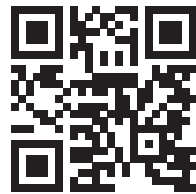


15 HISTÓRIAS PARA INCLUIR

15 CASOS, 15 CONTEXTOS,
15 DESFECHOS POSSÍVEIS
—
SITUAÇÕES PARA REFLEXÃO
E DEBATE



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

15 HISTÓRIAS PARA INCLUIR

COORDENAÇÃO

Rita Cadima
Isabel Pereira
Manuela Francisco
Sónia Cunha

ORGANIZAÇÃO

Unidade de Ensino a Distância

EDIÇÃO

Instituto Politécnico de Leiria

REVISÃO

Sónia Pedro
Carina Rodrigues
Sandro Costa

GRAFISMO

Joana Mineiro

VERSÃO HTML ACESSÍVEL

Cláudio Esperança
Sandro Costa
Catarina Maximiano
Manuela Francisco
Joana Mineiro

ISBN

978-972-8793-87-6

2019

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	04
Equipa Coordenadora	
COMO ESTÁ ORGANIZADO	05
Unidade de Ensino a Distância	
CASO 1: O VÉU QUE COBRE UMA HISTÓRIA	06
Autor: Sónia Cunha	
CASO 2: O ELEARNING, OS SÍMBOLOS E OUTROS DESAFIOS	10
Autores: Carina Rodrigues e Manuela Francisco	
CASO 3: WEB DESIGN: CRIATIVIDADE OU ACESSIBILIDADE?	14
Autores: Joana Mineiro e Manuela Francisco	
CASO 4: A TECNOLOGIA SERÁ UMA SOLUÇÃO?	18
Autor: Célia Sousa	
CASO 5: COMÉRCIO ONLINE? É SÓ UM CLIQUE...	22
Autores: Manuela Francisco e Norberto Sousa	
CASO 6: COMUNICAR NO SILÊNCIO	26
Autores: Natália Tomás e Renato Coelho	
CASO 7: URBANISMO, ACESSIBILIDADE E BOM SENSO	30
Autores: Manuela Francisco e Norberto Sousa	
CASO 8: CORES, AROMAS E OUTRAS DIFERENÇAS CULTURAIS	34
Autor: Sónia Cunha	
CASO 9: CONFERÊNCIA INCLUSIVA	38
Autores: Catarina Mangas e Joana Sousa	
CASO 10: O VALOR DO TEMPO: PACIÊNCIA E TOLERÂNCIA	42
Autor: Olga Santos	
CASO 11: ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO DE TRABALHO	46
Autores: Luís Filipe, Patrícia Pereira, Sandra Alves e Graça Seco	
CASO 12: ACESSO AO ENSINO SUPERIOR – UMA MIRAGEM?	50
Autores: Celina Gaspar e Rosa pedro	
CASO 13: PREVENÇÃO OU PRECONCEITO?	54
Autor: Clara Leão	
CASO 14: FOTOGRAFIA PARA TODOS: UM MITO OU UMA REALIDADE?	58
Autores: Andrea Gurgel e Carla Freire	
CASO 15: LET'S MAKE A MOVIE!	62
Autores: Carla Freire e Carlos Silva	

NOTA INTRODUTÓRIA

Após a Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada pela Organização das Nações Unidas em 1948, que a inclusão e o respeito pela diferença têm ganho destaque na sociedade moderna, em particular nas 2 últimas décadas. Em 2002 a ONU vai mais longe e reconhece que *“A diversidade cultural é tão necessária para a humanidade como a biodiversidade para a natureza”*, sendo adotada a Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural. Com base nestes reconhecimentos, algumas transformações vão surgindo nos mais diversos contextos, nomeadamente na Educação. As instituições têm reunido esforços, não só para dar apoio aos estudantes com Necessidades Educativas Especiais (NEE), mas também, para formar todos os indivíduos e sensibilizar as instituições para a desmistificação de conceitos e atitudes, contribuindo para uma mudança da mentalidade individual e coletiva da sociedade em que vivemos.

Neste sentido, e consentâneo com as políticas institucionais do Politécnico de Leiria, desenvolveu-se em 2017 o 1º Ciclo de Inclusão em “59 minutos e alguns segundos” que integrou 18 minicursos em formato MOOC (Massive Open Online Courses). O objetivo deste ciclo, na modalidade e formato em que se apresentou, foi sensibilizar o maior número de pessoas para o uso correto da terminologia, dar a conhecer diferentes perfis de pessoas nos vários contextos e respetivas estratégias de intervenção e interação, assim como explorar questões relacionadas com a legislação e com as acessibilidades física e digital.

Contudo o conceito de inclusão é bastante mais vasto e ultrapassa em larga medida o âmbito da incapacidade ou deficiência. Assim, procurando dar continuidade a este projeto, em 2018, o IPEiria lança o 2º Ciclo sob a designação “Diversidade e Desafios”. Este ciclo é formado por 15 minicursos em formato MOOC, que se distinguem dos anteriores pela diversidade de temas e pelo modelo de ensino-aprendizagem adotado. Procurando promover

maiores níveis de interação entre os participantes e aprofundar o debate em torno dos temas apresentados, este ciclo encontra a sua inspiração no modelo de *problem-based learning*, com uma vertente essencialmente reflexiva, onde se pretende debater e refletir sobre situações que ocorrem em diversos contextos da vida diária e que, para a maioria das pessoas, são “invisíveis”.

Dada a diversidade dos casos assim como a riqueza dos debates, consideramos que as temáticas abordadas, pela sua emergência, merecem ser mais debatidas, quer em contextos de ensino quer em contextos sociais. Acreditamos que a compilação destes casos, que além da história apresentada, focam o problema do lado de quem tem o papel de incluir, leva à reflexão do esforço que cada um dos atores deve ter para contribuir para uma sociedade mais justa, tolerante e inclusiva. A maioria das histórias apresentadas são fictícias, porém inspiradas em situações reais, como tal, para cada situação é apresentado um desfecho que deve ser entendido como um exemplo de boa prática e não “A” solução para o problema.

Esta iniciativa não teria sido possível sem o envolvimento dos participantes destes cursos. Neste contexto, é nossa pretensão dar destaque ao seu papel interventivo que impulsionou e motivou o debate. Numa atitude de cidadania ativa, não só demonstraram a sua envolvimento e comprometimento nas temáticas da comunidade que afetam todos e cada um individualmente, como enfatizaram o papel da educação na construção de uma sociedade mais democrática.

Assim, tendo por base estas premissas consideramos que estes casos podem ser uma ferramenta útil para professores, educadores, profissionais que contactam diariamente com o público e todos os interessados pela inclusão e por uma cidadania mais participativa.

Equipa coordenadora

COMO ESTÁ ORGANIZADO

Este livro apresenta os 15 casos que foram desenvolvidos em formato MOOC, por diversos autores, especialistas em cada uma das temáticas.

CADA CASO OBEDECE À SEGUINTE ESTRUTURA

“Para começar...” onde é feita uma introdução ao tema central do caso e são clarificados alguns conceitos abordados.

“Para ler...” expõe uma situação fictícia ou baseada numa situação real, de eminente exclusão.

“Para equacionar...” através de um esquema são apresentados os aspetos-chave que requerem respostas e estratégias de intervenção.

“Para debater...” coloca questões que serviram de mote para o debate do caso, no respetivo curso.

“Para reter...” tendo por base o problema e as questões para debate, apresenta-se um possível desfecho para a situação e sugestões de intervenção para a problemática em análise.

“Para consultar...” lista algumas referências bibliográficas, sugestões de leitura e pesquisa. Ressalva-se o facto dos endereços das ligações (links) externas, apesar de ativas na data da publicação deste livro, poderem ser alteradas ou removidas pelas entidades que os disponibilizam.

Em forma de “Balão de diálogo” são apresentados excertos de mensagens colocadas pelos participantes no fórum de cada caso.

CASO 5

COMÉRCIO ONLINE? É SÓ UM CLIQUE...

Autores: Manuela Francisco¹ e Norberto Sousa²

¹ Unidade de Ensino a Distância, Instituto Politécnico de Leiria

² ComAcesso



Referir este caso: Francisco, M. & Sousa, N. (2018). Comércio online? É só um clique... In R. Cadima, I. Pereira, M. Francisco & S. Cunha (Coords.). *15 histórias para incluir*. [Online]. Politécnico de Leiria: Leiria.

PARA COMEÇAR

O comércio online ou eCommerce diz respeito a qualquer tipo de atividade económica realizada por via eletrónica (Rolf, 1997). Apesar de ser hoje utilizado pela maioria das empresas, em todo o mundo, a legislação existente incide fundamentalmente na regulamentação das atividades económicas (DeLone & McLean, 2004) e, mais recentemente, na proteção de dados dos utilizadores.

Em questões de acessibilidade, a legislação portuguesa, de acordo com a Diretiva Europeia 2016/2102 e com a RCM nº 91/2012, define que a Administração Pública está obrigada a cumprir o nível de conformidade duplo “A” das diretrizes de acessibilidade WCAG. Contudo, se nem todas as instituições públicas, estão a cumprir com estes requisitos, poder-se-á ter uma ideia do cenário relativo à acessibilidade no comércio online. Apesar de muitas atividades económicas serem de interesse público, a maioria dos serviços e websites não são acessíveis, conforme Gonçalves, Martins & Branco (2014).

Considerando que pessoas com algum tipo de incapacidade ou deficiência, nomeadamente ao nível da visão, sentem dificuldades em realizar compras em espaços físicos (ex. falta de etiquetas em Braille e de textos ampliados), a web, pelo seu potencial inclusivo e capacidade de interoperabilidade entre diferentes tecnologias, deveria ser uma alternativa eficaz e eficiente para todos

PARA LER

Sou o Filipe, tenho 43 anos e já corri meio mundo... mas o que me caracteriza mesmo é a imensa paixão por fotografia. Sempre fiz registos de eventos tradicionais como casamentos e batizados. Inicialmente fotos, depois fotos e vídeo, hoje em dia é mais a fotorreportagem. A parte mais complexa é sempre a das provas, uma vez que os clientes não são apenas os “protagonistas” mas também os convidados - muito mais difícil de chegar. Mas graças aos avanços tecnológicos relacionados com a internet, criei uma “webstore” e tem funcionado lindamente.

O processo é simples e seguro. Crio o álbum do cliente, protegido com uma palavra-chave, e envio os dados de acesso por email. O cliente, por sua vez, encaminha os dados para os seus convidados. Todos acedem às fotos, adicionam à lista de compras e finalizam com pagamento online. Tem corrido muito bem mesmo, aliás, aumentei o volume de vendas! Mas, na semana passada recebi a seguinte mensagem:

...

(...) o problema apenas se resolve quando todos tivermos consciência do problema de uma forma geral. A partir desse momento, deixará de ser problema e evoluirá para rotina.

Samuel Patrocínio

Caro Filipe,

Tentei aceder ao álbum de fotografias com os dados que a Sofia e o Martim me enviaram e fiquei extremamente descontente com o cenário. Por acaso o Filipe já ouviu falar em acessibilidade na web? Estou em crer que não. E é por considerar que é uma questão de ignorância e não de negligência consciente que lhe escrevo e não avanço com uma denúncia na Defesa do Consumidor.

Tenho baixa-visão e uso software para ampliação e leitor de ecrã. Quando tentei entrar no álbum foi uma aventura! Foi um saltar constante entre os softwares que utilizo... Primeiro encontrar o campo da senha, depois de entrar deparei-me com fotos que, devido à ampliação que necessito para ver o que está no ecrã, não consigo ter a perceção total da foto. Mais uma vez ativei o leitor de ecrã para ver se tinha algum texto alternativo com indicação das pessoas que estavam nas fotos e... nada.

Assim, se o Filipe pretende comercializar as fotos online, deverá ter em consideração que os seus clientes podem ter problemas de visão e têm, tal como todos os outros, direito a adquirir as fotos.

Cordiais cumprimentos,

M.

Fiquei estupefacto com esta mensagem!

Nunca me passou pela cabeça que “uma pessoa que não vê” tivesse interesse em adquirir fotos. Aliás, quando pensei avançar com a webstore fiz pesquisas para encontrar a melhor solução e nenhuma falou em acessibilidade, como por exemplo neste site “Website Design Tips for Wedding Photographers” ou nos tops de melhores sites nesta área como “20 Wedding Photographers with Outstanding Websites”.

Decidi utilizar a ferramenta Shoot Proof que por ser uma das recomendadas para este negócio deveria responder a todos os requisitos. Depois deste mail fui fazer novas pesquisas, nomeadamente de sites ligados a fotos e parece-me que todos são muito semelhantes ao meu...

Terá esta reclamação fundamento? No fundo, estas pessoas também não vão ao cinema, não conduzem... Será que não estarei a exagerar na preocupação? Se calhar estou a tentar ser mais papista que o Papa...

(...) A dignidade de cada pessoa é um valor supremo. Limitar, restringir ou impedir, qualquer pessoa com limitações físicas ou outras, à informação a que deve ter acesso, é “ferir” o âmago da dignidade humana.

Samuel Patrocínio

Criar uma plataforma onde as pessoas que aparecem nas fotos se identifiquem, identifiquem os outros e acrescentem outro tipo de informação (...). Deste modo, enriqueceria as fotografias e descrições, tornando o “álbum” um lugar de convívio e interação entre todos.

Liliana Bernardo

PARA EQUACIONAR

E agora...

Mudar de ferramenta

Ferramentas de webstore existentes sem acessibilidade

Pedir aos clientes que descrevam as fotos

Tornar acessível serviços/ produtos exclusivamente visuais para casos esporádicos

Consequências deste tipo de reclamação

Existem coimas para comércio online que não esteja acessível a todos

PARA DEBATER

O QUE DEVE FAZER O FILIPE?

Quais as estratégias concretas que o Filipe deve adotar?
Deixar o site como está? Tornar o site acessível?
Descrever as fotos e vídeos?
Como?... se ele não sabe o nome dos convidados?
Antes de fazer o trabalho deve perguntar ao cliente se vai ter convidados com dificuldades ao nível da visão?

O que dizer à pessoa que reclamou?
Que desconhecia o problema?
Que vai tentar melhorar?
Que deve pedir aos amigos para lhe descreverem as fotos?
Pedir-lhe ajuda de como fazer, para que não se repita a situação?

COMO DEVE RESPONDER À RECLAMAÇÃO?

MUDAR DE FERRAMENTA RESOLVE O PROBLEMA?

Será que contratando um programador que desenvolva uma webstore acessível resolve o problema?
Haverá alguma ferramenta que descreva as imagens de forma automática?

De acordo com o Filipe, se uma pessoa cega ou com baixa visão não consegue ver as fotos e os vídeos, talvez não faça sentido preocupar-se com questões de acessibilidade. Nas suas palavras “Terá esta reclamação fundamento? No fundo, estas pessoas também não vão ao cinema, não conduzem...”
Será que o Filipe tem razão?
Fará sentido tornar o site e os conteúdos (apenas imagens), acessíveis para pessoas com incapacidade visual?

UM SITE COM CONTEÚDOS MERAMENTE VISUAIS DEVE SER ACESSÍVEL?

PARA RETER

Considerando que cada caso é um caso e que as soluções adotadas para uma situação poderão não ser as indicadas para outras, deixamos um possível desfecho, baseado numa situação real.

A situação ainda não foi resolvida.

O Filipe falou com um programador e a situação não é fácil de resolver. Só criando uma plataforma de raiz, mas que exige bastante tempo uma vez que terá de integrar processos de proteção de imagem - não permitir guardar ou descarregar - que acabam por não ser acessíveis e colocam barreiras às tecnologias de apoio. Em alternativa, poderá colocar uma marca de água nas fotos, tal como acontece nos bancos de imagens.

Mas se, em termos de plataforma, o problema pode ser resolvido pelo programador, em termos de conteúdo a questão é mais complexa.

Para que as fotos e vídeos possam ser acessíveis será necessário descrevê-las... e o fotógrafo desconhece o nome dos convidados. Este processo terá de ser feito pelo cliente, mas irá exigir tempo uma vez que uma fotoreportagem tem mais de 100 fotos e os vídeos chegam a ter a duração de 1 hora.

Como tal, sempre que surge um trabalho, o Filipe alerta o cliente para a necessidade de descrever as imagens assim que tiver as provas e antes de as disponibilizar no site, explicando o porquê. Mas, verdade seja dita, a maioria dos clientes refere que tal não será necessário pois não têm convidados com este tipo de dificuldade...

PARA CONSULTAR

Referências

DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2004) Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model, *International Journal of Electronic Commerce*, 9:1, 31-47, DOI: 10.1080/10864415.2004.11044317

Diretiva (UE) 2016/2284 (2016, dezembro 14) do Parlamento Europeu e do Conselho. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX:32016L2284>

Gonçalves, R.; Martins, J. & Branco, F. (2014). A review on the Portuguese enterprises web accessibility levels – a website accessibility high level improvement proposal. *Procedia Computer Science*, 27 (2014), pp. 176-185, DOI: 10.1016/j.procs.2014.02.021

Resolução do Conselho de Ministros N.º 91/2012 (2012, novembro 8) da Presidência do Conselho de Ministros. *Diário da República*, 1.ª série, N.º 216, pp. 6460-6465. <http://dre.pt/pdf1sdip/2012/11/21600/0646006465.pdf>

Rolf T. W. (1997) *Electronic Commerce: Definition, Theory, and Context*, *The Information Society*, 13:1, 1-16, DOI: 10.1080/019722497129241

Sugestões de pesquisa

E-Commerce Accessibility: Our Top 7 Issues for Product Detail Pages <https://accessible360.com/accessible360-blog/e-commerce-accessibility-top-7-issues-product-detail-pages/>

Ecommerce Website Accessibility: Why and How to Improve it <https://blog.templatetoaster.com/ecommerce-website-accessibility/>

Tipos de deficiência visual [https://www.news-medical.net/health/Types-of-visual-impairment-\(Portuguese\).aspx](https://www.news-medical.net/health/Types-of-visual-impairment-(Portuguese).aspx)

E-commerce: compras on-line mais seguras para os consumidores <http://www.asae.gov.pt/pagina.aspx?f=3&back=1&id=22209>