de fomentar uma rede de colaboração, parece estar relacionado a um dos princípios básicos de *inclusive design* que envolve oportunizar a participação de pessoas com deficiência no processo de projeção (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Diante disso, portanto, ele é assumido como uma premissa que orienta o processo de projeção do Festival SGB a ser mais inclusivo.

4.2.3.5 Abertura das lideranças

A abertura de lideranças, fator essencial para que a inclusão realmente faça parte da cultura das empresas e organizações (HOLMES, 2018), foi identificada como uma premissa de projeção do Festival SGB. A partir da análise das entrevistas realizadas com os dois últimos líderes do evento, reconheceu-se que ambos mostram-se abertos a receber ideias e feedbacks sobre a experiência de pessoas com deficiência, o que é percebido na observação da intérprete sobre sua relação com as lideranças do evento:

“Mas se a gente percebe alguma coisa, a gente manda para eles assim. Desde o primeiro contato, eles sempre foram muito abertos assim. Então, a gente se sente bem a vontade, né?” (COLABORADORA 1)

A responsabilidade que os líderes assumem sobre a inclusão também pode ser comprovada ao notar que um dos norteadores estratégicos “*mais importantes*” do evento é a diversidade de público e de palestrantes (LÍDER 2). Em vista disso, todos os anos, de acordo com a líder atual, eles estipulam uma meta, que é avaliada no final de cada edição, para analisarem pontos que podem ser melhorados. Para o antigo líder, essa preocupação é reflexo de um olhar humanizado de toda a equipe do festival, não apenas das lideranças.

4.2.3.6 Conexão entre áreas

No Rock in Rio, a conexão entre as diferentes áreas responsáveis pelo festival revelou-se fundamental para o nível de entrega que evento oferece a

usuários com deficiência. Através da presente análise, notou-se que essa premissa também foi identificada no Festival SGB. Para a líder, a busca por promover a inclusão demonstra ser tão transversal na equipe que ela não precisa cobrar ninguém, pois todos já estão atentos a essas questões. Em concordância a isso, o antigo líder acredita que todos os membros demonstram *“esse cuidado de como é que a gente vai fazer essa inclusão de pessoas com deficiência, como a gente vai dar um retorno mais humanizado para o público”* (LÍDER 3). Todavia, ter uma equipe alinhada a esses valores não parece ser uma eventualidade. De acordo com o líder antecessor, isso é reflexo de um cuidado tomado no processo de contratação dos funcionários, o qual é retratado na sua fala.

“A gente selecionou a pessoa com receio da equipe e a pessoa não durou duas semanas dentro da equipe porque ela não tinha esse olhar de empatia, de colaboração, de cuidado com a fala e, cara, não durou, não durou.” (LÍDER 3)

Por se tratar de uma equipe reduzida, de certa forma, as pessoas participam de todas as etapas de projeção do evento. Todas elas reúnem-se para, inicialmente, pensar em premissas para o evento, que podem envolver, de acordo com a líder, ser mais inclusivo, ter uma pessoa trans no palco, e ser mais perto da natureza. Depois, participam de todas as etapas de ideação da experiência dos usuários, dando feedbacks frequentes sobre a jornada que foi projetada (LÍDER 2). Portanto, ao analisar essa premissa, percebe-se que uma equipe conectada a valores de empatia e de inclusão parece essencial para promover as experiências projetadas para pessoas com deficiência no Festival SGB.

4.2.3.7 Foco no acesso à informação

A análise do processo de projeção do Festival SGB, da mesma forma que no Rock in Rio, evidenciou um esforço do evento em promover o acesso dos usuários à informação. Notou-se que assumir a meta de promover diversidade no Festival SGB implicou esforços de comunicação para engajar públicos diferentes. Nesse sentido, além de fornecer informações sobre acessibilidade, os líderes reconheceram a necessidade de tornar o evento atrativo para essas pessoas, a qual é realçada no seguinte relato:

“Então não era só uma questão de ‘ah, vamos contratar tradutores para caso venha surdos, mas não, além de ter tradutores para caso venha surdos, vamos chegar nesse público de surdos, engajar eles para que eles possam vir até o festival, para que seja atrativo para eles.” (LÍDER 3)

Foi possível observar, também, que as medidas que são tomadas pelo Festival SGB para assegurar o acesso dos usuários com deficiência à informação parecem estar relacionadas a uma condicionante, apresentada a seguir, que abrange não apenas fornecer as informações, mas também, adaptá-las para que sejam acessíveis ao público.

4.2.3.7.1 Tornar a informação acessível

O esforço do Festival SGB em tornar as informações sobre o evento acessíveis ao público com deficiência auditiva fez com que fosse percebida a importância de se preocupar com isso na comunicação de qualquer evento. Até mesmo a intérprete entrevistada ressaltou que, por ter um contato mais próximo com pessoas surdas, sabe que, muitas vezes, as divulgações voltadas a pessoas que escutam não atingem a comunidade surda, pois uma parcela dela não compreende a língua portuguesa.

Ao reconhecer isso, como já foi posto, o Festival estabeleceu uma parceria com a instituição na qual a intérprete trabalha para adaptar as informações que são divulgadas nas redes sociais do evento. Assim, a empresa desenvolve vídeos em que pessoas surdas fornecem informações do festival a quem possui a mesma condição, através da língua de sinais. A escolha de posicionar pessoas surdas – não os tradutores de Libras - como protagonistas nos vídeos, de acordo com a entrevistada, deve-se a perceberem que *“um intérprete não tem o poder que um surdo tem sobre o outro”* (COLABORADORA 1). Nessa perspectiva, uma estratégia implantada que demonstrou ser ainda mais efetiva para atrair esse público foi chamar influenciadores digitais da comunidade surda para participarem dos vídeos. A observação da intérprete entrevistada explicita melhor isso.

“Porque assim, como tem pessoas digital influencers famosas, tem surdos famosos também. Então a gente começou a escolher pessoas que a gente sabia que eram, assim, influenciadoras dentro da comunidade e eles começaram a fazer os vídeos em Libras, daí a aderência foi bem maior.” (COLABORADORA 1)

Tornar a informação acessível a pessoas com deficiência apresenta-se como mais uma condicionante não sinalizada no Diagrama de Afinidades do Rock in Rio, que mostrou-se benéfica à inclusão no Festival Social Good Brasil. Essa questão aparenta estar relacionada, inclusive, a outra condicionante exposta anteriormente, que abrange projetar diversas formas de participar de experiências – o que é um princípio de processos de projeção mais inclusivos (HOLMES, 2018). Produzir vídeos para pessoas com deficiência auditiva entenderem as informações que são divulgadas sobre o festival enquadra-se, assim, como um exemplo de projeção de uma maneira diferente de participar da experiência de adquirir informação.

4.2.3.8 Tratar inclusão como prioridade

A líder do Festival SGB acredita que um diferencial do evento é ter a diversidade dentro do DNA da organização. Portanto, para ela, não se trata de mais um festival anunciando “*somos um evento diverso porque temos um palestrante negro, um cadeirante e um surdo no palco*”, mas que, na verdade, não se preocupa em trazer público, em tornar o ambiente confortável para eles e nem com “*todo o resto que significa ter diversidade dentro de eventos*” (LÍDER 2). A partir dessa reflexão pode-se identificar que, tal qual o Rock in Rio, o Festival Social Good Brasil aparenta tratar a inclusão como uma prioridade.

Apesar de já ter sido ressaltada algumas vezes, a relação que o festival mantém com a rede de colaboradores externos é outro indício da importância que é dada à inclusão de pessoas com deficiência. Até mesmo a intérprete reconhece que essa priorização o diferencia de outros eventos, como observa:

“Eles realmente têm a preocupação de tornar o evento acessível. Porque, ah, tem muitos eventos que a gente faz que eles não tão preocupados com a qualidade do evento ser acessível, eles só querem cumprir lei, né?”
(COLABORADORA 1)

Para os líderes, atentar-se à inclusão de pessoas com deficiência faz parte da essência do Festival SGB, que pensa na diversidade do ser humano desde que nasceu (LÍDER 2). Todavia, isso não parece ser uma eventualidade, visto que foi reconhecida uma condicionante que parece impulsionar as medidas tomadas em favor da inclusão no processo de projeção do festival: a definição de metas de diversidade.

4.2.3.8.1 Estabelecer metas de diversidade.

A partir das últimas edições, a equipe começou a estipular metas de diversidade no evento relacionadas à faixa etária, etnias, regiões do Brasil e deficiências. A líder destacou que, antes, apenas mensuravam os dados relacionados a isso, mas não os entendiam como objetivos que poderiam ser atingidos, pois não acreditavam que poderiam responsabilizar-se pela a porcentagem de diversidade no evento. Entretanto, através de estratégias de comunicação, notaram que era possível. Desde então, a equipe estabelece metas de diversidade tanto de público quanto de palestrantes para o festival. De acordo com a líder, após o evento, a equipe analisa todos indicadores que se referem a isso para que possam ser aperfeiçoados no próximo ano.

A partir da análise dessa condicionante, pode-se concluir que ela parece ser favorável a promover uma maior inclusão de pessoas com deficiência tanto no Festival Social Good Brasil quanto em outros eventos. Holmes (2018) defende que a inclusão só acontece quando é tratada como uma meta, porque, se não for, será sempre prorrogada por competir com outras prioridades da empresa que envolvem, por exemplo, prazos de entrega e o desenvolvimento financeiro do negócio.

4.2.3.9 Alinhamento de *mindset* entre atores

A premissa de estimular uma visão compartilhada entre os atores do festival em favor da inclusão também foi notada no processo de projeção do Festival SGB, mesmo que de modo distinto ao do Rock in Rio. Percebeu-se que o próprio tema do Festival Social Good Brasil, que discute sobre inovação social, aparenta influenciar o público a ter um olhar mais atencioso a pessoas com deficiência. A partir disso, a medida de *engajar o público* foi identificada como uma condicionante relacionada ao modo como o festival parece promover o alinhamento entre atores.

4.2.3.9.1 Engajar o público

Nessa lógica, devido a sua temática voltada a impacto positivo na sociedade, além de atrair pessoas que já possuem um *mindset* mais inclusivo, o evento parece incentivar os usuários a desconstruírem, ainda mais preconceitos que podem ter.

“Você não vai ao Festival somente para reforçar coisas que você já acredita, mas para passar a acreditar em novas coisas [...] A partir do momento que você vê vivências diferentes, é, você começa tanto a entender melhor o seu lugar, a ser mais grato pelo lugar que você tá e etc, quanto a olhar com mais humanidade para as outras pessoas e para as outras coisas assim.” (LÍDER 2)

A partir das entrevistas com os usuários, foi possível observar o impacto que um público mais sensibilizado pode ter na experiência que vivenciam no evento. Uma das questões mais elogiadas por eles, por exemplo, diz respeito à receptividade dos demais participantes do evento, que não manifestaram ter preconceitos nem pré-julgamentos (USUÁRIO 6). Em concordância a isso, o usuário com deficiência visual entrevistado percebeu que, no festival, as pessoas pareciam estar mais abertas a ajudá-lo do que em outros ambientes que frequenta (USUÁRIO 7). Outro participante também realçou que o *“mais legal do evento”* era sentir a emoção *“de se conectar com as pessoas”* (USUÁRIO 6).

O benefício de o público estar um pouco mais alinhado à importância de incluir pessoas com deficiência no evento também foi reconhecido pela equipe. A líder revelou que alguns dos problemas que os membros do time ficaram mais preocupados que pessoas com deficiência poderiam enfrentar no festival foram solucionados pelo próprio público, sem que a equipe percebesse. Um exemplo disso, de acordo com ela, foi o público auxiliar pessoas com deficiência visual a deslocarem-se pelo evento antes mesmo de os membros da equipe dirigirem-se para prestar apoio.

A partir dessas reflexões, pode-se concluir que, mesmo que seja mais voltado ao público do evento – e não tanto a outros atores, o alinhamento de *mindset* parece ser estimulado no Festival SGB através de uma temática que engaja as pessoas a atentar-se à inclusão de pessoas com deficiência. Vale destacar, portanto, que essa condicionante pode favorecer a inclusão de pessoas com deficiência não só neste festival, mas em outros. Visto que, para Sasaki (2010), voltar-se à inclusão abrange incentivar a convivência entre pessoas com e sem deficiência.

A aplicação da ferramenta de Diagrama de Afinidades ao processo de projeção do Festival SGB permitiu identificar premissas e condicionantes que parecem orientá-lo a ser mais inclusivo. Foi possível verificar, também, que a maioria delas demonstrou estar relacionada às identificadas no processo do Rock in Rio e aos princípios de *inclusive design*. Vale destacar ainda que condicionantes que não

havia sido definidas no processo do Rock in Rio foram apresentadas no diagrama do Festival SGB, porém, ao descrevê-las foi notado que também se faziam presente no Rock in Rio, apenas não haviam sido assumidas como condicionantes. Assim, assume-se que a análise do Festival SGB impulsionou um novo olhar ao processo do Rock in Rio, fazendo com que fossem percebidas as condicionantes destacadas em rosa no Quadro 8, que foi desenvolvido para resumir os achados desta etapa da pesquisa, visando colaborar com próxima a fase, que abrange a proposição de premissas para a construção de processos de projeção mais inclusivos através da interface entre a teoria e a prática dos dois eventos analisados - o Rock in Rio e o Festival SGB.

Quadro 8 - Premissas e condicionantes percebidas no processo de projeção do Rock in Rio e no do Festival SGB

Premissa do Rock in Rio	Premissa do Festival FGB	Condicionante do Rock in Rio	Condicionante do Festival SGB
Foco na Experiência do Usuário	Foco na Experiência do Usuário	Perceber todos como usuários	Perceber todos como usuários
		Projetar diversas formas de participar	Projetar diversas formas de participar
		Ter uma visão holística da experiência	•
		Tratar inclusão não só como acessibilidade	Tratar inclusão não só como acessibilidade
		Fazer mapeamento do perfil dos participantes	Fazer mapeamento do perfil dos participantes
Presença de Pessoas com Deficiência na Equipe	Protagonismo de pessoas com deficiência	Não minimizar tarefas	•
		Proporcionar um ambiente acessível	Proporcionar um ambiente acessível
		Buscar representatividade nas atrações	Buscar representatividade nas atrações
Escuta de Feedbacks	Escuta de Feedbacks	Tratar inclusão como um processo a ser continuamente melhorado	Tratar inclusão como um processo a ser continuamente melhorado
Rede de Colaboração Externa	Rede de Colaboração Externa	•	•
Abertura das Lideranças	Abertura das Lideranças	•	•

Conexão entre Áreas	Conexão entre Áreas	•	•
Foco no Acesso à Informação	Foco no Acesso à Informação	Perceber a mídia como aliada	•
		Disponibilizar um ponto de contato direto	•
		•	Tornar a informação acessível
Tratar inclusão como prioridade	Tratar inclusão como prioridade	Propósito estar alinhado à inclusão	•
		Perceber a vantagem econômica da inclusão	•
		•	Estabelecer metas de diversidade
Alinhamento de <i>mindset</i> entre atores	Alinhamento de <i>mindset</i> entre atores	Estabelecer normas com parceiros	•
		Treinar voluntários	•
		Engajar o público	Engajar o público

Fonte: Elaborado pela autora.

#PraCegoVer - Tabela formada por três colunas e vinte e uma linhas.

5 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

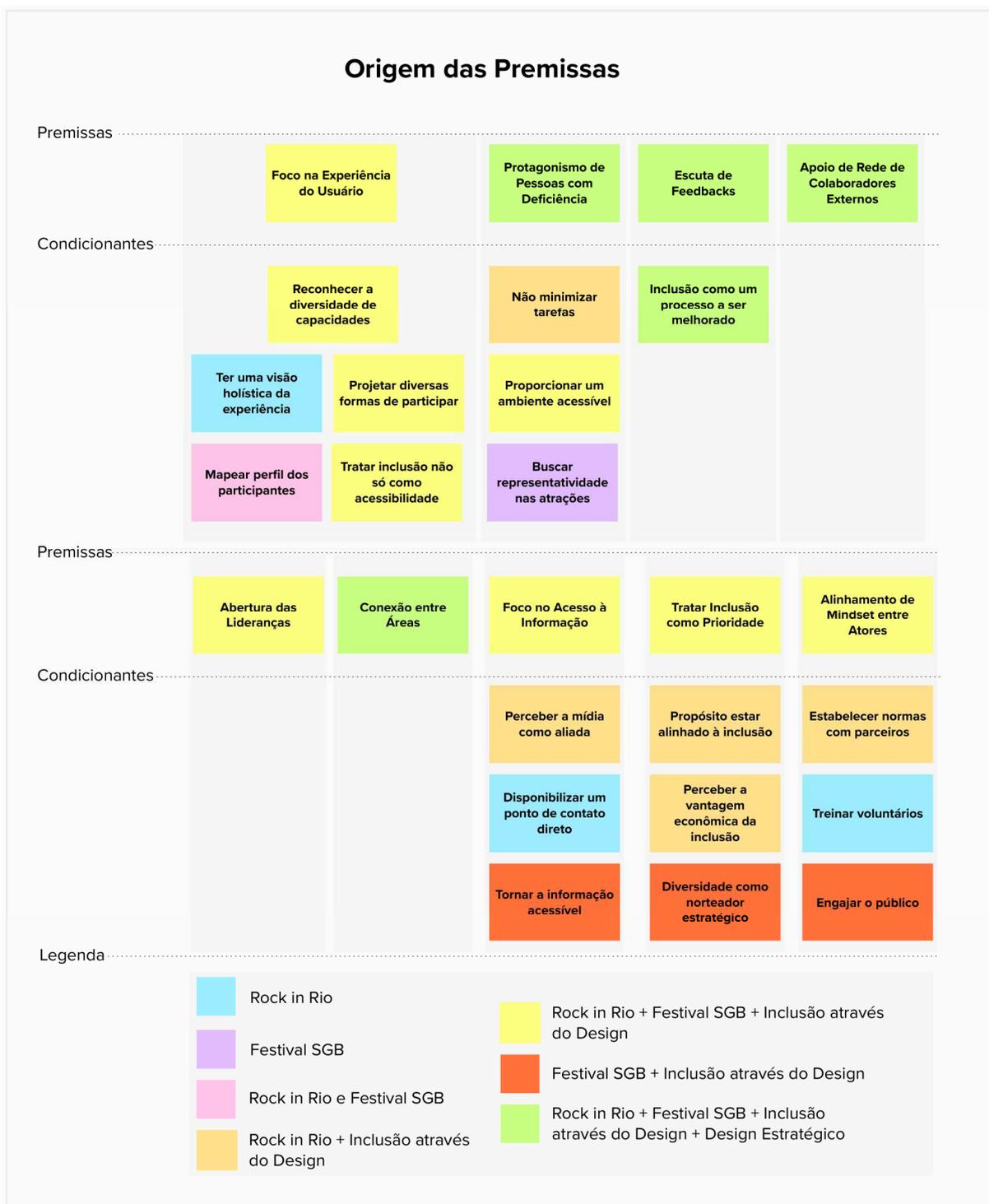
Este capítulo abrange a interface traçada entre a teoria e os resultados que emergiram da análise do processo de projeção dos dois objetos deste estudo: o Rock in Rio e o Festival SGB. Através dela, foram desenhadas as premissas apresentadas a seguir.

5.1 PREMISSAS PARA A CONSTRUÇÃO DE PROCESSOS DE PROJETAÇÃO MAIS INCLUSIVOS

A presente etapa da pesquisa envolve a proposição de premissas voltadas à construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos. Dado que não há um modelo padrão de como promover a inclusão em processos de design (HOLMES, 2018), foram verificados, tanto na teoria quanto na prática, comportamentos e visões de mundo que pudessem orientar organizações a adotarem uma perspectiva mais inclusiva.

Vale destacar que as premissas propostas emergiram, inicialmente, da análise do processo de projeção de um dos casos deste estudo, o Rock in Rio. Posteriormente, foram validadas e modificadas a partir da aplicação em outro caso, o Festival SGB. Para, então, através de uma interface com a teoria, serem estabelecidas como proposições que podem orientar a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos. Para facilitar o entendimento das bases de desenvolvimento de cada premissa, a Figura 18 foi elaborada. Torna-se relevante ressaltar, ainda, que elas foram desenvolvidas a partir de diferentes perspectivas, em que a opinião de usuários, membros da equipe e colaboradores externos foi analisada, assegurando uma maior consistência na proposta.

Figura 18 - Origem das premissas propostas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer: Diagrama composto por retângulos nas cores verde, laranja claro, laranja escuro, rosa, azul, amarelo e lilás.

Este capítulo, portanto, abrange a descrição das premissas definidas a partir da interface entre os resultados da análise do processo de cada evento e a relação que manifestam ter com a teoria. Entretanto, antes de abordá-las, parece necessário evidenciar diferenças entre os dois eventos que podem ter influenciado os resultados deste estudo, dado que, para Holmes (2018), para entender como a inclusão acontece em processos de design, é preciso levar em consideração o grande contexto cultural ao seu redor.

Em vista disso, é válido salientar aspectos relacionados tanto à natureza quanto ao contexto de cada evento que podem impactar o modo como são projetados. O Rock in Rio, por exemplo, é um evento musical que reúne um público de 100 mil pessoas por dia no Parque Olímpico do Rio de Janeiro (ROCK IN RIO, 2019). Já o Festival SGB, engloba palestras e oficinas sobre inovação social e tecnologia, recebendo um público total de 1500 participantes em Florianópolis (SOCIAL GOOD BRASIL, 2019). Essas diferenças na natureza, na quantidade de público e no contexto podem ter um impacto tanto na verba disponível para se investir em inclusão quanto na quantidade de pessoas com deficiência que conhecem e têm interesse de frequentar o evento; uma vez que o Rock in Rio é um festival reconhecido mundialmente, que tem uma significativa visibilidade.

Além disso, os dois eventos ainda divergem no que diz respeito a anos de experiência. O Rock in Rio foi lançado em 1985, enquanto o Festival SGB, em 2012. Pressupõe-se, assim, que a equipe de produção de um festival que é realizado há mais de 35 anos possivelmente detenha um conhecimento mais abrangente referente à inclusão de pessoas com deficiência em eventos se comparada a outro, que existe há oito anos.

É nítido que os fatores apresentados podem ter influência sobre os resultados deste estudo. Logo, devem ser ponderados ao observar o paralelo traçado entre os dois eventos, que teve o intuito de identificar, a partir de semelhanças e divergências, aspectos complementares favoráveis à inclusão de pessoas com deficiência em festivais. As premissas, retratadas na Figura 18 e no Apêndice I, que foram definidas a partir dessa análise dos eventos e dos conceitos teóricos sobre inclusão através do design e design estratégico, são descritas a seguir. Vale destacar que a narrativa segue uma sequência numérica apenas para facilitar o entendimento do leitor; não reflete, portanto, uma ordem de prioridade.

Figura 19 - Diagrama de Afinidades das premissas propostas para a construção de processos de projeção mais inclusivos



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.1 Foco na experiência do usuário

Notou-se, através da análise, que o processo de projeção tanto do Rock in Rio quanto do Festival SGB foca na experiência do usuário. Para os membros da equipe de acessibilidade do Rock in Rio, o diferencial do festival é, justamente, atender-se ao público. Ao contrário de outros eventos que, para eles, focam apenas no lucro e/ou nos artistas. Já no Festival SGB, de acordo com a atual líder do evento, até mesmo uma empresa terceirizada é contratada para auxiliá-los a pensar na experiência dos participantes, projetando a sua jornada desde o momento em que se inscrevem no evento. Os próprios usuários reconhecem esse aspecto no modo de projetar dos festivais, como uma entrevistada revelou sobre o Rock in Rio:

“Eu acho que tipo eles, antes de tudo, eles não pensaram em só shows. Eles pensaram em criar uma experiência. Então desde o primeiro momento que você põe o pé na porta, no pátio, aquela coisa vermelha do Rock in Rio, você sente, parece que muda a energia.” (USUÁRIA 1)

O foco na experiência do usuário foi, portanto, estabelecido como uma premissa que pode orientar a projeção de eventos mais inclusivos devido a sua presença na prática de ambos festivais analisados, mesmo que não corresponda à teoria. Para Verganti (2009), abordagens de design centradas no usuário não impulsionam inovações de significado, pois não questionam significados existentes e podem acabar, até mesmo, reforçando-os através de seus métodos. Em

concordância a isso, Holmes (2018) observa também que essa perspectiva pode não ser favorável à inclusão porque, ao buscar minimizar as incertezas inerentes a tentar atender a um abrangente grupo de pessoas, suas ferramentas e métodos podem simplificar demais as pessoas e não considerar a sua diversidade. Assim, para ela, vieses podem ser projetados, resultando na exclusão de pessoas com deficiência.

Entretanto, apesar de centrados no usuário, os dois eventos manifestaram uma preocupação com a diversidade de seus participantes e em questionar significados existentes relacionados a pessoas com deficiência. Acredita-se que a razão disso possa estar associada a condicionantes identificadas em seus processos de projeção, que pareceram essenciais ao nível da entrega das experiências proporcionadas a usuários com deficiência. Logo, pressupõe-se que as condicionantes, apresentadas a seguir e retratadas em azul na Figura 19, foram relevantes para evitar que vieses e significados preconceituosos fossem propagados na projeção dos eventos analisados. Elas asseguram, portanto, a definição do foco no usuário como uma premissa de projeção.

Figura 20 - Premissa de foco da experiência no usuário



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.1.1 Reconhecer a diversidade de capacidades

Um aspecto percebido na maneira como o Rock in Rio e o Festival SGB focam na experiência do usuário abrangeu perceber todas as pessoas como usuárias, independente de suas limitações. No Rock in Rio, como foi visto, há um setor responsável por cuidar da experiência de pessoas com deficiência motora, com deficiência auditiva e/ou com deficiência visual, cujos membros relatam ter responsabilidade por atender, até mesmo, usuários que possuem alguma limitação temporária ou situacional, como alguém com um braço quebrado. No Festival SGB, essa percepção fica evidente ao reconhecer o esforço destinado à inserção de surdos, através da parceria com uma empresa de tradução de Libras. Além disso, a equipe demonstrou ter se preocupado em atender pessoas surdo-cegas, mesmo que, como o antigo líder revelou, tenham enfrentado muitas dificuldades.

Observa-se, portanto, uma relação desse aspecto com a proposta de *inclusive design* ao notar o que Holmes (2018) propõe sobre um designer inclusivo projetar soluções que reconhecem uma variedade de capacidades, além de suas próprias, para que um público mais amplo possa usá-las. Diante disso, nos dois eventos, ficou evidente que pessoas que possuem uma diversidade de capacidades - pessoas com deficiência, são consideradas usuárias das experiências projetadas. Para Holmes (2018) se isso não acontecesse, as soluções desenvolvidas poderiam funcionar bem apenas para pessoas com circunstâncias similares às de quem as projeta, excluindo um amplo grupo de pessoas. Holmes (2018) e Treviranus (2018) ainda colocam que isso poderia perpetuar a tendência dominante de se projetar para a média, que trata pessoas com deficiência como casos marginais.

Portanto, assume-se que a presente condicionante pode auxiliar a assegurar que vieses não sejam propagados e que haja uma mudança no significado atribuído a pessoas com deficiência - tidas como casos marginais. Como evidência da importância disso, a sua nomenclatura, inicialmente definida, no diagrama dos eventos, como *“enxergar todos como usuários”*, passou a ser *“reconhecer a diversidade de capacidades”*. Visto que o primeiro, por ser mais amplo, não refletia o foco que deve ser dado a pessoas com deficiência.

5.1.1.2 Projetar diversas formas de participar

A partir da aplicação das ferramentas Blueprint de Serviços e Diagrama de Afinidades, foi possível perceber que, para os dois eventos analisados, focar na experiência do usuário não engloba a busca por uma estrutura única que seja acessível a todas pessoas. Pelo contrário, notou-se que ambos manifestam projetar diversas formas de pessoas com deficiência participarem de experiências, considerando suas capacidades e singularidades. No Rock in Rio, por exemplo, pessoas com deficiência motora podem assistir aos shows em uma plataforma elevada, pessoas cegas ouvem audiodescrição do palco, e quem possui deficiência auditiva, sente a vibração do som em uma área reservada. Já no Festival SGB, tradutores de Libras são disponibilizados para auxiliarem pessoas surdas a entenderem o conteúdo de palestras e oficinas, e um espaço é reservado ao público PCD em frente ao palco.

Ao ser identificada tanto no Rock in Rio quanto no Festival SGB, a medida de *projetar diversas formas de participar* foi, então, definida como uma condicionante de processos de projeção de eventos mais inclusivos. A relevância dela é perceptível ao identificá-la como uma exigência dos próprios usuários. Um deles, que possui deficiência visual e participou Festival SGB, revelou ter sentido falta de algumas adaptações que pudessem permitir o seu acesso a experiências, como a audiodescrição das imagens e vídeos do palco (USUÁRIO 7). No entanto, essa é uma questão que parece ser atendida pelo Rock in Rio, pois foi verificado um esforço em viabilizar a audiodescrição simultânea do palco e dos seus ambientes temáticos. A reação dos usuários sobre essa medida parece ter sido positiva, já que um deles destacou que, graças à audiodescrição, pode vivenciar momentos inesquecíveis (USUÁRIO 2). Entende-se, assim, que os participantes valorizam as experiências que se atentam às diferentes formas que interagem com o mundo.

Além do que foi verificado nas observações dos usuários, na teoria também encontram-se argumentos para defender a importância desta condicionante para pensar em experiências inclusivas. Para Holmes (2018), barreiras em interações acontecem quando soluções são projetadas visando apenas uma forma de participação, por isso, um dos princípios básicos de inclusive design - que o diferencia de design universal - é, justamente, projetar diversas formas de se participar de uma experiência (CLARCKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018;

TREVIRANUS, 2018). Preocupar-se com isso, para Sasaki (2010) traz de volta a verdadeira missão das instituições - servir as pessoas. E não ao contrário - as pessoas tendo de se ajustar às instituições, devido a sua deficiência. Assim, assume-se que *projetar diversas formas de participar* demonstra ser essencial a organizações que visam projetar experiências mais inclusivas a seus usuários.

5.1.1.3 Tratar inclusão não só como acessibilidade

Mais um aspecto relacionado ao foco na experiência do usuário, que se mostrou presente nos dois casos de estudo, foi a perspectiva de que inclusão não se limita a acessibilidade. Observou-se que a preocupação de ambos com a inclusão ultrapassa aspectos físicos, que, conforme Holmes (2018), dizem respeito a acessibilidade. Para a autora, soluções acessíveis não são sempre projetadas considerando a diversidade humana e qualidades emocionais como beleza e dignidade. Elas apenas oferecem acesso.

Nesse sentido, reparou-se que, no Rock in Rio, é ofertada muito mais do que a estrutura adequada para se assistir a shows. A equipe, por exemplo, designa uma equipe de mais de 40 pessoas para prestar apoio a pessoas com deficiência, além de disponibilizar um Centro de Serviços que centraliza todas as informações para que se sintam incluídas no evento. No Festival SGB, também notou-se que poderiam apenas fazer uma parceria com a empresa de Libras para cumprir a lei, que exige intérpretes em eventos, porém buscam desenvolver estratégias para que o público com deficiência auditiva sintam-se atraído a participar do evento.

Para Holmes (2018), nos processos que abrangem a projeção para pessoas com deficiência, é comum os times focarem apenas nos elementos funcionais de um design - na acessibilidade. Nessa lógica, aspectos psicológicos e emocionais são ignorados, podendo ter um impacto emocional negativo nessas pessoas (HOLMES, 2018). Portanto, assume-se que esse aspecto, percebido tanto no Rock in Rio quanto no Festival SGB - de tratar inclusão não só como acessibilidade, apresenta-se como uma condicionante fundamental à premissa de *focar na experiência do usuário*. Afinal, para HOLMES (2018), promover a inclusão envolve levar em conta fatores funcionais e emocionais de um design em pessoas com deficiência.

5.1.1.4 Ter uma visão holística da experiência

Através da análise de seu processo de projeção, evidenciou-se que o Rock in Rio, de forma mais significativa que o Festival SGB, pensa na experiência do usuário com deficiência de maneira holística. A equipe do Rock in Rio parece ter uma preocupação com a jornada dos usuários antes mesmo de o evento começar, esforçando-se para fornecer acesso à informação adequada através de um canal direto e de divulgação na mídia. Ademais, dão atenção ao deslocamento do público até o evento, disponibilizando informações e dicas por e-mail, além de delegar uma parte da equipe para apoiar os usuários que estão utilizando o transporte público.

O Festival SGB, entretanto, não aparenta cuidar dessas questões, pois, no Manual do Participante não são evidenciados detalhes sobre a acessibilidade, principalmente em se tratando de questões básicas como a o deslocamento até o evento. Esses aspectos, conforme foi pontuado na análise do Rock in Rio, mostraram-se essenciais para dar segurança a usuários com deficiência que frequentam festivais. Ao notar a relevância que foi verificada dessa condicionante no processo de projeção do Rock in Rio e a falta que ela faz na do Festival SGB, assume-se que *ter uma visão holística da experiência* pode apoiar processos de projeção a proporcionarem uma experiência mais satisfatória a um público que deixa de sair de casa por ter medo que lugares não estejam adaptados às suas necessidades.

5.1.1.5 Mapear o perfil dos participantes

Um fator, inicialmente, assinalado apenas no Diagrama de Afinidades do Festival SGB, que parece impactar o foco dado à experiência dos usuários, foi o mapeamento do perfil dos participantes. No momento da inscrição, como foi posto, as pessoas devem sinalizar se possuem algum tipo de deficiência. A partir desses dados, de acordo com os líderes, a equipe pode preparar-se para atender às necessidades das pessoas e direcionar os esforços de comunicação para alcançar públicos que não demonstram ter muitos inscritos.

Vale destacar que a relevância desse aspecto à projeção de experiências inclusivas não havia sido constatado no Diagrama de Afinidades do Rock in Rio. Entretanto, analisando o Festival SGB, recordou-se que, no Blueprint do Rock in Rio,

o mapeamento dos dados foi ressaltado. No evento, ele também aparenta possibilitar que o time, além de entender às necessidades dos usuários com deficiência que vão ao festival, possa enviar um e-mail personalizado com informações que podem ajudá-los a sentirem-se mais seguros a frequentar o evento.

Em vista disso, a coleta de dados sobre os participantes, apesar de não ter sido verificada na teoria sobre inclusão através do design, demonstrou ser uma condicionante eficaz ao modo como o Festival SGB e o Rock in Rio projetam a experiência de pessoas com deficiência. Além disso, por proporcionar o entendimento sobre o perfil dos usuários que participarão do evento, é válido supor que essa medida pode colaborar com outra condicionante apresentada - de reconhecer a diversidade de capacidades. De acordo com Holmes (2018), muitos designs são projetados sem nem mesmo considerar a possibilidade de que alguém com deficiência possa querer experienciá-lo. Assim, mapear a diversidade de pessoas inscritas pode fazer com que os times que projetam eventos dessa forma mudem sua percepção e passem a perceber que pessoas com deficiência são usuárias das experiências que projetam.

Um exemplo que reflete isso foi quando a equipe do Festival SGB percebeu que pessoas surdo-cegas estavam inscritas na edição de 2018. A partir disso, o antigo líder relatou que buscaram entender melhor a forma como essas pessoas interagem com o mundo para, então, projetar experiências que estivessem adequadas às suas necessidades (LÍDER 3). Entretanto, de acordo com ele, se não fosse por esse mapeamento prévio, o evento talvez não estaria preparado para recebê-las, dado que nunca as havia reconhecido como usuárias do evento.

5.1.2 Protagonismo de pessoas com deficiência

No processo de projeção de ambos casos analisados, evidenciou-se que o protagonismo de pessoas com deficiência é promovido. Para Sasaki (2010) isso demonstra que os seus processos estão orientados à inclusão, pois a maioria dos profissionais ainda não estão convencidos de que as pessoas com deficiência desejam, e estão aptas, a não só participar, mas, também, a contribuir com programas, políticas e, até mesmo, eventos. De acordo com ele, essas pessoas continuam sendo consideradas meras espectadoras e não protagonistas - ao

contrário do que foi evidenciado nos dois festivais. As reflexões do autor, portanto, asseguram que o *protagonismo de pessoas com deficiência* seja estabelecido como uma premissa de projeção de eventos mais inclusivos.

Vale ressaltar que, inicialmente, quando foi verificada no Diagrama de Afinidades do Rock in Rio, essa premissa havia sido intitulada “*presença de pessoas com deficiência na equipe*”. Porém, após a análise do processo do Festival SGB, foi alterada para “*protagonismo de pessoas com deficiência*”. Dado que essa nova nomenclatura aparentava englobar, de forma mais ampla, as diferentes maneiras com que pessoas com deficiência apresentaram ter protagonismo no processo de projeção dos eventos analisados, as quais são expostas a seguir:

a) Protagonismo na equipe de projeção

No Rock in Rio, notou-se que o protagonismo de pessoas com deficiência reflete-se até mesmo na equipe responsável pelo evento, na qual um dos líderes possui deficiência motora. A sua liderança, como foi evidenciado na análise do Diagrama de Afinidades, revelou ter um impacto positivo na experiência de usuários com deficiência. Além de sentirem-se representados, repararam que o cuidado que o evento tem com a acessibilidade passou a ser mais satisfatório desde 2017 (USUÁRIA 1), ano em que o líder assumiu a posição. Observou-se isso também que isso parece tido efeito na própria equipe, que depois de conviver com ele, demonstrou ter mudado sua perspectiva, passando a reconhecer a importância de investir em inclusão (LÍDER 1).

Por outro lado, esse protagonismo não foi percebido no Festival SGB, que não apresenta nenhuma pessoa com deficiência em seu time de produção. Todavia, os líderes reconheceram que têm “*muita coisa a melhorar*” para tornarem mais inclusivos (LÍDER 3), assumindo que devem priorizar a diversidade da equipe.

Além dos aspectos positivos identificados no Rock in Rio, a percepção de que a presença de pessoas com deficiência na equipe de projeção pode ser favorável a processos de projeção mais inclusivos também justifica-se ao levar em conta o seguinte princípio de *inclusive design*: as experiências devem ser projetadas “com”, não “para” pessoas com deficiência (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Para Holmes (2018), quando alguém no time já experimentou algum tipo de exclusão, essa pessoa, provavelmente, tem uma expertise que pode ajudar a criar

melhores soluções, alavancando a oportunidade de gerar inovação (TREVIRANUS, 2018). Essas reflexões condizem com o que foi observado no Rock in Rio, onde, após uma pessoa com deficiência assumir um cargo de liderança, foram desenvolvidas experiências consideradas inovadoras tanto pelo público quanto pela mídia, como a disponibilidade de Kit Livre e a audiodescrição simultânea do palco.

b) Protagonismo na equipe de voluntários

Tanto no Festival SGB quanto no Rock in Rio, foi observada a presença de pessoas com deficiência entre os voluntários. Em 2019, foi evidenciado que dois voluntários com deficiência auditiva participaram do Festival SGB. No Rock in Rio, a seleção da equipe de voluntários também é aberta a qualquer pessoa que tenha interesse em participar. Desde 2017, de acordo com os membros da equipe, pessoas com deficiência motora, deficiência auditiva, e com Síndrome de Down já trabalharam no evento. Proporcionar esse protagonismo a pessoas com deficiência demonstra ser uma medida a ser priorizada para a projeção de eventos mais inclusivos. Uma voluntária entrevistada relatou que ter sido voluntária no Rock in Rio foi, além de sua primeira oportunidade de trabalho, uma das melhores experiências de sua vida (USUÁRIA 1).

c) Protagonismo no palco

O protagonismo de pessoas com deficiência foi verificado, também, nos palcos do Festival SGB e do Rock in Rio. No Festival SGB, como foi observado no Blueprint e no Diagrama de Afinidades, pessoas com diferentes tipos de deficiência já ministraram palestras e oficinas, além de apresentarem-se em atrações culturais. Já no Rock in Rio, de acordo com o Líder de Operações, na edição de 2019, artistas com algum tipo de deficiência estiveram presentes em todos os palcos do festival.

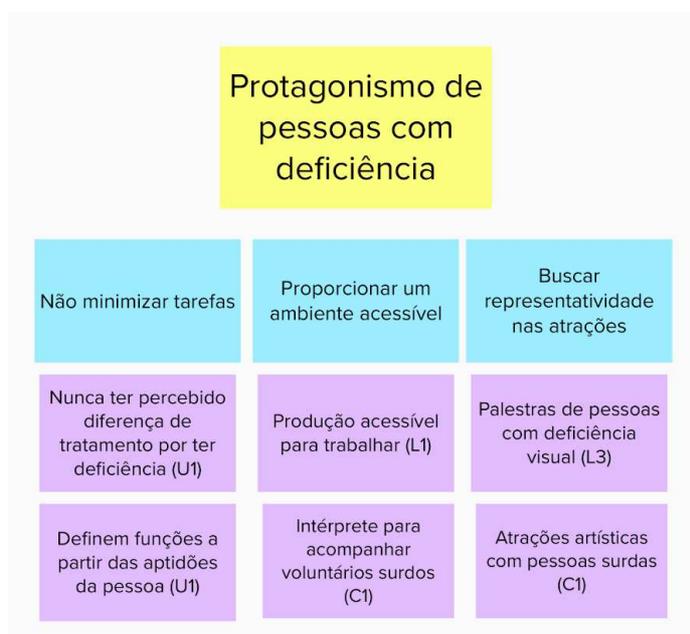
A representatividade, nesse aspecto da projeção dos eventos, mostrou ser relevante para o público PCD, que se identifica e se inspira em pessoas que vivem de forma similar a deles. A reflexão trazida por um participante do Festival SGB evidencia isso ao expor que as pessoas da comunidade surda, da qual faz parte, foram ao evento, principalmente, por saberem que uma pessoa com o mesmo tipo de deficiência estaria no palco (USUÁRIO 6). Ao notar que a representatividade no

palco demonstra ser um aspecto relevante aos usuários com deficiência, sugere-se que ela seja levada em consideração para que processos de projeção tenham uma perspectiva mais inclusiva.

Foi observado, portanto, que a busca por protagonismo de pessoas com deficiência parece, realmente, orientar o processo de projeção dos eventos analisados, dado que foi evidenciada em três diferentes aspectos. Apesar de ter emergido da análise da prática de ambos os casos, essa premissa apresenta um vínculo com o princípio básico do movimento dos direitos da pessoa com deficiência: “nada sobre nós, sem nós” (SASSAKI, 2010). Revela-se, assim, como um fator essencial a uma projeção mais inclusiva, visto que um design só será, realmente, inclusivo se pessoas com deficiência forem protagonistas no seu processo de projeção (SASSAKI, 2010; CLARKSON & COLEMAN, 2013; HOLMES, 2018; TREVIRANUS; 2018).

Entretanto, ficou evidente que promover esse protagonismo não parece ser uma eventualidade nos festivais analisados, mas, sim, uma medida que demanda esforço da equipe. Nesse sentido, as condicionantes, descritas a seguir e retratadas em azul na Figura 20, foram identificadas como variáveis aliadas à aplicação da presente premissa a processos de projeção de eventos.

Figura 21 - Premissa de protagonismo de pessoas com deficiência



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.2.1 Não minimizar tarefas

Foi percebido, a partir da análise dos eventos, que não basta apenas ter pessoas com deficiência na equipe para que sejam realmente protagonistas. Verificou-se que, para tanto, é preciso que as tarefas delegadas a elas não sejam minimizadas. No processo de projeção do Rock in Rio, por exemplo, o fato de uma pessoa com deficiência assumir uma posição de liderança reflete um posicionamento do evento de não subestimar o trabalho de pessoas com deficiência. O modo como funções são delegadas a seus voluntários também retrata isso, visto que, tal qual a voluntária entrevistada relatou, parecem atentar-se às habilidades das pessoas e fazer questão de que se sintam peças fundamentais para entregar a melhor experiência possível ao público (USUÁRIA 1).

Por outro lado, no Festival SGB, uma reclamação apontada pelo voluntário entrevistado - que foi um dos dois únicos com deficiência no evento de 2019 - foi não ter sido encarregado de “*funções pesadas*”. Para ele, a razão disso foi a equipe ter subestimado suas capacidades por possuir deficiência auditiva (USUÁRIO 6). Ao reconhecer que a líder atual do evento demonstrou estar insegura para delegar tarefas aos voluntários com deficiência inscritos no evento, entende-se que talvez a suposição do entrevistado possa ser verdadeira. Nessa perspectiva, Holmes (2018) discorre que aumentar a diversidade de um time, mas não desenvolver elementos culturais, como esse - de minimizar tarefas, pode gerar um peso extra nas pessoas com deficiência, fazendo com que se sintam, de certa forma, deslocadas.

Verifica-se, então, que mesmo que estejam inseridas em equipes de trabalhos, as pessoas com deficiência podem não se sentir protagonistas se suas habilidades se forem subestimadas. Portanto, pressupõe-se que a condicionante apresentada, que envolve *não minimizar tarefas*, pode ajudar as equipes de projeção a assegurar que isso não aconteça.

5.1.2.2 Proporcionar um ambiente acessível

A atenção à acessibilidade no ambiente de trabalho também revelou-se um aspecto essencial para que pessoas com deficiência sejam protagonistas em processos de projeção como os do Rock in Rio e do Festival SGB. Nesse sentido, notou-se que, no Rock in Rio, para tanto o líder quanto os voluntários exercerem seu

trabalho eficientemente, são proporcionadas estruturas adequadas. O líder revelou que, na área de trabalho da produção, todos espaços são adaptados para que tenha acesso. Já na equipe de voluntários, como foi visto, são disponibilizados intérpretes de Libras para apoiar usuários surdos e Kit Livres, para que pessoas com deficiência motora possam deslocarem-se com mais agilidade enquanto trabalham. No Festival SGB, isso também foi evidenciado, pois disponibilizam intérpretes para traduzir o conteúdo do treinamento e auxiliar voluntários surdos durante o evento.

A definição da condicionante de *proporcionar um ambiente acessível* para que pessoas com deficiência sintam-se protagonistas em processos de projeção pode ser validada a partir do que Sasaki (2010) defende sobre serem as instituições que devem se adaptar para receber pessoas com deficiência tanto como espectadores quanto como protagonistas - e não as pessoas adaptarem-se às instituições. Para ele, deve ser oportunizado o que for fundamental para que possam desempenhar seu potencial ao máximo. Entretanto essa medida não deve ser entendida como um favor aos empregados, pois, na verdade, são as próprias empresas que saem beneficiadas quando seus ambientes humanos e físicos são adequados às necessidades de seus funcionários (SASSAKI, 2010).

5.1.2.3 Buscar representatividade nas atrações

A busca por representatividade foi estabelecida como uma condicionante para o protagonismo de pessoas com deficiência em processos de projeção de eventos com o intuito de ressaltar que a presença de pessoas com deficiência, tanto no palco quanto nas atrações, não deve ser tratada como uma eventualidade. Pelo contrário, necessita ser entendida como uma medida que demanda esforços da equipe. No Festival SGB, evidenciou-se que, para atingir isso, a equipe aciona sua rede de colaboradores e parceiros para trazerem sugestões de temas e palestrantes diversos. Além disso, viabiliza uma chamada aberta para que o público envie temas e nomes de palestrantes.

Já no Rock in Rio, a representatividade no palco, inicialmente, pareceu ser mais uma eventualidade do que uma preocupação que o evento tem, visto que a equipe de acessibilidade não é responsável pela escolha dos artistas e nem dá sugestões sobre isso. No entanto isso talvez sinalize que as projeções desse time de acessibilidade podem já estar colaborando para que outras equipes,

responsáveis por outros aspectos da experiência dos usuários, como a programação do palco, assumam, também, essa preocupação com inclusão. De qualquer forma, esta premissa parece ser essencial a eventos que, como o Rock in Rio, visam proporcionar experiências mais inclusivas. Neste sentido, é visível que os próprios usuários do Festival SGB reconhecem o seu valor ao refletirem que “*essa parte de representatividade é muito importante*”, pois, quando há pessoas com deficiência no palco, “*o pessoal vem, assiste, porque se identifica*” (USUÁRIO 6).

5.1.3 Escuta de feedbacks

A escuta de feedbacks foi outra premissa de processos de projeção de eventos mais inclusivos resultante da análise dos dois casos deste estudo, o Rock in Rio e o Festival Social Good Brasil. No Rock in Rio, esse aspecto tornou-se evidente ao notar que, segundo o Líder de Operações, algumas das experiências do evento foram pensadas a partir de feedbacks de usuários com deficiência, como o aplicativo de mobilidade, a audiodescrição do palco e os mapas táteis. O festival realiza, ainda, um evento de lançamento, o *preview*, para testar a operação e coletar feedbacks sobre adaptações que necessitam ser realizadas até os dias oficiais. No Festival SGB, também foi observado que a equipe demonstra estar aberta a ouvir usuários com deficiência, dado que adquirem feedbacks até mesmo de participantes que se comunicam apenas por Libras, através de uma estratégia que desenvolveram com uma empresa parceira de tradução de Libras.

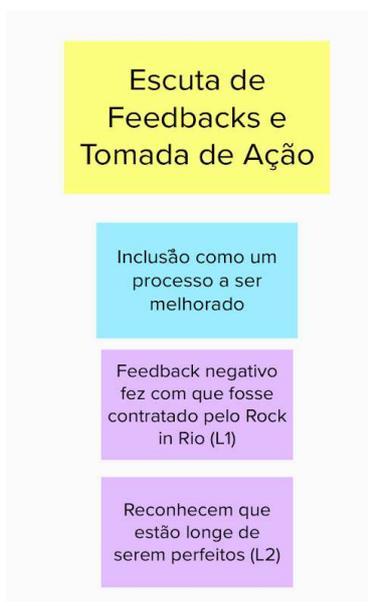
A presente premissa, portanto, pode ser validada a partir da relação que aparenta ter tanto com a proposta de *inclusive design* (HOLMES, 2018) quanto com a de inovação de significado (VERGANTI, 2009). No que diz respeito a *inclusive design*, Holmes (2018) sugere que o primeiro passo seja reconhecer barreiras existentes no processo de projeção através da opinião de pessoas que são especialistas em exclusão, isto é, pessoas com deficiência. Nesse sentido, como foi verificado, nos dois eventos, esses usuários têm um papel importante em ajudá-los a identificar barreiras.

Em relação ao processo de design que, de acordo com Verganti (2009), leva a inovações de significados, a primeira etapa envolve ganhar acesso sobre novos significados ao interagir com intérpretes, atores que conduzem pesquisas sobre como as pessoas atribuem significado às coisas. Para Holmes (2018) pessoas com

deficiência são especialistas em atribuir novos significados. Por experienciarem diariamente barreiras em produtos e serviços que parecem não ter sido projetados para elas, essas pessoas são capazes de usar um objeto que foi desenvolvido para um determinado propósito de novas formas. Portanto a escuta de feedbacks de usuários com deficiência pode ser entendida como uma forma de interagir com intérpretes para adquirir acesso a novos significados.

Percebe-se, assim, a relevância que a premissa de *escuta de feedbacks*, exposta em amarelo na Figura 21, pode ter em processos de projeção para tornem-se mais inclusivos e inovadores. No entanto é importante destacar que, como é apresentado a seguir, a condicionante de *tratar a inclusão como um processo a ser continuamente melhorado*, foi verificada como um fator que parece influenciar a aplicação dela.

Figura 22 - Premissa de escuta de feedbacks



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.3.1 Tratar a inclusão como um processo a ser continuamente melhorado

A atenção que é dada pelos eventos estudados à escuta de feedbacks demonstrou estar fundamentada na perspectiva de que a inclusão é um processo - não um resultado, que continuamente precisa ser aperfeiçoado. Os membros da equipe de acessibilidade do Rock in Rio relataram ter o entendimento de que ela nunca será 100% satisfatória. Por isso, despendem esforços em investigar, através

da opinião de usuários e de uma rede de colaboradores, como a experiência de pessoas que possuem diversos tipos de deficiência pode ser melhorada no festival (LÍDER 1). Em relação a isso, foi notado que os líderes do Festival Social Good também referem-se à inclusão como um processo de contínuo aprendizado. Assim como foi já observado, por não conseguirem “*dar conta de tudo*”, eles definem metas de diversidade a serem priorizadas todos os anos (LÍDER 2).

A explanação da presente condicionante mostra-se importante para assegurar que equipes de projeção reconheçam a escuta de feedbacks de pessoas com deficiência como uma medida a ser priorizada frequentemente. De acordo com Holmes (2018), a inclusão é um processo contínuo, em que ninguém possui todas as respostas, assim como a inovação de significado, que, para Utterback et al. (2006), deve ser abordada e desenvolvida de forma constante. Portanto pressupõe-se que adotar essa perspectiva pode favorecer processos de projeção a serem mais inclusivos - e inovadores.

5.1.4. Rede de colaboração externa

No modo de projetar de ambos eventos analisados, foi observado que a relação com uma rede de colaboradores externa é mantida. No Rock in Rio, por exemplo, notou-se que pessoas com deficiência são convidadas a contribuir com a projeção do evento antes mesmo de ele acontecer. Além do contato com grupos de pessoas surdas, como foi observado na análise, a equipe conta com a ajuda de um colaborador cego - entrevistado para esta pesquisa, cujos insights demonstram ser essenciais para desenvolver o aplicativo de mobilidade e viabilizar a audiodescrição do palco.

No Festival SGB, constatou-se que essa rede de apoio abrange a parceria que o evento mantém com a empresa tradutora de Libras, que, em vez de apenas prestar o serviço de tradução, ajuda a desenvolver estratégias para atrair o público surdo ao festival. Além disso, foi verificado que o grupo de Fellows, o qual possui pessoas com deficiência no time, também colabora com sugestões ao evento.

Em vista disso, pode-se constatar que o relacionamento com essa rede de colaboradores revela uma abertura das equipes em aprender com pessoas com diferentes capacidades a melhorar as experiências que proporcionam. Esse aspecto, identificado nos dois eventos, foi assumido como uma premissa de processos de

projeção de eventos mais inclusivos, principalmente, pela sua relevância ser assinalada tanto na abordagem de *inclusive design* quanto na de inovação de significados.

Para Holmes (2018), buscar a expertise de comunidades excluídas é o princípio básico de processos de projeção mais inclusivos, pois essas pessoas, por vivenciarem exclusão diariamente, têm os melhores insights sobre como transformar o design em inclusivo. De acordo com ela, não é necessário tornar-se um especialista em resolver todos os problemas relacionados à exclusão, mas, sim, saber reconhecer quando é indispensável, no processo de projeção, aprender com quem experiencia as maiores barreiras, ou seja, pessoas com deficiência. O fato de os dois eventos terem desenvolvido essa rede de colaboração evidencia que ambos têm esse entendimento.

Nessa perspectiva, no Festival SGB, apesar de nenhuma pessoa da equipe possuir deficiência, o time demonstrou reconhecer momentos em que a expertise de pessoas com deficiência ou de empresas especialistas fosse essencial. Isso também mostrou-se evidente no Rock in Rio, visto que, mesmo que o Líder de Operações seja uma pessoa com deficiência - um especialista em exclusão, ele aparenta buscar a perspectiva de pessoas que possuem capacidades diferentes das suas para tornar a experiência do festival agradável a uma maior diversidade de pessoas.

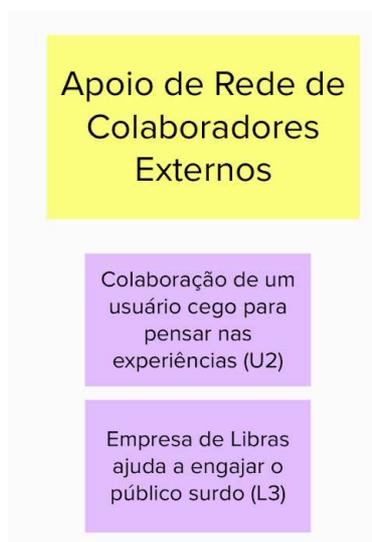
A presente premissa ainda relaciona-se ao que Sasaki (2010) defende sobre a inclusão tratar-se de um processo bilateral no qual as pessoas ainda excluídas e as instituições buscam, em parceria, propor soluções. Os dois eventos parecem, portanto, projetar “com”, não “para” pessoas com deficiência (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). Holmes (2018) julga que isso pode evitar que estereótipos sejam reforçados pela falta de um entendimento profundo sobre a experiência de vida dessas pessoas - que só pode ser realmente compreendida através da participação delas no processo de design. Por isso, a autora indica que seja mantido um o contato constante com uma comunidade de experts em exclusão que podem preencher lacunas de perspectivas da equipe de design.

Nota-se, ainda, uma relação desta premissa com o processo de design que origina inovações de significado, pois, para Verganti (2009), baseiam-se em redes de interações não codificadas entre diversos agentes de inovação. Para o autor, esses agentes são pessoas que podem auxiliar a trazer insights sobre novas

interpretações do que pode ser significativo para as pessoas em um contexto em evolução. Assim como foi discutido no tópico de *escuta de feedbacks*, pessoas com deficiência aparentam enquadrar-se como esses agentes, pois são especialistas em atribuir, diariamente, novos significados a produtos e serviços que não foram a princípio projetados para elas (HOLMES, 2018). Vale destacar que a expertise delas pode tornar-se ainda mais valiosa a esses processos ao levar em conta o contexto do envelhecimento da população (IBGE, 2018), uma vez que as pessoas irão demandar ainda mais produtos e serviços adequados à perda de suas capacidades (HOLMES, 2018).

Portanto, fomentar uma *rede de colaboração externa* demonstra ser relevante a processos de projeção que visam promover tanto a inclusão quanto inovações de significado. Em vista disso, essa medida foi definida como uma premissa desta pesquisa, ressaltada em amarelo na Figura 22.

Figura 23 - Premissa de rede de colaboração externa



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

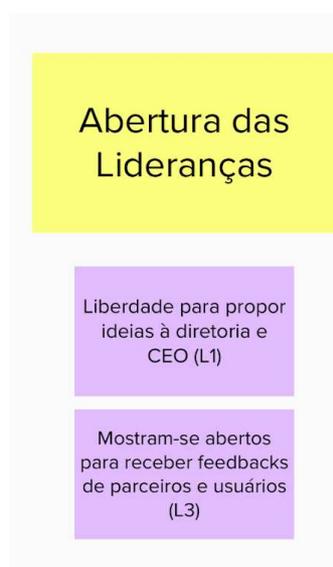
5.1.5 Abertura das Lideranças

A partir da análise, observou-se que, para entregar o nível de experiência que os dois festivais proporcionam a pessoas com deficiência, a adesão dos líderes é fundamental. No que diz respeito a isso, a diretoria do Rock in Rio mostrou-se sempre aberta a investir em inclusão, possibilitando que inovações tais quais o Kit Livre e a audiodescrição do palco fossem implementadas (LÍDER 1). Notou-se,

ainda, que essa cultura é perpetuada pelo próprio Líder de Operações, que, como líder da área de acessibilidade, disponibiliza-se a receber feedbacks e ideias de usuários e parceiros. No Festival SGB, os dois líderes entrevistados também demonstram importar-se com a inclusão, dado que definiram como um dos norteadores estratégicos “*mais importantes*” do evento a diversidade de público e de palestrantes (LÍDER 2).

A abertura das lideranças revelou-se uma premissa de processos de projeção mais inclusivos tanto por ter sido verificada nos eventos analisados quanto por ser defendida como um princípio de *inclusive design*. Para Holmes (2018), mesmo que qualquer pessoa possa começar a promover a inclusão em suas soluções, ela torna-se parte da cultura da empresa apenas a partir da adesão de pessoas em altos cargos. De acordo com ela, quando alguém em uma posição de liderança declara que está comprometido a promover a inclusão, pessoas ficarão inspiradas a segui-lo (HOLMES, 2018). Portanto, para que a inclusão não deixe de ser priorizada nem seja postergada, a abertura e adesão das lideranças mostra-se um princípio básico de eventos que visam uma projeção mais inclusiva, como retratado na Figura 23.

Figura 24 - Premissa de abertura das lideranças



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.6 Conexão entre áreas

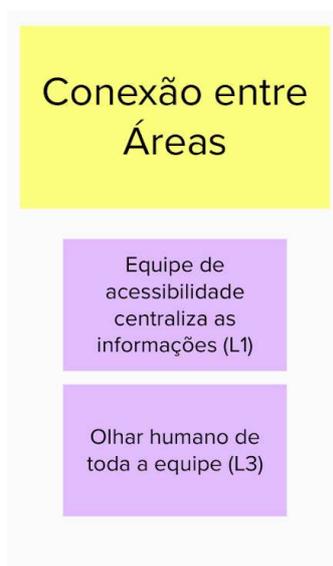
A análise dos dois eventos possibilitou propor que a conexão entre áreas seja uma premissa de processos de projeção mais inclusivos. No Rock in Rio, isso ficou visível ao notar que a equipe de acessibilidade centraliza as informações sobre inclusão de todos os outros setores responsáveis pelo evento. A parceria entre as áreas, portanto, mostrou-se fundamental para assegurar a qualidade da experiência proporcionada a pessoas com deficiência. Além disso, foi possível perceber que essa proximidade parece ter ajudado a difundir a importância da inclusão entre as áreas de produção do evento, visto que demonstram estar cada vez mais atentas a esses aspectos (ASSISTENTE 1).

Em concordância ao que foi observado no Rock in Rio, no Festival SGB, de acordo com os líderes entrevistados, a busca por promover inclusão demonstrou ser priorizada por toda a equipe. Foi identificado que isso aparenta refletir o cuidado que tomam ao contratar pessoas que defendam os mesmos valores que o festival, de empatia e inclusão.

O valor dessa premissa é ressaltado ao reparar que um usuário entrevistado relatou ter sido prejudicado por um problema na conexão entre as áreas de marketing e de acessibilidade do Rock in Rio, que permitiram que um e-mail inacessível a pessoas com deficiência visual fosse enviado a ele (USUÁRIO 2). Isso evidencia, portanto, que, como Holmes (2018) defende, o poder de mudar o ciclo de exclusão em processos de design não é só de quem começou o “jogo”, mas de todos que participam dele.

Vale destacar, ainda, que a presente premissa, retratada na Figura 24, apresenta ligação com a segunda etapa do processo proposto por Verganti (2009), que abrange interpretar o conhecimento adquirido na relação com intérpretes e integrá-lo aos processos internos da organização. Em relação aos eventos analisados, pressupõe-se que isso foi realizado ao observar que eles entendem ser necessário alinhar com as áreas internas aquilo que foi aprendido através da rede de colaboradores externa para que experiências inclusivas sejam desenvolvidas. Em vista disso, a conexão entre áreas parece ser importante tanto para a promoção de inclusão quanto de inovações de significado.

Figura 25 - Premissa de conexão entre áreas



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.7 Foco no acesso à informação

A partir da aplicação do Diagrama de Afinidades e do Blueprint de Serviços no Rock in Rio e no Festival SGB, pode-se pressupor que a atenção dada ao acesso de pessoas com deficiência à informação seja uma premissa que orienta processos de projeção mais inclusivos, tais quais os festivais estudados. Em relação a isso, no Rock in Rio, foi percebido que tanto no período pré-evento quanto durante o evento, a equipe busca fornecer todas informações necessárias para que pessoas com deficiência sintam-se confortáveis.

Entretanto, na aplicação do Diagrama de Afinidades, evidenciou-se dois aspectos que parecem ser condicionantes à maneira como a equipe do Rock in Rio atenta-se ao acesso de pessoas com deficiência à informação: perceber a mídia como aliada e disponibilizar um ponto de contato direto. Antes de apresentá-las, todavia, é válido ressaltar que elas não foram observadas no processo do Festival SGB, mesmo que o festival também foque no acesso à informação. Foi verificado, no entanto, que a forma como o Festival SGB demonstrou atentar-se ao acesso à informação abrange adaptá-las para que sejam acessíveis a um público específico. Portanto, “*tornar a informação acessível*” foi assumido como mais um fator condicionante à premissa que propõe o “*foco no acesso à informação*”, apresentada

em amarelo na Figura 25. Assim, as três condicionantes identificadas nos processos dos eventos são expostas a seguir.

Figura 26 - Premissa de foco no acesso à informação



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.7.1 Perceber a mídia como aliada

Notou-se que equipe do Rock in Rio aparenta reconhecer que ter acesso a informações sobre a acessibilidade no evento parece ser um fator decisório para pessoas com deficiência escolherem participar de um festival. O próprio líder, que possui deficiência, relatou que esse é um aspecto importante quando pensa em frequentar qualquer lugar.

Em vista disso, foi observado que o evento busca assegurar que essas pessoas tenham acesso ao máximo de informações possível que evidenciem que o festival foi pensado para recebê-las com conforto e segurança. Para tanto, a equipe parece apoiar-se em mídias de alto alcance, como revistas, jornais e televisão.

A importância disso é ressaltada ao verificar que alguns dos usuários entrevistados relataram ter decidido ir ao do evento apenas porque tiveram conhecimento sobre o investimento que é feito em acessibilidade. Além disso, apesar de ter sido identificada apenas no processo do Rock in Rio, a definição desta condicionante pode ser validada ao considerar que, para Sasaki (2010), a mídia deve ser reconhecida como uma parceira na construção de uma sociedade mais

inclusiva. Para ele, podem impactar uma abrangente quantidade de pessoas ao divulgar informações que provocam uma mudança em estereótipos preconceituosos ainda estabelecidos sobre pessoas com deficiência. Logo, pressupõe-se que, ao veicular informações sobre a acessibilidade no Rock in Rio em nível nacional, milhares de pessoas podem passar a perceber que pessoas com deficiência podem e querem frequentar até mesmo festivais.

5.1.7.2 Disponibilizar um ponto de contato direto

A disponibilização de um ponto de contato direto enquadrou-se como mais um aspecto verificado apenas no processo de projeção do Rock in Rio, que, por sua relevância, foi assumido como uma condicionante à premissa *foco no acesso à informação*. No que diz respeito a isso, o Rock in Rio, então, viabiliza um canal direto de comunicação através no e-mail acessibilidade@rockinrio.com. Assim, pessoas com deficiência que tenham qualquer dúvida sobre como o evento foi projetado para atender às suas necessidades podem falar diretamente com os membros da equipe. A eficácia dessa medida reflete-se na adesão dos usuários, que pareceu ter sido grande, tanto que, de acordo com o assistente entrevistado, terão que contratar mais pessoas para responder de forma mais ágil e atenciosa os usuários. Em vista disso, conclui-se que proporcionar um ponto de contato direto aparenta ser um aspecto positivo que pode ser adotado por outros festivais ao atentar-se ao acesso de pessoas com deficiência a informações.

5.1.7.3 Tornar a informação acessível

No processo de projeção do Festival SGB, foi evidenciada uma condicionante que não se mostrou presente no Rock in Rio: tornar acessível as informações divulgadas. Quanto a isso, foi percebido que o Festival SGB preocupava-se em garantir que o público surdo, que não fala português, tenha acesso a informações sobre o evento. Para tanto, estabeleceram uma parceria com uma empresa de intérpretes de Libras, que fica encarregada por desenvolver vídeos que traduzem o conteúdo de postagem nas redes sociais do evento para língua dos sinais. Vale ressaltar que escolher pessoas com deficiência auditiva para serem

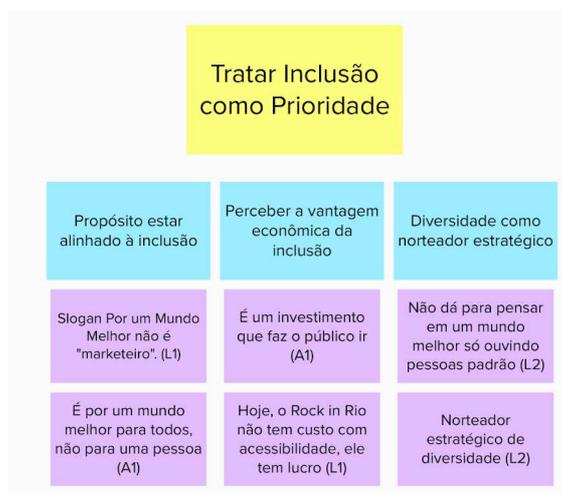
protagonistas desses vídeos mostrou-se uma estratégia eficaz, pois pareceu propiciar uma maior adesão do público.

A presente condicionante, portanto, apesar de não ter sido evidenciada no Rock in Rio, demonstrou ser relevante a qualquer evento que busque proporcionar experiências mais inclusivas. Uma vez que tornar as informações sobre o evento adequadas às necessidades de um determinado público pode fazer com que as pessoas sintam-se pertencentes ao evento, o que para Holmes (2018) e Treviranus é um dos resultados de processos de *inclusive design*.

5.1.8 Tratar a inclusão como prioridade

Ao analisar as premissas apresentadas até aqui, todas elas parecem estar enraizadas no entendimento de que os dois festivais estudados na presente pesquisa tratam inclusão como uma prioridade. Isso fica evidente, ainda, ao perceber que o Rock in Rio possui, até mesmo, um setor responsável pela acessibilidade. Além disso, no Festival SGB, atentar-se à inclusão de pessoas com deficiência demonstrou fazer parte da essência do evento, que promove inovação social. Além disso, no processo de ambos eventos, foram reparadas condicionantes que parecem impulsionar as medidas tomadas em favor da inclusão. No Rock in Rio, elas englobaram: *ter um propósito alinhado à inclusão e perceber a vantagem econômica da inclusão*. Já no Festival SGB, apenas a de *estabelecer metas de diversidade* foi percebida. As três, apresentadas na Figura 26, são descritas a seguir devido a sua relevância em processos de projeção mais inclusivos, mesmo que não tenham sido verificadas nos dois festivais.

Figura 27 - Premissa de tratar a inclusão como prioridade



Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.8.1 Propósito estar alinhado à inclusão

Notou-se que, no Rock in Rio, o slogan “*Por um Mundo Melhor*” não se limita apenas a uma estratégia publicitária, refletindo uma busca que a equipe demonstra ter em importar-se com o impacto positivo que o festival pode ter na sociedade. Em relação a isso, foi verificado, a partir de entrevistas com os membros da equipe, que esse engajamento parece ter influenciado o evento a atentar-se mais à inclusão de pessoas com deficiência.

A análise desse aspecto da projeção do Rock in Rio evidenciou o que Holmes (2018) defende de que a inclusão deve fazer parte da cultura da empresa para que não seja postergada infinitamente. Por isso, propõe-se que ter um *propósito alinhado à inclusão* possa ser uma condicionante que pode auxiliar processos de projeção a realmente tratarem a inclusão como prioridade.

5.1.8.2 Perceber a vantagem econômica da inclusão

Foi observado que a premissa de tratar a inclusão como prioridade, no Rock in Rio, parece estar vinculada ao entendimento da vantagem econômica de investir na inclusão de pessoas com deficiência. Como já foi evidenciado, a partir da visibilidade que a estrutura e o serviço ofertados pelo festival tiveram, empresas demonstraram interesse em associar sua marca à inclusão, patrocinando áreas desenvolvidas para o público com deficiência, como o Centro de Serviços e as

plataformas elevadas. Assim, notou-se que, no momento, o investimento em inclusão, em vez de custos, traz lucro ao festival (LÍDER 1). Nesse sentido, foi percebido que os próprios membros da equipe reconhecem que os custos de promover experiências inclusivas não são baixos, no entanto, para eles, trata-se de um investimento que dá retorno tanto social quanto financeiro ao evento.

Pode-se concluir, assim, que o fato de o Rock in Rio enxergar pessoas com deficiência como consumidoras, que contribuem em aspectos econômicos, e projetar experiências para bem recebê-las, foi benéfico ao festival. Essa reflexão retrata o que, para Sasaki (2010), a maioria das empresas ainda não entende: que ao efetuar modificações, ela não está fazendo nenhum favor às pessoas com deficiência, mas, na verdade, está ajudando a si mesma. Portanto, arrisca-se inferir que enxergar a vantagem econômica da inclusão seja uma condicionante para tratá-la como prioridade, dado que, na maioria das organizações, ela ainda é postergada para quando maiores recursos orçamentários estiverem disponíveis (SASSAKI, 2010; HOLMES, 2018).

5.1.8.3 Estabelecer metas de diversidade

Um aspecto identificado apenas no processo de projeção do Festival SGB foi a definição de metas de diversidade. Observou-se que, desde as últimas edições do festival, a equipe estabelece objetivos relacionados a faixa etária, a etnias, a deficiências e a regiões do Brasil. A partir das entrevistas com os líderes, verificou-se que essa medida fez com que percebessem que era possível responsabilizar-se pela diversidade no evento, mesmo que, antes, essa fosse considerada uma variável incontrolável. Em vista disso, pressupõe-se que *estabelecer metas de diversidade* pode ser uma condicionante para assegurar que a inclusão seja tratada como prioridade. De acordo com Holmes (2018), ela somente é promovida se for tida como uma meta porque, para ela, quando essa medida não é tomada, a inclusão pode ser prorrogada indefinidamente devido à urgência de negócios focados em seu crescimento fazer com que priorizarem outras questões.

5.1.9. Alinhamento de *mindset* entre atores

O alinhamento de *mindset* entre atores mostrou ser uma premissa essencial à projeção de experiências inclusivas em ambos eventos, apesar de ter sido notada de forma distinta em cada um deles. Para Sasaki (2010), a inclusão é um processo que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade através de transformações, pequenas e grandes, nos ambientes físicos e na mentalidade de todas as pessoas. Ao reconhecer isso, o alinhamento de atores sobre a importância da inclusão pareceu ser um fator fundamental ao processo de projeção de, na verdade, qualquer evento que pense na experiência de pessoas com deficiência.

O Rock in Rio, no que diz respeito a isso, demonstrou uma busca por assegurar que uma visão voltada à inclusão fosse compartilhada pelos seguintes atores: voluntários, fornecedores e patrocinadores. Vale salientar que foram identificadas, no modo como aparenta estimular isso, duas condicionantes. Uma trata do estabelecimento de normas com parceiros e outra, do treinamento da equipe de voluntários.

Já no Festival SGB, esse foco - em difundir uma perspectiva mais inclusiva - mostrou-se maior em relação a um dos atores: o público. A própria temática do festival pareceu incentivar os usuários a reconhecerem a importância da inclusão de pessoas com deficiência. Nesse sentido, foi observado que o alinhamento com o público teve um impacto positivo na experiência dos usuários com deficiência no festival. Ao julgar isso, a medida de *engajar o público* foi destacada como uma condicionante que, assim como as identificadas no Rock in Rio, parece favorecer a propagação de uma visão compartilhada entre os atores de um festival. Todas elas, portanto, são apresentadas na Figura 27 e descritas a seguir.

Figura 28 - Premissa de alinhamento de *mindset* entre atores

Fonte: Elaborada pela autora.

#PraCegoVer - Diagrama composto por retângulos nas cores amarelo, azul e lilás.

5.1.9.1 Estabelecer normas com parceiros

Um aspecto notado apenas no Rock in Rio, mas que se mostrou relevante a qualquer evento que vise assegurar que seus atores estejam alinhados à inclusão de pessoas com deficiência, foi a instituição de normas de acessibilidade. No Rock in Rio, foi observado que diversas experiências são patrocinadas por marcas, que ficam responsáveis pela projeção delas. No tocante a isso, a equipe estabeleceu normas a serem cumpridas por todos parceiros do evento como uma forma de certificar-se de que pessoas com deficiências teriam acesso a elas. Assim, tanto patrocinadores quanto fornecedores de comida devem apresentar um projeto com rampa, barras e balcões acessíveis.

Essa medida aparentou ser eficaz para incentivar os parceiros do Rock in Rio a adotarem uma prática mais inclusiva, dado que o Líder de Operações ressaltou que alguns deles relataram seguir as normas de acessibilidade até mesmo em outros eventos, que não as exigem, por reconhecerem a importância delas. Portanto, pressupõe-se que *estabelecer normas com parceiros* possa ser uma condicionante favorável à inclusão, pois visa difundir entre os atores a perspectiva de que são as instituições que se adaptam às necessidades das pessoas e não ao contrário (SASSAKI, 2010).

5.1.9.2 Treinar voluntários

No processo de projeção do Rock in Rio, foi percebido um cuidado em assegurar que a equipe de voluntários estivesse alinhada aos valores do festival, visto que representam o ponto de contato direto do público com o evento. Para tanto, notou-se que essas pessoas participam de um treinamento de um mês, no qual uma aula sobre inclusão é ministrada pelos membros da equipe de acessibilidade. Essa medida, portanto, mostrou-se importante para que os voluntários estivessem mais preparados para receber usuários com deficiência. Observou-se, ainda, que, por não ter sido realizado no treinamento dos voluntários do Festival SGB, os próprios voluntários surdos que estavam participando decidiram ensinar aos colegas princípios de inclusão para que pudessem atender melhor as pessoas com deficiência. Ao evidenciar que a falta dessa medida foi sentida no processo do Festival SGB, propõe-se que ela seja definida como uma condicionante para o alinhamento do atores de eventos em favor de um *mindset* mais inclusivo.

5.1.9.3 Engajar o público

A definição do engajamento do público como uma condicionante para que o alinhamento de *mindset* entre atores promova a inclusão deve-se ao que foi notado no Festival SGB. Verificou-se que a temática do evento, que envolve inovação social, parece sensibilizar o público a ter um olhar mais inclusivo. De acordo com a líder, as pessoas não vão ao Festival SGB para reforçar o que já acreditam, portanto as palestras e oficinas são pensadas para desconstruir possíveis preconceitos. O impacto positivo disso na experiência foi observado nas entrevistas realizadas com os próprios usuários, dado que o fator mais elogiado por eles foi a abertura do público em geral. A identificação desta condicionante no Festival SGB provocou uma novo olhar à análise do Rock in Rio. A partir dele foi possível perceber que ela também está presente em seu processo de projeção, visto que engajam o público através do próprio slogan “*Por Um Mundo Melhor*” e das diversas reportagens que são divulgadas na mídia sobre a estrutura de acessibilidade, as quais evidenciam a uma ampla audiência que pessoas com deficiência podem e devem frequentar festivais.

Ao reconhecer isso, julga-se que engajar o público a atentar-se à inclusão parece ser benéfico a todos eventos que visam tornar seu processo de projeção mais inclusivo, pois, para Sasaki (2010), é fundamental incentivar a convivência entre pessoas com e sem deficiência. Portanto, mesmo que a temática principal do evento não englobe questões sociais, como o Festival SGB, a equipe pode responsabilizar-se por pensar em diferentes formas de estimular o engajamento do público, assim como o Rock in Rio faz.

A presente premissa, que envolve o *alinhamento de mindset entre atores*, apresentou três condicionantes relacionadas a ela que parecem essenciais a processos que visam voltar-se à inclusão. A importância dela ainda é ressaltada em processos direcionados à inovação de significado, pois a mudança de significados - modelos socioculturais - depende da adesão de diversos atores a novos significados.

Vale destacar que, durante a construção das premissas, em diversos momentos, foi verificada a sua relação com as propostas de autores referentes à inclusão através do design. Isso ocorreu, principalmente, no que diz respeito ao que é tido como base para a promoção de soluções de design mais inclusivas: desenvolver um processo inclusivo, que envolva a participação de pessoas que experienciam as maiores barreiras relacionadas ao design, ou seja, as pessoas com deficiência (HOLMES, 2018; TREVIRANUS, 2018). No entanto é preciso compreender que isso implica uma mudança no significado ainda atribuído a elas – de que são uma minoria irrelevante no mercado e em processos de design. A partir da visão geral de todas as premissas desenvolvidas, foi observada, portanto, a sua conexão, também, com princípios do processo que, de acordo com Verganti (2009), leva a inovações de significado.

Nesse sentido, como foi discutido, isso envolveria os seguintes fatores que parecem ser favoráveis à mudança de significado necessária à inclusão em processos de design: manter o relacionamento com uma rede de intérpretes que inclua pessoas com deficiência; fortalecer essa rede através de um processo de escuta, interpretação e disseminação; e implementar métodos centrados no usuário para a tangibilização de novos significados.

O fato de as premissas proporem a participação de pessoas com deficiência em diversas etapas do processo de projeção já evidencia que se relacionam a esses fatores. Visto que, para Verganti (2009), a chave para promover esse tipo de

inovação está na relação com intérpretes, pessoas que, graças ao seu conhecimento podem contribuir com insights sobre como pessoas poderão dar significados às coisas no futuro. Como já foi posto, pessoas com deficiência, por usarem de novas formas produtos e serviços que foram intencionados para outro propósito, são especialistas em criar novos significados. Assim, podem ser consideradas intérpretes desse processo. Manter uma relação duradoura com elas, portanto, através da aplicação das premissas, pode levar a insights sobre novos significados que podem, ser relevantes, principalmente, no contexto do envelhecimento da população e da exigência cada vez maior, das próprias pessoas com deficiência de participarem de todos aspectos da sociedade (HOLMES, 2018).

Além disso, percebe-se, também que as premissas podem contribuir para o fortalecimento da relação com esses intérpretes – pessoas com deficiência, pois apresentam uma ligação com as etapas do processo de *design-driven innovation*, que abrangem: escutar, interpretar e difundir. Escutar trata de ganhar acesso ao conhecimento sobre novos significados ao interagir com intérpretes, o que implica atrair e desenvolver uma relação fértil com eles (UTTERBACK ET AL., 2006; VERGANTI, 2009). Em relação às premissas, três delas aparentam contribuir com isso: escuta de feedbacks, apoio de rede de colaboradores externa e protagonismo de pessoas com deficiência.

A segunda ação é interpretar, que engloba o processo interno em que a empresa acessa o conhecimento adquirido ao interagir com intérpretes e integra-os aos seus próprios insights para gerar propostas novas (VERGANTI, 2009). Nesse caso, as seguintes premissas podem refletir a forma como o conhecimento adquirido através da proximidade com pessoas com deficiência pode ser incorporado em processos internos: tratar a inclusão como prioridade, conexão entre áreas; e buscar abertura das lideranças.

Para Verganti (2009), a terceira etapa do processo do qual emergem inovações de significado envolve difundir a própria visão com intérpretes, pois podem ter um papel chave em incentivar outras pessoas a adotarem novos significados, visto que pode levar tempo até que sejam compreendidos (UTTERBACK ET AL., 2006). Nessa perspectiva, duas das premissas apresentadas parecem contribuir para que novos significados referentes a pessoas com deficiência sejam difundidos: alinhamento entre atores e foco no acesso à informação.

Além dessa relação com as etapas, nota-se que a premissa *foco na experiência do usuário* reflete outro fator necessário à mudança do significado atribuído a pessoas com deficiência: a implementação de métodos centrados no usuário para a tangibilização de novos significados (NORMAN & VERGANTI, 2014). Essa premissa sugere o foco em usuários que possuem diversidade de capacidades, isto é, estimula que esse novo significado – de as pessoas com deficiência serem relevantes ao processo de design – seja difundido.

Diante disso, ao considerar pessoas com deficiência como intérpretes que podem propiciar insights sobre novos significados, nota-se que as premissas podem contribuir para: escutá-las; interpretar o conhecimento adquirido através da relação com elas; e difundir novos significados. Assim, verifica-se uma relação delas com o processo que leva a inovações de significado através de mudanças em modelos socioculturais. Logo, pode-se assumir que, possivelmente, a aplicação delas favoreça mudanças no modelo sociocultural vigente, o qual ainda não percebe o potencial de pessoas com deficiência tanto como usuárias quanto como protagonistas de processos de projeção (HOLMES; 2018; SASSAKI, 2010).

Portanto, a partir desta interface traçada entre a teoria e a prática, são propostas nove premissas, resumidas no Quadro 9, com o objetivo de apoiar a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos. No entanto, foi percebido que, devido à sua natureza, podem inspirar, na verdade, qualquer processo de projeção que vise adotar práticas mais inclusivas. Apenas alguns aspectos delas parecem ser referentes somente ao setor de eventos, como, quem sabe, as condicionantes de *treinar os voluntários*, *buscar representatividade nas atrações* e *engajar o público*. Todas as outras premissas e condicionantes parecem servir para que processos de projeção de diferentes produtos e serviços voltem-se ao paradigma da inclusão social, promovendo o fortalecimento de atitudes de aceitação das diferenças individuais e de valorização da diversidade humana (SASSAKI, 2010).

Quadro 9 - Premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos

Premissa	Descrição	Condicionante
Foco na Experiência do Usuário	Atentar-se a proporcionar uma experiência satisfatória a usuários com deficiência sem separá-los das demais pessoas	Reconhecer a diversidade de capacidades
		Projetar diversas formas de participar
		Tratar inclusão não só como acessibilidade
		Ter uma visão holística da experiência
		Mapear o perfil dos participantes
Protagonismo de Pessoas com Deficiência	Oportunizar o protagonismo de pessoas com deficiência em diversas instâncias, como: na equipe de produção, nos voluntários e nas atrações	Não minimizar tarefas
		Proporcionar um ambiente acessível
		Buscar representatividade nas atrações
Escuta de Feedbacks	Escutar constantemente a opinião de usuários com deficiência sobre como melhorar as experiências projetadas	Tratar a inclusão como um processo a ser continuamente melhorado
Rede de Colaboração Externa	Fomentar uma rede de pessoas com deficiência e/ou especialistas no tema de inclusão para ajudar a projetar as experiências	-

Abertura das Lideranças	Engajar as lideranças na construção de processos de projeção mais inclusivos	-
Conexão entre Áreas	Engajar todas as áreas da produção em prol da inclusão	-
Foco no Acesso à Informação	Oportunizar o acesso de pessoas com deficiência ao máximo de informação possível sobre o evento para sentirem-se seguras em frequentá-lo	Perceber a mídia como aliada
		Disponibilizar um ponto de contato direto
		Tornar a informação acessível
Tratar Inclusão como Prioridade	Priorizar a inclusão em processos internos, evitando que seja postergada	Propósito estar alinhado à inclusão
		Perceber a vantagem econômica da inclusão
		Estabelecer metas de diversidade
Alinhamento de Mindset entre Atores	Fomentar uma visão compartilhada entre todos atores do evento que seja voltada à inclusão	Estabelecer normas com parceiros
		Treinar voluntários
		Engajar o público

Fonte: Elaborado pela autora.
 #PraCegoVer – Tabela formada por três colunas e vinte e uma linhas.

Vale destacar que a forma como as premissas foram apresentadas não envolve ordem de prioridade. Elas tampouco se enquadram como proposições que devem ser seguidas à risca para que a inclusão seja promovida. Pelo contrário, propõe-se que sejam adotadas de acordo com as necessidades e possibilidades de determinada equipe de projeção. Em algumas delas, talvez, todas premissas

sejam passíveis de ser aplicadas. Já em outras, apenas uma pode ser relevante ao estágio de projeção em que estão. Ao reconhecer que, justamente, processos de design não seguem uma lógica linear, e que as organizações já possuem processos estabelecidos, recomenda-se que designers de eventos, ou de outros serviços, avaliem quais premissas podem contribuir para que o seu processo de projeção atual seja mais inclusivo, não importando o estágio em que estejam. Além disso, percebendo a inclusão como um processo - não um resultado (SASSAKI, 2010; HOLMES, 2018), indica-se que todas premissas, quando aplicadas, sejam monitoradas frequentemente.

Por fim, o anseio da autora com a proposição destas premissas é que a aplicação delas não seja entendida como um favor que uma equipe ou organização está prestando a pessoas com deficiência, pois, na verdade, são elas próprias, empresas e organizações, que são beneficiadas ao proporcionarem ambientes acessíveis e acolhedores a uma diversidade maior de pessoas. Portanto implementá-las não demanda dos designers fazer justiça ou uma benfeitoria, mas, sim, apenas assumirem a responsabilidade que têm sobre as experiências que projetam, as quais podem promover a exclusão ou inclusão de pessoas. Nesse caso, se escolherem voltar-se à inclusão, as premissas podem auxiliá-los.

5.2 APRENDIZADOS DE UMA PESQUISA SOBRE INCLUSÃO

A partir da elaboração desta pesquisa, foi percebido que desenvolver pesquisas sobre a relação entre inclusão e design deveria ser uma prioridade acadêmica, tendo em vista a escassez de fontes abordando *inclusive design* e a ampla diversidade de indivíduos ainda excluídos por produtos e serviços existentes (TREVIRANUS, 2018). O presente estudo, portanto, buscou atender a essa demanda através da proposição de premissas para processos de projeção de eventos mais inclusivos. No entanto abordar a complexidade da inclusão em uma pesquisa acadêmica mostrou-se um desafio cujos aprendizados merecem ser compartilhados. Por isso, este capítulo foi desenvolvido.

O lema do movimento dos direitos das pessoas com deficiência diz “nada sobre nós, sem nós”. Isso significa que nada que envolva a inclusão de pessoas com deficiência deve ser feito sem a participação delas (SASSAKI, 2010). Em vista disso, conclui-se que qualquer pesquisa que trate do tema de inclusão deve dar

destaque à opinião de pessoas com deficiência, exigindo que pesquisadores, assim como a autora deste estudo, aproximem-se de realidades que podem ser diferentes da sua. Logo, são apresentados a seguir alguns aprendizados sobre isso, provenientes da experiência da autora em desenvolver um estudo de caso que envolveu entrevistas com nove pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Nesse sentido, a preparação para a coleta de dados foi um dos aspectos que mais demandou atenção da pesquisadora. O primeiro passo, referente a isso, foi investigar a terminologia adequada para se referir à singularidade de cada pessoa. Para Sasaki (2004), o uso da linguagem apropriada é especialmente importante quando são abordados assuntos que tradicionalmente estão enraizados de preconceitos e de estereótipos, como é o caso das deficiências (SASSAKI, 2004, p1.). De acordo com ele, o maior problema decorrente do uso de termos incorretos reside no fato de conceitos obsoletos, ideias equivocadas e informações inexatas serem reforçados e perpetuados. O Quadro 10 foi, então, elaborado para evidenciar os termos adotados nesta pesquisa que condizem com o que foi proposto por Sasaki (2004), um renomado pesquisador brasileiro na área de inclusão.

Quadro 10 - Terminologia adequada para se referir a pessoas com deficiência de acordo com Sasaki (2004)

Tipo de deficiência	Terminologia adequada
Visual	Pessoa cega; pessoa com deficiência visual; cego
Auditiva	Pessoa com deficiência auditiva; pessoa surda, surdo
Física	Pessoa com deficiência física
Auditiva e visual	Pessoa surdocega; pessoa com surdocegueira
Intelectual	Pessoa com deficiência intelectual
Sem deficiência	Pessoa sem deficiência; pessoa não-deficiente
Geral (quando não se especifica o tipo)	Pessoa com deficiência; quando necessário, a sigla PcD pode ser utilizada

Fonte: Sasaki (2004).

#PraCegoVer - Tabela formada por duas colunas e oito linhas.

Para assegurar que fossem tratadas com respeito durante as entrevistas, foi necessário entender, além de qual a linguagem adequada a ser utilizada, a forma ideal de abordar pessoas com diferentes tipos de deficiência. Para tanto, uma conversa foi realizada com duas pessoas experientes no tema: o Líder de Operações do Rock in Rio e uma intérprete de Libras que trabalha no Festival SGB. Essa medida foi importante tanto para validar o roteiro de perguntas quanto para adquirir recomendações. Foi percebido, por exemplo, que se a pessoa utilizar cadeira de rodas, o entrevistador deve abaixar-se para conversar com ela ao nível dos olhos.

Já quando uma pessoa com deficiência visual for entrevistada, é importante cumprimentá-la com as mãos para que tenha noção de quem é o entrevistador e de onde está posicionado. Em relação a usuários com deficiência auditiva, o pesquisador que não for fluente em Libras deve buscar um intérprete para que possa realizar a entrevista. Um ponto importante ressaltado pela intérprete é que, durante a entrevista, o pesquisador deve direcionar-se à pessoa e não à intérprete, pois ela deve ser entendida apenas como um meio de comunicação, não como o receptor (COLABORADORA 1).

Um desafio também enfrentado pela autora diz respeito aos procedimentos burocráticos inerentes à pesquisa científica, como a assinatura do termo de consentimento. Para assegurar que pesquisas estão sendo desenvolvidas dentro de padrões éticos, ele deve ser assinado pelos sujeitos de estudo. No entanto, foi percebido que pessoas cegas podem não ter acesso ao conteúdo do termo. Assim, a autora, para entrevistar duas delas nesta pesquisa, identificou ser necessário ler o termo em voz alta e perguntar se elas gostariam de assinar ou não. Caso não quisessem, elas poderiam ser identificadas como anônimas.

No entanto, os dois entrevistados cegos optaram por assinar. Como não haviam informações sobre como prosseguir nessa situação, a autora perguntou a eles qual seria a melhor forma de assinar um documento que não poderiam ler. Quanto a isso, o primeiro, que foi entrevistado pessoalmente no Festival SGB, pediu que a autora indicasse o local onde ele deveria assiná-lo. Já o segundo, que foi entrevistado por telefone, solicitou que o termo fosse enviado por e-mail, em formato Word ou PDF, para ter acesso ao conteúdo através de um leitor de telas, no qual pode implementar a assinatura eletrônica.

Uma limitação que foi constatada ao realizar esta pesquisa refere-se ao formato como os resultados são compartilhados: documentos de texto. Nesse sentido, pessoas surdas podem não ter acesso a esse conteúdo, pois uma significativa parte delas não se comunica em português, apenas através de Libras (COLABORADORA 1). Diante disso, uma alternativa seria produzir um vídeo em Libras com o resumo dos resultados da pesquisa. Apesar de a intérprete entrevistada ter se prontificado a realizá-lo, devido o prazo de entrega deste estudo, não foi possível elaborá-lo. Entretanto, essa medida pode ser adotada em outros estudos.

Outra questão que reflete um hábito excludente em pesquisas científicas é a ausência de audiodescrição nas imagens, tabelas, sistemas e quadros. Apesar de haver tecnologias que permitem a leitura de tela, são restritos apenas ao formato de texto. Dessa forma, outros formatos, como fotografias, precisam ser descritos para serem acessíveis a pessoas cegas. Por esse motivo, a autora fez parceria com uma empresa especializada para desenvolver a audiodescrição de todos arquivos necessários. Assim, a hashtag #PraCegoVer, sugerida pela própria empresa, foi adicionada abaixo das imagens, tabelas e quadros, tornando a presente pesquisa acessível a pessoas com deficiência visual.

Este capítulo teve o intuito de ressaltar desafios que emergiram ao desenvolver uma pesquisa sobre inclusão que, por consequência, envolve a participação de pessoas com deficiência. No entanto, vale ressaltar que as dificuldades encontradas não parecem estar relacionadas aos sujeitos do estudo, mas, sim, aos processos de pesquisas científicas não se mostrarem adaptados - e preparados - para envolver a participação de pessoas com deficiência. Essa conclusão evidencia que uma diversidade de pessoas pode estar sendo excluída da produção de conhecimento científico. Isso é visível ao observar que, se a autora tivesse seguido apenas as orientações da ABNT⁷, os resultados da pesquisa não seriam acessíveis aos próprios entrevistados dela, que possuem deficiência visual.

Assume-se, assim, que compartilhar os seguintes aprendizados pode contribuir não só com estudos sobre temas relacionados à inclusão, mas com qualquer pesquisa científica. Acredita-se que o conhecimento deve ser acessível a todos e, que, além disso, uma diversidade cada vez maior de pessoas deve fazer

⁷ Associação Brasileira de Normas Técnicas.

parte do desenvolvimento dele. Portanto, ao reconhecer a importância do que foi discutido, o Quadro 11 foi elaborado para resumir os principais pontos explorados.

Quadro 11 - Desafios e aprendizados de uma pesquisa sobre inclusão

Desafios	Aprendizados
Utilizar a terminologia adequada	Utilizar os termos evidenciados no Quadro 10, como pessoa com deficiência, pessoa surda, pessoa cega
Abordar os entrevistados com deficiência física de maneira respeitosa	Abaixar-se para falar no nível dos olhos da pessoa caso ela utilize cadeira de rodas
Abordar os entrevistados com deficiência visual de maneira respeitosa	Cumprimentá-los pelas mãos para saberem onde o entrevistador está localizado
Abordar os entrevistados com deficiência auditiva de maneira respeitosa	Buscar o apoio de uma intérprete (se o entrevistador não for fluente em Libras) e direcionar-se a pessoa quando estiver falando, não à intérprete; a intérprete é o meio, não o receptor da comunicação
Pessoas com deficiência visual assinarem o termo de consentimento	Ler o termo em voz alta e perguntar se fazem questão de assinar o termo. Se sim, indicar o local onde deve ser assinado ou enviar por e-mail para ser lido através do leitor de tela
Pessoas surdas não terem acesso aos resultados da pesquisa pois limita-se ao formato de documentos de texto	Uma alternativa ser o desenvolvimento de vídeos em Libras com o resumo dos resultados da pesquisa
Pessoas cegas não terem acesso a imagens, quadros, sistemas e quadros de pesquisas científicas	Desenvolver a audiodescrição de todos arquivos não-textuais

Fonte: Elaborado pela autora.
#PraCegoVer - Tabela formada por duas colunas e oito linhas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa desenvolveu-se com o objetivo de, a partir da perspectiva do Design Estratégico, propor premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos. Para atendê-lo, foi necessário: compreender abordagens que tratam de inclusão através do design; identificar uma abordagem de inovação guiada pelo design que possa ser relacionada à inclusão; compreender o processo de projeção de eventos do tipo festival que se atentam à experiência de pessoas com deficiência; e traçar uma interface entre a teoria e a prática em relação a processos de projeção mais inclusivos.

No que se refere a compreender abordagens existentes que tratam de inclusão através do design, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o estado da arte de temas que tratavam da relação entre design e inclusão. A partir disso, foi possível evidenciar abordagens relevantes, como as propostas pelos seguintes autores: Sasaki (2010); Clarkson e Coleman (2013); Holmes (2018); e Treviranus (2018). Dentre elas, a de *inclusive design*, revelou ser a mais adequada aos anseios desse estudo.

A partir dessa abordagem, foi possível constatar que designers, independente do produto ou serviço que estiverem projetando, devem assumir responsabilidade sobre a inclusão de pessoas com deficiência, visto que suas escolhas podem moldar a capacidade das pessoas de acessarem, participarem e contribuírem na sociedade (HOLMES, 2018). Nesse sentido, observou-se que um fator condicionante para promoverem a inclusão envolve os seus processos de projeção tornarem-se inclusivos. Isso significa que a perspectiva de pessoas com deficiência deve ser considerada em todas suas etapas, pois são quem detém o maior conhecimento sobre o tema, devido às barreiras que enfrentam diariamente em produtos e serviços que não foram inicialmente pensados para atender as suas necessidades. Vale ressaltar que, no entanto, nenhum dos autores tratou da inclusão nos processos de projeção de eventos, o que evidenciou a lacuna a ser explorada tanto por *inclusive design* quanto por outras abordagens de design.

Alcançou-se a compreensão de uma abordagem de inovação guiada pelo design que pudesse ser relacionada à inclusão a partir do entendimento de processos de design estratégico que levam a inovações de significado apresentados, principalmente, pelos autores: Utterback et al. (2006); Verganti

(2009); Norman e Verganti (2014). Foi possível, assim, perceber que visam promover mudanças em modelos socioculturais através da relação com uma rede de atores que detêm conhecimento sobre como as pessoas dão significado às coisas (VERGANTI, 2009). A compreensão dessa abordagem foi importante para evidenciar a sua relevância aos anseios deste estudo, visto que promover a inclusão em processos de projeção demanda uma mudança de significado na maneira limitada como a sociedade ainda percebe as pessoas com deficiência.

A compreensão de processos de projeção de festivais que se atentam à experiência de pessoas com deficiência foi atingida a partir da análise de dois eventos: o Rock in Rio e o Festival SGB. Para tanto, esta pesquisa, que adotou o método de estudo de caso, envolveu a coleta de dados em diferentes fontes de evidências para assegurar que um retrato mais completo de cada caso fosse desenhado. A partir disso, os eventos foram analisados em três instâncias, que se mostram úteis para uma maior compreensão de seus processos de projeção.

A primeira delas diz respeito à análise da perspectiva dos usuários sobre a inclusão no evento. Para verificá-la, entrevistas com usuários foram analisadas a partir dos princípios de análise de conteúdo de Bardin (2016). Esta etapa, por apresentar resultados positivos, mostrou-se essencial para validar a escolha dos eventos como objetos deste estudo, possibilitando que seus processos de projeção fossem analisados.

Diante disso, a ferramenta de Blueprint de Serviços foi aplicada em ambos festivais com o intuito de detalhar aspectos individuais do serviço oferecido a pessoas com deficiência, através da perspectiva tanto da experiência dos usuários quanto das ações priorizadas pelas equipes. Após esse mapeamento das experiências proporcionadas a pessoas com deficiência, a ferramenta de Diagrama de Afinidades foi aplicada em ambos os casos visando um entendimento mais profundo de seus processos de projeção, o que resultou na identificação de premissas e condicionantes que parecem orientá-los. Em vista disso, assume-se que o processo de projeção dos dois eventos pode ser compreendido tanto em relação às experiências que são proporcionadas a pessoas com deficiência quanto a como e porque são projetadas pelas equipes.

O objetivo de traçar uma interface entre o conhecimento teórico e prático em relação a processos de projeção mais inclusivos foi alcançado ao, na discussão de resultados, serem apresentadas as nove premissas para a projeção de eventos

mais inclusivos. Como foi posto, essas premissas emergiram, inicialmente, na análise do processo de projeção do Rock in Rio e do Festival SGB. Porém, para validá-las, uma interface entre a teoria e o que foi identificado na prática dos eventos foi traçada. Assim, foi possível propor premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos.

Essa proposição mostrou-se alinhada à perspectiva de design estratégico, a qual envolve conferir a órgãos sociais e de mercado um sistema de normas, crenças, valores e ferramentas para lidar com o ambiente externo e resulta em uma quebra de paradigma que permita sistemas evoluírem (MERONI, 2008). Nesse sentido, as premissas, justamente, oferecem a organizações um conjunto de valores e ferramentas para transformar o ambiente físico e humano em um espaço mais inclusivo a pessoas com deficiência, o que também resulta na quebra de um paradigma, o vigente, que ainda percebe essas pessoas como uma minoria que não merece atenção em processos de design. Além disso, design estratégico não abrange apenas propor soluções a problemas, mas preveni-los, bem como as premissas, que visam auxiliar designers de eventos a evitar que barreiras - problemas - a pessoas com deficiência aconteçam. Assim, considerando o que foi discutido, conclui-se que premissas foram propostas a partir da perspectiva do design estratégico, logo, o objetivo geral desta pesquisa foi atingido.

Acredita-se, portanto, que a proposição delas pode beneficiar diferentes áreas do conhecimento. Em relação ao design, elas podem contribuir para que o potencial de promover inovações seja alavancado, visto que processos mais inclusivos envolvem valorizar a perspectiva de pessoas que possuem um grande potencial inexplorado que engloba habilidades, recursos, criatividade e motivação para propor mudanças (TREVIRANUS, 2018). Além disso, como foi evidenciado, o novo paradigma que o design vem assumindo, de design estratégico, envolve evitar que problemas aconteçam, em vez de apenas solucioná-los (MURATOWSKI, 2015). Desta forma, as premissas podem contribuir evitando que barreiras - ou seja problemas - a pessoas com deficiência sejam projetadas.

Devido à escassez de referências sobre inclusão no contexto de eventos brasileiros, entende-se que os resultados deste estudo também podem ser favoráveis ao setor de produção de eventos, que, ao adotarem práticas mais inclusivas, podem perceber o potencial tanto econômico quanto social de tratar pessoas com deficiência como usuárias e protagonistas das experiências que

projetam. Por fim, julga-se que esta pesquisa ainda oferece contribuições à área de inclusão. Ao reconhecer a demanda por estudos na área e a grande diversidade de pessoas que ainda são excluídas pelos produtos e serviços existentes, entende-se que a proposição de premissas para a construção de processos de projeção de eventos mais inclusivos pode apoiar a construção de uma sociedade mais inclusiva, que valoriza a diversidade humana e aceita as diferenças individuais.

É válido salientar que, para atingir aos objetivos desta pesquisa, alguns desafios foram enfrentados. A maioria deles, no entanto, estava relacionada à escassez de referências tanto teóricas quanto práticas sobre o tema de inclusão através do design no contexto brasileiro. Dificuldades em relação a isso foram enfrentadas no referencial teórico, que, por isso, apoiou-se principalmente em abordagens estrangeiras.

O fato de tratar-se de uma pesquisa sobre inclusão implicou a participação de pessoas com deficiência em diversas etapas da pesquisa. Nesse sentido, a carência de estudos sobre o assunto também foi prejudicial pois poderiam ter auxiliado a autora a assegurar que nenhum comportamento excludente fosse propagado durante a pesquisa sem que percebesse. Para evitar isso, devido à falta dessas informações, foi necessário compreender a forma adequada de abordar pessoas com diferentes de deficiência através de conversas com pessoas especialistas nisso: o líder do Rock in Rio, que possui deficiência física, e uma intérprete de Libras que presta serviço ao Festival SGB.

Mais um desafio enfrentado diz respeito ao processo de pesquisa científico não ter se mostrado inclusivo à perspectiva de pessoas com deficiência em alguns aspectos. Por exemplo, não foram encontradas sugestões de como tornar os resultados da presente pesquisa acessíveis a pessoas com deficiência, isso é, aos próprios participantes dela. Visto que, por exemplo, leitores de tela que permitem que pessoas com deficiência visual tenham acesso ao conteúdo de texto, não descrevem imagens. Quanto a isso, portanto, a autora teve o apoio de uma empresa de audiodescrição que fez a descrição de todas imagens, tabelas, quadros e sistemas apresentados na pesquisa. Se apenas as normas técnicas de pesquisa científicas fossem seguidas, esta pesquisa poderia estar criando uma barreira a pessoas com deficiência visual.

Vale evidenciar, ainda, que foi percebido que um relevante número de pessoas da comunidade surda não entende a língua portuguesa, utiliza apenas a

língua dos sinais. Assim, esta pesquisa, para que fosse inclusiva a essas pessoas, deveria englobar um vídeo com o resumo dos resultados em Libras. No entanto, devido ao prazo de entrega, não houve tempo hábil de ser realizado.

6.1 ESTUDOS E ENCAMINHAMENTOS FUTUROS

Fatores como a falta de recursos e o prazo de entrega limitaram esta pesquisa em alguns aspectos, que, por isso, são sugeridos a estudos futuros. É relevante ressaltar que a maioria deles envolveu estratégias sobre como as premissas poderiam ter sido validadas. Em relação a isso, uma iniciativa que não pôde ser desenvolvida, devido ao tempo disponível para desenvolver este estudo, foi a realização de um workshop, cujo objetivo era testar as premissas através da colaboração entre usuários com deficiência e equipes de eventos que parecem não se atentar à inclusão. Essa é uma medida que pode ser aplicada em encaminhamentos futuros desta pesquisa.

Outra recomendação relacionada à legitimação das premissas desenvolvidas abrange verificá-las no processo de projeção de outros festivais ou outros tipos de evento que aparentam estar voltados à uma perspectiva inclusiva. Na verdade, recomenda-se que a presença delas seja investigada no modo de projetar de qualquer produto ou serviço que se atente a experiência de pessoas com deficiência. Assim, além de serem validadas, outras premissas podem ser identificadas, proporcionando o avanço do conhecimento disponível sobre inclusão em processos de design. Ainda no que se refere a encaminhamentos futuros, uma possibilidade é aplicar novamente as premissas ao processo de projeção tanto do Rock in Rio quanto do Festival SGB para que se perceba o impacto que elas podem ter a longo prazo.

Por fim, considerando os desafios que foram destacados anteriormente sobre a escassez de referências sobre o tema e os aspectos excludentes percebidos no processo de pesquisas científicas, sugere-se que estudos sobre inclusão em geral sejam priorizados tanto na área do design quanto em todas as outras. Afinal, a partir disso, a academia pode passar a estar mais preparada para incluir a perspectiva de pessoas com deficiência em seus processos, possibilitando que o conhecimento científico seja construído com mais diversidade.

REFERÊNCIAS

ABEOC. **Dados do Setor de Eventos de 2019**. 2019. Disponível em: <<https://abeocpr.com.br/dados-do-setor-de-eventos-de-2019-abeoc-brasil/>>. Acesso em: 20 dez. 2019.

AGÊNCIA SENADO. **Lei Brasileira de Inclusão entra em vigor e beneficia 45 milhões de pessoas**. 2016. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2016/01/21/lei-brasileira-de-inclusao-entra-em-vigor-e-beneficia-45-milhoes-de-brasileiros>>. Acesso em: 20 fev. 2020.

APPOLINÁRIO, Fabio. **Metodologia da Ciência: Filosofia e Prática da Pesquisa**. São Paulo: Thomson, 2006. 209 p.

BANCO MUNDIAL. **Relatório Mundial Sobre a Deficiência 2011**. Disponível em: <https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/> Acesso em 14 jan. 2019.

BARDIN, Lawrence. **Análise de Conteúdo**. Edições 70. 1 Ed. São Paulo, 2016. 279 p.

CLARKSON, John; COLEMAN, Roger. History of Inclusive Design in the UK. **Applied Ergonomics**. v.46, p.235-247, 2013.

ÉPOCA. **Com cadeirante liderando equipe, Rock in Rio promete acessibilidade total na cidade do Rock**, 2017. Disponível em: <<https://epoca.globo.com/Especial-Publicitario/Rock-in-Rio/noticia/2017/09/com-cadeirante-liderando-equipe-rock-rio-promete-acessibilidade-total-na-cidade-do-rock.html>> Acesso em: 27 mar. 2019.

EVENTBRITE. **O Futuro dos Festivais: 8 macrotendências que todo organizador precisa saber**. 2019. Disponível em: <<https://www.eventbrite.com.br/blog/academy/organizacao-de-festivais/>> Acesso em 27 mar. 2019.

FESTIVAL SGB. **Festival**. 2019. Disponível em: <<http://socialgoodbrasil.org.br/festival/>>. Acesso em: 10 jan. 2010.

FOLHA DE SÃO PAULO. Festival leva sucessos do empreendedorismo social a Florianópolis. 2019. Disponível em <<https://www1.folha.uol.com.br/empreendedorsocial/2019/08/festival-leva-sucessos-do-empreendedorismo-social-a-florianopolis.shtml>> Acesso em: 07 fev. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Metodologias e Técnicas de Pesquisa Social**. Editora Atlas S.A. São Paulo, 2008.

HANINGTON, Bruce; MARTIN, Bella. **Universal Methods of Design: 100 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions**. Rockport Publishers. Beverly, 2012. 208 p.

HOLMES, Kat. **Mismatch: How Inclusion Shapes Design**. Cambridge: MIT Press, 2018.

IBGE. **Cartilha Censo Demográfico Pessoas com Deficiência**. 2010. Disponível em: <<https://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>> Acesso em: 30 mar. 2019.

IDRC. **Inclusive Design Research Centre OCAD University**. 2019. Disponível em: <www.idrc.ocadu.ca> Acesso em: 30 nov. 2019.

KIT LIVRE. **Transformando vidas**. 2019. Disponível em: <www.kitlivre.com> Acesso em 20 out. 2019.

LIEDTKA, Jeanne. Perspective: Linking Design Thinking with Innovation Outcomes through Cognitive Bias Reduction. **Product Development & Management Association**. v.32, n.6, p.925-938, 2014.

MACE, R.; STORY, M.; MUELLER, J. **The Universal Design File: Designing for People of All Ages and Abilities**. NC State University: North Carolina, 1998.

MANZINI, Ezio. Design cultures and dialogic design. **Design Issues, Cambridge**, v. 32, n. 1, p. 52-59, 2016.

MERONI, Anna. Strategic design: where are we now: reflection around the foundations of a recent discipline. **Strategic Design Research Journal**, [S.l.], v. 1, n. 1, p.31-38, 2008.

MORGAN'S WONDERLAND. **About**, 2019. Disponível em: <<https://www.morganswonderland.com/morgans-inspiration-island/>> Acesso em: 31 mar. 2019.

MURATOWSKI, Gjoko. Paradigm Shift: Report on the New Role of Design in Business and Society. **The Journal Of Design, Economics, And Innovation, New Zeland**, v. 1, n. 2, p.118-139, nov. 2015.

MURATOVSKI, Gjoko. **Research for Designers: A Guide to Methods and Practice**. Sage Publications. London, 2016.

NORMAN, Donald; VERGANTI, Roberto. Incremental and Radical Innovation: Design Research vs. Technology and Meaning Change. **Design Issues**, v.30, n.1, 2014.

PORTAL G1. **Cadeirante realiza sonho de estar no Rock in Rio pela primeira vez.** 2017. Disponível em <<https://g1.globo.com/musica/rock-in-rio/noticia/cadeirante-realiza-sonho-de-estar-no-rock-in-rio-pela-primeira-vez.ghtml>> Acesso em: 07 fev. 2020

PORTAL G1. **Mãe de menina com deficiência reclama de exclusão em shopping.** 2018. Disponível em: <<https://extra.globo.com/noticias/brasil/mae-de-menina-com-deficiencia-reclama-de-exclusao-em-shopping-no-rs-revoltante-23276740.html>> Acesso em: 31 mar. 2019.

PORTAL G1. **Rock in Rio 100%: confira o roteiro para curtir todos os espaços e brinquedos sem perder o Palco Mundo.** 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/pop-arte/musica/rock-in-rio/2019/noticia/2019/10/03/rock-in-rio-100percent-confira-o-roteiro-para-curtir-todos-os-espacos-e-brinquedos-sem-perder-o-palco-mundo.ghtml>> Acesso em: 110 fev 2020.

ROCK IN RIO, 2019. **Informações.** 2019. Disponível em: <www.rockinrio.com> Acesso em: 27 mar. 2019.

ROLLING STONE. **Flashback: "voo" de Pink no Rock in Rio já deu errado em 2010 e cantora caiu do palco.** 2019. Disponível em <<https://rollingstone.uol.com.br/noticia/flashback-em-2010-voo-de-pink-deu-errado-e-cantora-caiu-do-palco/>> Acesso em: 30 jan. 2020

SASSAKI, Romeu. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano V, n. 24, jan./fev. 2002, p. 6-9. In: VIVARTA, Veet (org.). *Mídia e Deficiência*. Brasília: Agência de Notícias dos Direitos da Infância / Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165. In: VIVARTA, Veet (org.). *Medios de comunicación y discapacidad: análisis periodístico desde la óptica de los derechos del niño*. Brasília: Save the Children Suecia, Agência de Notícias dos Direitos da Infância e Fundação Banco do Brasil, 2004, p. 160-165.

SASSAKI, Romeu. **Inclusão. Construindo Uma Sociedade Para Todos.** WVA. 7 Ed. Rio de Janeiro, 2010. 176 p.

SCALETSKY, C. **O design estratégico em ação.** São Leopoldo: Editora Unisinos, 2016. 148p.

SOCIAL GOOD BRASIL. **Relatório Social Good Brasil.** 2018. Disponível em: <https://issuu.com/socialgoodbrasil/docs/af_relatorio_distr_digital> Acesso em: 27 mar. 2019.

TREVIRANUS, Jutta. Realizing the potential of inclusive education. In: **Universal Inclusion. Rights and Opportunities for Students with Disabilities in the Academic Context.** Franco Angeli, 2018.

TURISMO ADAPTADO. **Rock in Rio para todos. A acessibilidade num dos maiores eventos de música do mundo.** 2019. Disponível em <<https://turismoadaptado.com.br/rock-in-rio-para-todos/>> Acesso em: 07 fev. 2020

UTTERBACK, 2006. **Design-Inspired Innovation**. World Scientific Publishing. Singapore, 2006.

VEEVER. Revelando o mundo. 2019. Disponível em: < <https://veever.global/>> Acesso em 09 de dezembro de 2019.

VERGANTI, Roberto. **Design-Driven Innovation: Changing the Rules of Competition by Radically Innovation What Things Mean**. Boston:Harvard Business School publishing Corporation, 2009.

YIN, Robert. K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. Bookman. 5 Ed. Porto Alegre, 2015. 320 p.

**APÊNDICE A - ROTEIRO DE PERGUNTAS AOS USUÁRIOS DO ROCK IN RIO E DO
FESTIVAL SGB**

1. O que mais marcou você no evento até agora?
2. Qual a maior emoção que você sentiu e por que?
3. Para você, o que esse evento tem de diferente de outros festivais?
4. Que tipo de experiência você gostaria de ver/sentir no Festival?
5. O que te motiva a estar no Festival?

APÊNDICE B - ROTEIRO DE PERGUNTAS AOS MEMBROS E COLABORADORES EXTERNOS DO ROCK IN RIO E DO FESTIVAL SGB

BLOCO 1 -

1. Quem são os usuários do Festival?
2. Quais são as experiências proporcionadas aos usuários?
3. De um modo geral, como é o processo de criar/pensar em cada edição do Festival?
4. Quem participa desse processo? Quem são os atores?
5. Envolve atores externos? Como essa relação é estabelecida e mantida? Em quais momentos/etapas eles participam?
6. Vocês usam métodos para ajudar a pensar nas experiências do Festival?
7. O que você considera disruptivo/ inovador no evento?
8. E no modo que ele é pensado?
9. De onde vem a inspiração para pensar no evento? Como se mantêm atualizados de tendências? Fazem parte de algum rede? Estão conectados com pessoas-chave?
10. Vocês fazem algum tipo de protótipo ou experimentação prévia do evento?

BLOCO 2 -

11. Você considera que o Festival é um evento inclusivo a pessoas com deficiência?
12. Por que?
13. O processo de projetar o evento é inclusivo? Por que?
14. Pessoas com deficiência participam desse processo?
15. Se sim, quando e como é essa relação? Em quais momentos contribuições de pessoas com deficiência são consideradas?
16. Como é o processo de projetar o evento e cada experiência dele com esse olhar?
17. Você poderia citar exemplos de experiências inclusivas que o evento oferece ou já ofereceu?
18. O que colabora para um olhar mais inclusivo da equipe nesse processo?
19. Vocês consideram que algum dos métodos que utilizam para projetar o evento estimula e ajuda a pensar nessas questões?
20. Existe algo no processo de projetar o Festival Social Good Brasil que todo tipo de festival deveria fazer em relação à inclusão?
21. Como é realizado o feedback? A perspectiva de pessoas com deficiência é considerada? Como e em que momento?
22. Como vocês garantem que barreiras não estão sendo criadas? O que fazem para evitar que sejam criadas mesmo que de forma inconsciente?

BLOCO 3 -

23. Você considera que as edições anteriores eram inclusivas? Houve algum avanço em relação a isso ao longo dos anos?
24. Houve uma virada de chave, um momento em que isso passou a ser prioridade?
25. O que, para você, impulsionou/ impulsiona um olhar mais inclusivo no processo de projetar o evento?
26. Vocês já foram alertados ou identificaram barreiras que o evento estava promovendo a pessoas com deficiência?
27. O que é essencial para que esse evento e festivais em geral sejam projetados de forma mais inclusiva?
28. Qual foi o seu maior aprendizado em relação à inclusão no processo de produzir o evento?

**APÊNDICE C – TABELA DA ANÁLISE DO CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS
COM USUÁRIOS DO ROCK IN RIO INSPIRADA EM BARDIN (2016)**

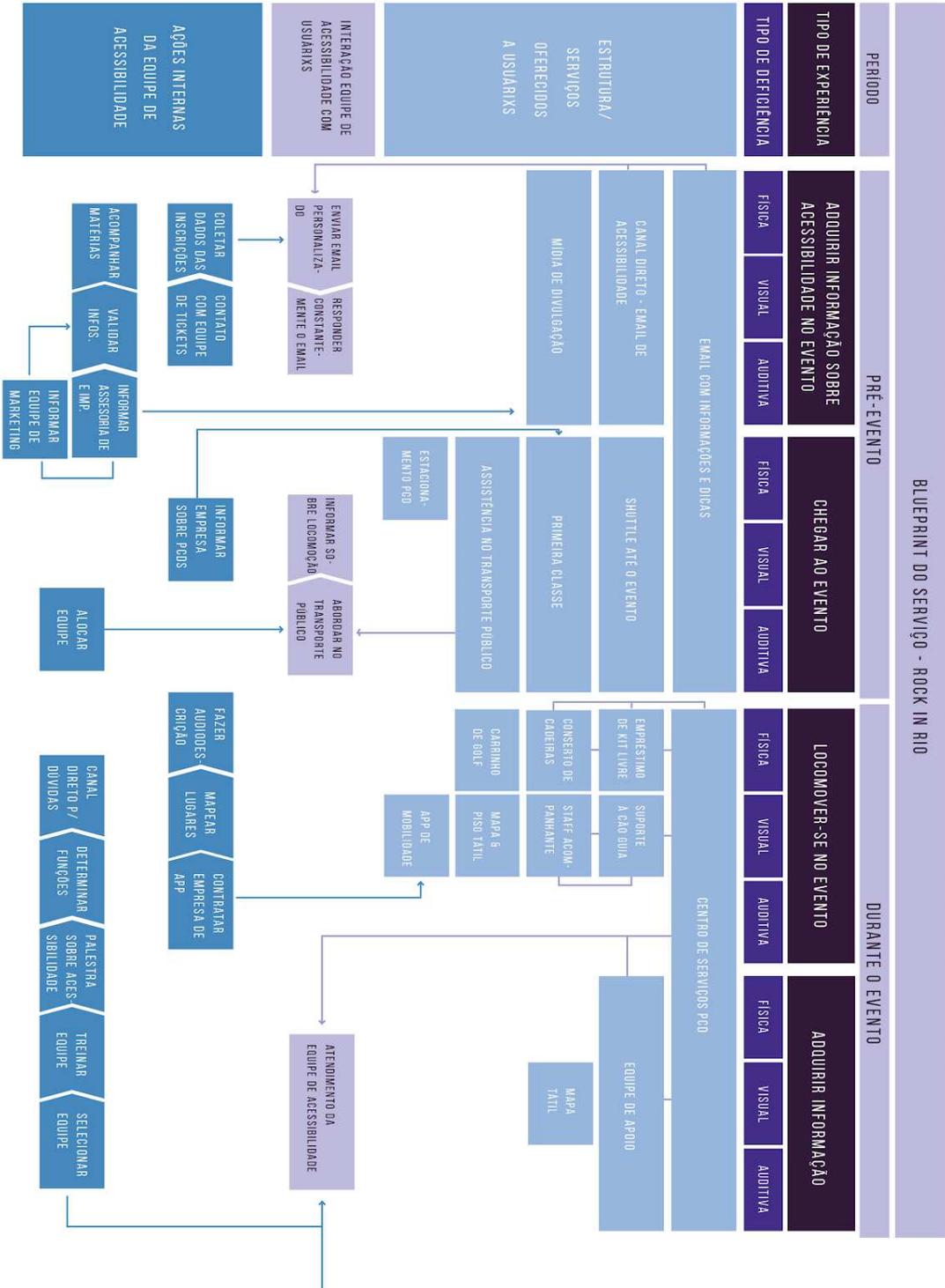
Categorias	Unidade de Registro	Unidade de Contexto	Ocorrência
Senso de Pertencimento	Usuários perceberem que o evento foi projetado para bem recebê-los	Tipo, eles querem, desde o primeiro momento que você pisa ali no Rock in Rio, eles te dão todas as oportunidades possíveis e impossíveis para você aproveitar o festival ao máximo (USUÁRIA 1)	Todos
	Usuários relataram que não há uma preocupação com a sua experiência	Não houve evidências	Nenhum
Barreiras	Usuários reconhecerem que um cuidado foi tomado para evitar barreiras	Eu achei sensacional, porque se não fosse isso [Kit Livre] eu não ia conseguir andar, me movimentar aqui dentro. Eu achei extraordinário. Porque sem acessibilidade a pessoa com deficiência, ela continua invisível, né? (USUÁRIA 3)	Todos
	Usuários relataram ter experienciado barreiras	É e tem essas duas grandes barreiras que é antes de chegar no Festival, que é comprar o ingresso e chegar fisicamente até o local (USUÁRIO 2)	2 e 4
Aspectos emocionais	Usuários relataram ter sentido uma emoção incomum/fora de sua rotina	Parece que todos os anos que eu vou lá e que eu entro naquela Cidade do Rock, parece que eu entro em uma bolha e tipo em uma bolha muito feliz, que só tem coisa boa, que eu esqueço todos os meus problemas ou que eu esqueço todas as minhas questões e eu to ali para viver aqui 100%, 110% (USUÁRIA 1)	1, 2, 3, 4
	Usuários relataram ter sentido uma emoção negativa	É difícil. É difícil porque é super disputado, tem que ter agilidade no mouse, para você ser rápido, para não perder o lugar na fila e não sei o quê. É um inferno. Simplesmente não dá para mim [comprar o ingresso] (USUÁRIO 2)	2

**APÊNDICE D – TABELA DA ANÁLISE DO CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS
COM USUÁRIOS DO FESTIVAL SGB INSPIRADA EM BARDIN (2016)**

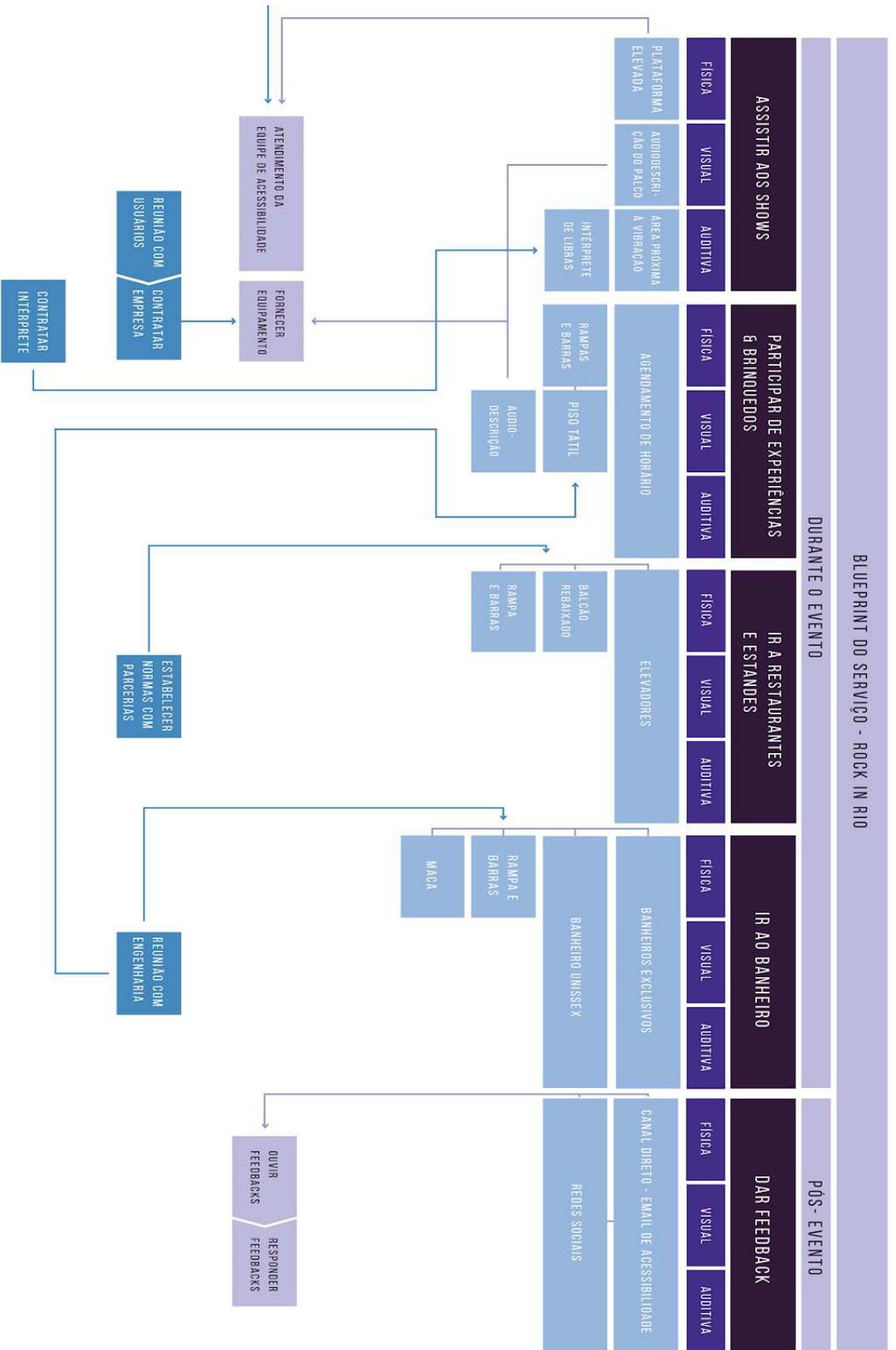
Categorias	Unidade de Registro	Unidade de Contexto	Ocorrência
Senso de Pertencimento	Usuários perceberem que o evento foi projetado para bem recebê-los	Na realidade, como tem intérprete, eu fico bem impressionado assim porque é muita informação diferente, ajuda a gente abrir a mente para vários outros assuntos, né? (USUÁRIO 8)	Todos
	Usuários relatarem que não há uma preocupação com a sua experiência	Tipo se sentir um pouco mais parte. Porque, por exemplo, o ouvinte vê as coisas “ah, tá ok”, mas às vezes nós que somos surdos, a gente tem uma visão, uma parte da visualidade que a gente percebe que podia ter melhorado (USUÁRIO 6)	6
Barreiras	Usuários reconhecerem que um cuidado foi tomado para evitar barreiras	Eu vim porque eu soube que tinha intérprete, né? Então ele é um evento que ele já é acessível, aí eu falei “ah, então eu vou participar”. Outros eventos a gente sabe que não têm, então a gente não tem esse interesse, né? (USUÁRIO 8)	Todos
	Usuários relatarem ter experienciado barreiras	Em relação a vídeos e fotos, não ter audiodescrição para deficiente visual. Isso é muito ruim (USUÁRIO 7)	7
Aspectos emocionais	Usuários relatarem ter sentido uma emoção incomum/fora de sua rotina	Então a gente vem aqui, a gente sente essa emoção de se conectar com as pessoas, a empatia, a experiência. Então eu acho que isso é o mais legal (USUÁRIO 6)	Todos
	Usuários relatarem ter sentido uma emoção negativa	Então não tem ninguém para te receber. Ai se você é uma pessoa que não é muito para cima como eu, não vem, né? (USUÁRIO 7)	7

APÊNDICE E – BLUEPRINT DO SERVIÇO PRESTADO PELO ROCK IN RIO A USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA

Disponível em alta resolução em: <www.encurtador.com.br/BUZ3>

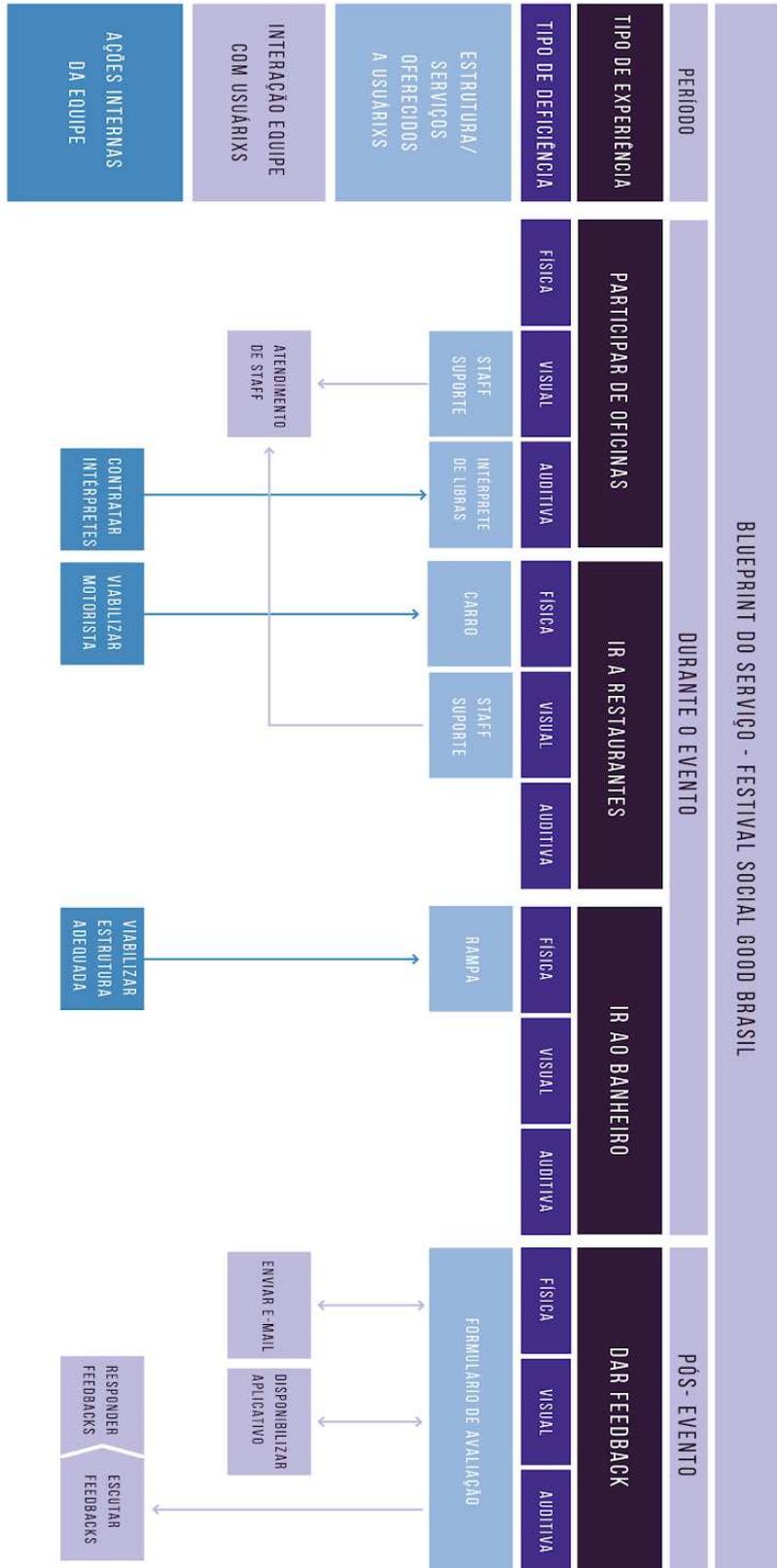


BLUEPRINT DO SERVIÇO - ROCK IN RIO

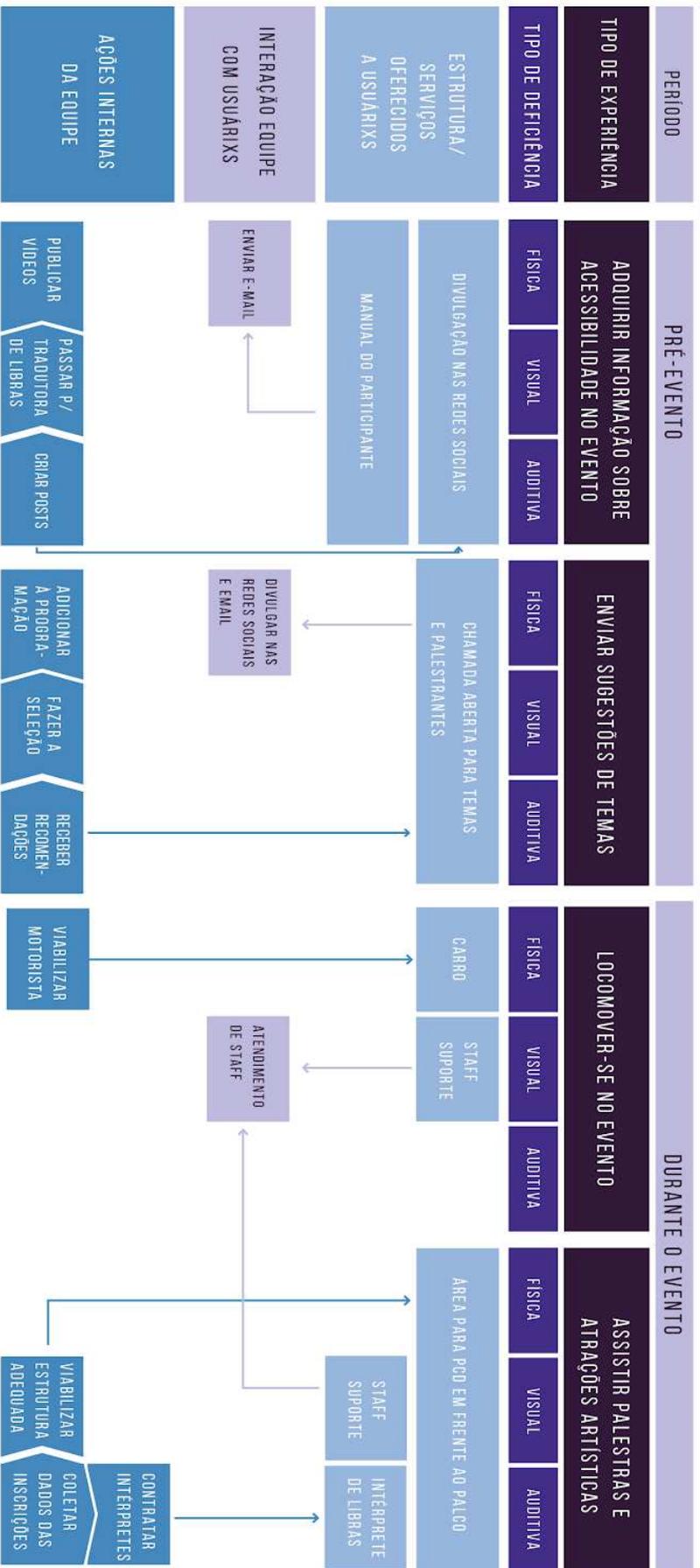


APÊNDICE F – BLUEPRINT DO SERVIÇO PRESTADO PELO FESTIVAL SGB A USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA

Disponível em alta resolução em: <www.encurtador.com.br/afwGK>



BLUEPRINT DO SERVIÇO - FESTIVAL SOCIAL GOOD BRASIL



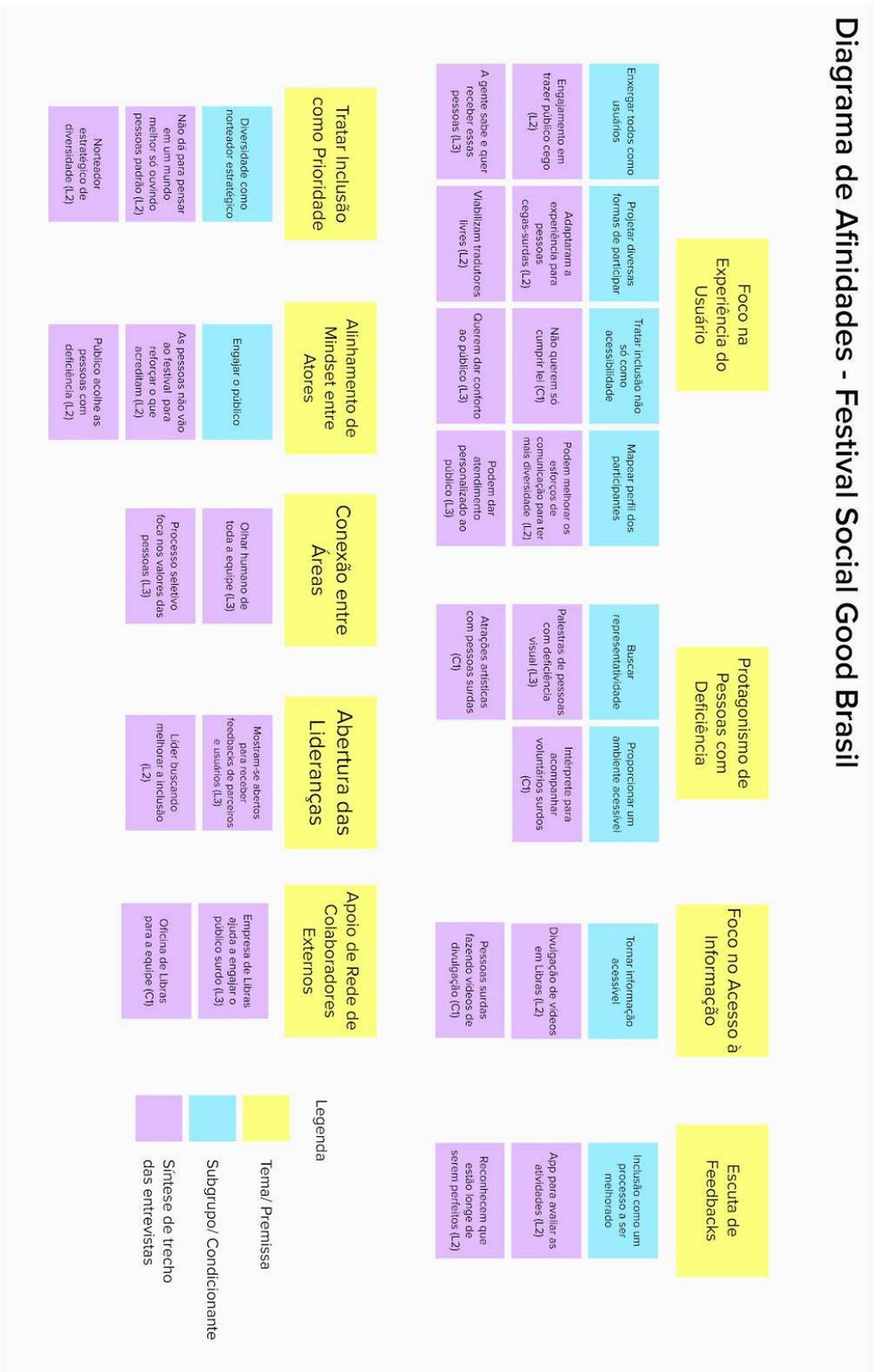
APÊNDICE G – DIAGRAMA DE AFINIDADES DO PROCESSO DO ROCK IN RIO

Disponível em alta resolução em: <www.encurtador.com.br/kruA3>



APÊNDICE H – DIAGRAMA DE AFINIDADES DO PROCESSO DO FESTIVAL SOCIAL GOOD BRASIL

Disponível em alta resolução em: <www.encurtador.com.br/arO28>



APÊNDICE I – DIAGRAMA DAS PREMISSAS PARA A CONSTRUÇÃO DE PROCESSOS DE PROJETAÇÃO DE EVENTOS MAIS INCLUSIVOS

Disponível em alta resolução em: <www.encurtador.com.br/uDJKR>

