

## Museu inclusivo é museu acessível: a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

### Le musée inclusif doit être un musée accessible: l'importance de la conception universelle pour la promotion de l'accessibilité dans la culture

Renata Andrade<sup>1</sup>

DOI 10.26512/museologia.v10i19.33960

#### Resumo

Este artigo reflexiona sobre os desafios teóricos e práticos para um museu que se pretenda inclusivo. Inicialmente discutem-se conceitos fundamentais como inclusão, diversidade, acessibilidade e deficiência, à luz da interseccionalidade. Em um segundo momento reflete-se sobre como a relação entre estes conceitos interfere na gestão inclusiva que o museu deve ter como abordagem. Posteriormente, apresenta-se o Design Universal como método ideal para promover a acessibilidade e a valorização da diversidade em museus. Além do embasamento teórico, evidenciam-se os benefícios da adoção do Design Universal na promoção de ambientes, produtos, serviços, interfaces e aprendizagem acessíveis.

#### Palavras-chave

Acessibilidade. Diversidade. Inclusão, Desenho Universal. Gestão inclusiva.

#### Résumé

Cet article se penche sur les défis théoriques et pratiques pour un musée qui se veut inclusif. Initialement, les concepts fondamentaux tels que l'inclusion, la diversité, l'accessibilité et l'efficacité sont discutés à la lumière de l'intersectionnalité. Dans un deuxième temps, nous proposons une réflexion sur la façon dont la relation entre ces concepts interfère dans la gestion inclusive que le musée doit avoir comme approche. Par la suite, la conception universelle est présentée comme une méthode idéale pour promouvoir l'accessibilité et l'appréciation de la diversité dans les musées. Outre la base théorique, les avantages de l'adoption de la conception universelle dans la promotion d'environnements, de produits, de services, d'interfaces et d'apprentissage accessibles s'avèrent évidents.

#### Mots-clés

Accessibilité. Diversité. Inclusion. Conception universelle. Gestion inclusive.

#### Introdução

Nos tempos atuais, refletir mais e profundamente sobre teorias e concepções que embasam nossas percepções, estruturas e ações é de extrema importância. Atualmente, vemos discussões cada vez mais superficiais e destituídas de argumentos e em total dissonância com o consenso científico. Segundo Kosik (1976:10), “a práxis utilitária imediata e o senso comum a ela correspondente colocam o homem em condições de orientar-se no mundo, de familiarizar-se com as coisas e manejá-las, mas não proporcionam a compreensão das coisas e da realidade”.

<sup>1</sup> Inclusivista, mestre em Inclusão e Tecnologia, Especialista em Gestão Inclusiva e Design Universal. Doutoranda em neurociência do preconceito. Atua há 27 anos com Gestão Inclusiva cultural, educacional e corporativa e há 10 anos como Diretora Técnica no Instituto Diversitas. É peripatologista e voluntária na socialização de cães de assistência para pessoas com deficiência.

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

Essa premissa pode ser comprovada, também, quando o tema é inclusão e acessibilidade. A maioria das organizações, seja na área da cultura ou empresarial, tendem a atuar de forma intuitiva, ou apenas reproduzindo as práticas de outras instituições.

Em um mundo em que a diversidade ainda é ameaçada, precisamos nos comprometer não só em reconhecer as diferenças, mas celebrar a diversidade; e isso requer conhecimento consistente e consciência crítica.

Neste cenário, dado o papel social das instituições culturais na luta por um mundo mais inclusivo, é premente refletirmos sobre as bases conceituais e estratégicas que têm norteado nossas atividades, a fim de realizarmos uma análise crítica contundente do que temos feito e do quanto ainda é necessário fazermos pela valorização da diversidade. Continuar apenas divulgando nossas ações como se fossem casos indubitáveis de sucesso, nos impedirá de aperfeiçoarmos as táticas pró-inclusão e nos lançará ao comodismo e conseqüente mediocridade.

Nightingale e Chandan (2012: 13-37) argumentam que o compromisso para com a diversidade não se esgota na criação de grupos de trabalho ou departamentos específicos e afirmam que a eficácia das ações museológicas em prol da inclusão tem sido recentemente questionada, “sobretudo quando se desenvolvem nas margens da atividade museológica, causando pouco impacto na cultura da organização”.

Dessarte, para avançarmos no objetivo de um mundo mais justo e igualitário, revisar conceitos e compreender métodos e estratégias fundamentadas é um passo necessário. Soluções inclusivas começam sempre em uma sólida compreensão dos fundamentos teóricos. Assim, este artigo se propõe a discutir conceitos, apresentar novas perspectivas do fazer e demonstrar a importância do uso de uma metodologia adequada e reconhecida pelas evidências científicas na gestão de temas como inclusão, diversidade e acessibilidade.

### **Inclusão, diversidade e acessibilidade: premissas fundamentais**

A inclusão enquanto objetivo institucional requer conhecimento técnico como qualquer outro propósito que exija recursos humanos e financeiros. A boa vontade é insuficiente para destinar os recursos de forma eficiente e eficaz e gerar resultados relevantes. Para alcançar resultados efetivos na implementação de soluções eficientes em qualquer área, o conhecimento teórico é um pré-requisito básico. O alinhamento conceitual é fundamental para o sucesso das ações, no mínimo, por possibilitar a comunicação eficiente entre os atores, isto é o uso de uma linguagem comum como vocabulário e definições.

Hoje, no entanto, quando o assunto é inclusão e acessibilidade por negligência ou desconhecimento, muitas vezes as estratégias postas em práticas ignoram definições conceituais e diretrizes legais.

Vários autores, pesquisadores na área, afirmam que:

As ideias teóricas que orientam a pesquisa e ações sobre acessibilidade geralmente são reveladas apenas pelas crenças, suposições e decisões incorporadas na seleção dos métodos de pesquisa e na interpretação dos resultados. Na prática, a teoria é completamente oculta enquanto conceitos, normas e códigos que deveriam orientar a tomada de decisão e a ação. É necessária uma análise e crítica das definições usadas na pesquisa e na prática da acessibilidade sob a perspectiva da teoria pessoa-ambiente, a fim de fornecer uma base mais confiável para o desenvolvimento das teorias e aplicações práticas. (IWARSSON, 2003: 57)

O constructo de espaços inclusivos requer, primeiramente, a compreensão de conceitos fundamentais e aplicação correta das premissas relacionais que existem entre os mesmos. Ignorar e negar as bases científicas relacionadas à acessibilidade e inclusão e assumir conceitos não validados pela comunidade científica, gera um distanciamento cada vez maior do objetivo real; essa distorção da teoria, confunde os tomadores de decisão e impede uma práxis de fato inclusiva.

### **Inclusão é mais que um projeto**

A inclusão, quando equivocadamente compreendida, é traduzida em projetos e programas, que embora conhecidos, se avaliados objetivamente, são ineficazes e ao final segregadores e estereotipados. É preciso abandonar a ideia simplista de que incluir é colocar dentro quem está fora e que isso é feito com ações intermitentes, reducionistas, voltadas para grupos com perfis específicos e que podem ser realizadas via conjunto de diretrizes replicáveis em qualquer contexto. É preciso compreender a complexidade da inclusão enquanto processo contínuo, em uma via de mão dupla, que enxerga e considera as variáveis e singularidades de cada contexto.

Deve-se entender que na verdadeira inclusão não há uma relação de poder estruturada pela ideia de um benfeitor ou grupo de benfeitores que, generosamente, dá ao outro, o excluído, a oportunidade e o privilégio de ser aceito. A inclusão atua na perspectiva de reconhecimento de direitos e do valor do outro, podendo ser definida como um processo que possibilita que cada indivíduo (todos os seres humanos) tenha oportunidades, em que suas necessidades sejam atendidas, para desenvolver ao máximo suas potencialidades; de forma a contribuir, de acordo com suas possibilidades, com o desenvolvimento das comunidades nas quais está inserido.

Nesta perspectiva, inclusão se traduz em participação plena, em um processo em que todos têm algo a agregar em benefício da sociedade. Na inclusão, a igualdade entre todas as pessoas é de valor e o tratamento designado a cada um deve ser equitativo. Isso exige um olhar amplo sobre os marcadores sociais das diferenças e uma compreensão interseccional da exclusão, onde se compreendem as diferentes formas de opressão vividas por um mesmo sujeito. Para Pelúcio (2011: 79) “marcadores sociais da diferença são derivações que se enfeixam de maneira que o eixo de diferenciação constitui o outro ao mesmo tempo em que é constituído pelos demais”. Facchini (2009: 132) alerta que “para evitar o reducionismo de pensar em um único eixo como gerador de todas as diferenças, deve-se analisar a interseccionalidade das opressões, ou seja, como elas se inter-relacionam nos diferentes contextos”.

A partir desta visão, reconhecemos a heterogeneidade dos grupos até então vistos como homogêneos, como ainda é regra, por exemplo, com os negros e as pessoas com deficiência. É imperioso e inadiável desconstruirmos a padronização de grupos, compreendendo e acolhendo a interseccionalidade, pois uma única pessoa sofre diferentes formas de exclusão e juntas, estas vivências constroem singularidades e identidades. Por exemplo, uma pessoa com deficiência possui outras características que compõem sua identidade e que pode fazê-la sofrer outras violências além do capacitismo. Essa pessoa pode ser negra, mulher, gay etc. Da mesma forma, uma mulher negra, pobre e lésbica vive uma realidade de injustiças distinta daquela de um homem negro, hetero e de classe alta. Compreender como se articulam a singularidade e as diferentes

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

características da diversidade humana inerente aos indivíduos classificados em grupos, é fundamental para promover a verdadeira inclusão.

Portanto, é essencial que as instituições pensem a inclusão sob a ótica da gestão, gerando respostas bem estruturadas a essa realidade complexa. A gestão inclusiva é uma abordagem de gestão permeada pelos valores e princípios inclusivos e pautadas por estratégias e métodos construídos a partir da compreensão do enredamento conceitual que compõe a inclusão.

### **Diversidade: valorizar para incluir**

Para que a verdadeira inclusão aconteça, pelo menos duas condições são obrigatórias. A primeira é a valorização da diversidade.

A palavra “diversidade” deriva do latim *diversitas*, que significa “vários”. Assim, a diversidade humana refere-se à variedade de diferenças que existem entre grupos de pessoas que compõem a humanidade (a espécie humana).

A diversidade humana é constituída de indivíduos e grupos a partir de um amplo espectro de diferenças demográficas e filosóficas. Isso inclui, entre outros, idade, etnia, status socioeconômico, gênero, características físicas e funcionais, raça, orientação sexual, bem como crenças religiosas, crenças políticas, expressão de gênero, formação educacional, localização geográfica, estado civil, status parental etc. (CAPPLEMAN; COUGHLIN, 2008: 16).

Logo, a diversidade não é formada por alguns grupos ou aspectos, mas por toda a humanidade. Todos somos parte da diversidade humana. Como vimos anteriormente, a exclusão em função de certas característica humanas, pertence na realidade, aos marcadores sociais da diferença.

A diversidade humana é um fato. Como a percebemos e como lidamos com ela nas instituições é que determinará caminhos de exclusão, segregação, integração ou inclusão de pessoas e grupos.

Se o objetivo é a inclusão, não basta reconhecer, tolerar ou respeitar as diferenças. É preciso valorizá-las, o que compreende reconhecer que as diferentes características humanas agregam valor. O cientista social Scott Page (2017) mostrou empiricamente que a diversidade em um grupo de solucionadores de problemas é mais importante que a excelência individual dos seus membros. Um grupo que inclui perspectivas diversas, especialmente perspectivas das margens, supera um grupo dos “melhores e mais brilhantes” na tomada de decisões, previsão precisa e inovação.

Valorizar a diversidade é mais do que considerar determinados grupos e fazer algo “por” eles. Valorizar significa estar aberto para aprender com todos e fazer junto com os diferentes grupos e pessoas, de forma agregadora e não estigmatizante.

O desenvolvimento individual dos cidadãos é condição obrigatória para o desenvolvimento de uma nação. O tão famigerado desenvolvimento social só é possível a partir da inovação. Inovar requer criatividade. A produção de ideias originais e incomuns não pode ocorrer onde não há uma diversificação de visão de mundo. A diversidade, em seus diferentes aspectos, é imprescindível para ampliar percepções e gerar novas ideias. Por isso, reconhecer seu valor a atuar diretamente com ela é vital para sermos efetivamente inclusivos, ou seja, uma sociedade justa e igualitária.

## Acessibilidade: eliminando barreiras à participação

Existem mais de 7,7 bilhões de pessoas na Terra, e nenhuma é igual a outra. São todas únicas em repertório e necessidades. Mas todas merecem ser vistas e acolhidas com igual valor. Uma vez que aceitamos esse fato e reconhecemos a importância de cada pessoa, nos deparamos com a necessidade de eliminar as barreiras vivenciadas por cada indivíduo. Eliminar barreiras à participação é importante para que cada pessoa siga sua trajetória em se tornar a melhor versão de si mesma e contribuindo com seu repertório único para o desenvolvimento da sociedade.

Por isso, a segunda condição para que a inclusão aconteça é a promoção da acessibilidade. Promover acessibilidade significa eliminar barreiras e implementar facilitadores. Para compreender a acessibilidade é obrigatório compreender a evolução do próprio conceito. Essa evolução é intrínseca à evolução do conceito de deficiência e acompanhou a conquista de direitos dessa população.

A ideia de acessibilidade como algo restrito para pessoas com deficiência pertence à década de 1940, quando o termo foi usado pela primeira vez em um contexto histórico social específico. Mas ao longo do tempo, o conceito evoluiu em consonância com uma percepção mais inclusiva da deficiência. O termo foi usado após a segunda Guerra Mundial, para designar a retirada de barreiras arquitetônicas urbanas que impediam o acesso aos locais públicos. O movimento *Barrier-Free* (livre de barreiras) como ficou conhecido, foi iniciado pela luta de soldados americanos, que adquiriram condições funcionais limitantes nas duas grandes guerras. O objetivo era adaptar os espaços urbanos (rampas, rebaixamento do meio fio, ampliação de largura de portas e outras adaptações físicas) para que as pessoas com deficiência, em especial os soldados, pudessem acessar os ambientes públicos e as oportunidades de trabalho. O movimento resultou na concepção de Design Acessível, focado em projetos específicos para atender as necessidades de pessoas com deficiência. Na medida em que a percepção sobre a deficiência foi se modificando e que compreensões sobre design evoluíram, o conceito de acessibilidade foi ampliando cada vez mais o público alvo e sendo aperfeiçoado em termos teóricos e práticos.

No que se refere à deficiência, mudanças importantes, mas ainda ignoradas aconteceram desde então. Em 2001, após um processo participativo global de dez anos, a Organização Mundial da Saúde das Nações Unidas (OMS) emitiu uma nova definição de deficiência que havia sido aprovada pelos países membros da ONU. Ele abordou duas definições concorrentes de deficiência: o modelo biomédico que via a deficiência como uma característica da pessoa e focado na correção da condição; e o modelo social da deficiência que definia a deficiência como um construto apenas social. Ambos simplificavam demais a questão e falhavam em refletir as evidências de que o diagnóstico era necessário, mas insuficiente. A OMS acolheu então uma abordagem “biopsicossocial” que se concentrava em funções e estruturas corporais, atividades e participação. Ela também focou na interação da pessoa com uma limitação funcional e seu contexto pessoal e ambiental. As questões de diferentes contextos também foram consideradas como uma poderosa interferência capaz de gerar consequências negativas ou positivas nessa interação. (OMS, 2010)

A nova definição foi incorporada à Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) da OMS (2001) e reconhecida pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência - aprovado pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 2006 - e pela Lei Brasileira de

Museu Inclusivo é museu acessível:  
a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura  
Inclusão da Pessoa com Deficiência em 2015.

Assim, a deficiência vista sob o modelo (bio)médico, como algo anormal, em que as desvantagens vividas pela pessoa se dão em função de suas limitações físicas, sensoriais, intelectuais e mentais foi substituída pelo modelo biopsicossocial da deficiência. Este, acabou apelidado de modelo social, mas seu significado não é o mesmo de quando o termo foi usado anteriormente. Essa nova concepção pressupõe que a deficiência é resultante das características funcionais do indivíduo em contato com as barreiras físicas e sociais. Ao trazer a deficiência para o contexto de uma diversidade funcional, pessoas com e sem deficiência passam a ser percebidas como elementos distintos, mas de igual valor e direitos. O modelo biopsicossocial ou social, reconhece a diversidade existente no grupo categorizado como pessoas com deficiência e compreende o equívoco de padronizar estratégias para determinadas categorias ou subcategorias. No modelo (biopsico)social não é admissível pensar em soluções exclusivas para a deficiência que acabem por apartá-las do coletivo e nem pensar em tomadas de decisão sem a plena participação de pessoas com deficiência. Portanto, não é possível pensar em soluções generalistas e segregadoras como exposições para cegos, ou cursos de história da arte para pessoas com deficiência intelectual. Enquanto o modelo (bio)médico nos leva a leituras simplistas sobre deficiência e inclusão e nos aproxima de ações estereotipadas, integracionistas ou segregadoras, o modelo (bio)psicossocial amplia nosso olhar e nos direciona rumo à inclusão respeitando o lema das pessoas com deficiência: “Nada sobre nós sem nós”.

Embora variações físicas, sensoriais, intelectuais ou mentais possam causar limitações funcionais individuais, elas não necessariamente levam à incapacidade a menos que a sociedade não considere e inclua as pessoas, independentemente de suas especificidades. Assim, o atual conceito de deficiência evidencia a desvantagem causada pela organização social contemporânea, que não leva em consideração as particularidades das pessoas com deficiência, resultando em discriminação e exclusão social.

Essa dimensão inclusiva do novo conceito de deficiência é fundamental para ressignificarmos nossa compreensão acerca da acessibilidade. A diversidade funcional engloba pessoas com e sem deficiência, com e sem mobilidade reduzida e outros aspectos relacionados às dimensões, estruturas e funcionamento corporal e mental/neurológico. Crianças, idosos, obesos, magros, pessoas altas, pessoas baixas são apenas alguns exemplos do que pode compor essa diversidade.

A limitação funcional é uma experiência humana universal para quem vive uma vida útil típica do século XXI. O contexto ambiental deve refletir as realidades do século XXI e incluir holisticamente a atenção a locais e instalações físicas, informações, comunicações, atitudes e políticas. As pessoas devem projetar o contexto de suas vidas e ter a oportunidade e o poder de criar um contexto ambiental que minimiza as situações de incapacidade. (USTUN ET AL, 2003: 565)

A partir deste panorama, a acessibilidade precisa ser compreendida sob novos paradigmas, mais inclusivos e pode ser definida para fins de valorização da diversidade como: garantia de acesso, uso e interação ao meio físico, social e intelectual – de forma segura, confortável e autônoma - para todas as pessoas. (ANDRADE, 2006:38). Este conceito atribui um caráter inclusivo, não estigmatizante e determina, de forma objetiva, os parâmetros mínimos necessários para

garantir uma participação plena a qualquer pessoa nas dimensões e parâmetros atribuídos à acessibilidade.

Além das três dimensões informadas pelo conceito apresentado: física, social e intelectual, precisamos também considerar os 7 parâmetros que devem orientar as estratégias de gestão da acessibilidade. Estes parâmetros devem ser compreendidos de forma integrada e complementares entre si, em que um mesmo elemento pode permear dois ou mais parâmetros. Segundo a ampla pesquisa conceitual e jurídica realizada por Sasaki (2015), estes sete parâmetros são:

- 1) Arquitetônico – sem barreiras físicas ou estruturais no interior e no entorno de edificações e espaços urbanos.
- 2) Instrumental – sem barreiras em instrumentos, ferramentas e utensílios.
- 3) Comunicacional – sem barreiras na comunicação interpessoal, escrita ou à distância.
- 4) Programático – sem barreiras invisíveis ocultas em normas, regras, avisos, leis, políticas, manuais, regulamentos etc.
- 5) Metodológico – sem barreiras nos métodos, teorias e técnicas.
- 6) Atitudinal – fala e ações sem interferência de preconceitos, estigmas, estereótipos.
- 7) Natural – sem barreiras em jardins, parques e nos espaços criados pela natureza.

Duas características importantes podem ser identificadas nestes parâmetros: a primeira é que um mesmo elemento pode ser analisado sob diferentes parâmetros. Um elevador pode ser analisado sob a perspectiva de barreiras arquitetônicas (dimensões), mas também instrumental (formas de acionamento) e comunicacional (sinalização da botoeira, aviso por voz). A segunda é seu caráter objetivo, que permite uma aplicação incontestada na análise de acessibilidade em qualquer uma das três dimensões. Podemos analisar a acessibilidade na cultura, na web, na educação etc. Por exemplo, a acessibilidade natural se aplica ou não a um site, a um museu com jardins; a acessibilidade atitudinal se aplica ou não a uma instituição cultural, a uma escola, a uma empresa.

Cada um dos sete parâmetros pode ser avaliado ou considerado não aplicável a qualquer um destes contextos. Este é um dos motivos que levam especialistas em acessibilidade a rejeitarem termos como acessibilidade cultural e acessibilidade digital. Não são parâmetros reconhecidos por não poderem ser aplicados de forma ampla e objetiva em análises de acessibilidade. Este e outros invencionismos, como o uso da palavra acessibilidades, no campo da inclusão, apenas dificultam e atrasam as conquistas alcançadas pelas lutas sociais. Sasaki salienta que,

sempre existiu uma confusão muito grande sobre o que é acessibilidade, quais são as suas dimensões e como se caracteriza cada uma dessas dimensões. Tal fato tem trazido dificuldades de ordem teórico-prática para todas as pessoas envolvidas na temática da acessibilidade. Por outro lado, não há outro caminho senão o do esclarecimento sobre essa confusão e essas dificuldades. Pois, o conceito de acessibilidade precisa ser melhor entendido para ser corretamente implementado (SASSAKI, 2015: 3).

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

Promover acessibilidade é bem mais que incorporar recursos, durante ou após a execução de um projeto. Trata-se de pensar nas barreiras presentes e facilitadores ausentes em cada detalhe, ao considerar todas as pessoas, de forma que todos se sintam acolhidos, pertencentes e pertencedores daquele ambiente, objeto ou experiência.

## A Nova Museologia é inclusiva

Desde meados do século XX, as instituições culturais estão sob revisão e as vozes que investigam suas funções na sociedade contemporânea indicam a necessidade de sua renovação.

No caso do museu, o conceito conhecido desde o grego antigo até hoje, mudou de várias maneiras. Inicialmente, os museus tinham a função de coleta e conservação, mas ao longo do tempo foram acrescentadas as atribuições de pesquisa e comunicação.

As discussões sobre essa nova compreensão do museu foram iniciadas na década de 1950 nos Estados Unidos e propunham transformações profundas para que os museus não perecessem.

A “nova museologia”, cunhada por Peter Vergo, reforça as características informativas, educacionais e participativas do museu do século XXI:

A nova museologia adota a abordagem eficiente, dinâmica e participativa com base na comunicação, educação e instrução. Essas mudanças cognitivas transformaram o museu em uma instituição que o usuário interage com a atuação do museu que é moldada pelas necessidades sociais (KARAYILANOGLU, 2016: 84).

Para que este novo museu exista de fato, é preciso estabelecer uma verdadeira relação museu-comunidade, em que a museologia englobe suas responsabilidades com o patrimônio cultural, sem prejuízo do humano e do social.

Segundo Chacón (2011:20), o museu deve ser aberto à comunidade, sem desprezo ou imposição de ideias, considerando aspectos sociais, políticos, psicológicos, antropológicos e econômicos. Isso significa que as comunidades devem ser ouvidas, entendidas em sua complexidade e diversidade e acolhidas em suas diferenças.

O aspecto inclusivo inerente à missão do museu no mundo contemporâneo, exige uma nova visão, postura e atuação no que diz respeito aos espaços físicos, serviços, produtos e comunicação dos museus.

Frederic Mayor, quando Diretor Geral da Unesco, afirmou, que estava vendo surgir uma nova mentalidade nos museus, em parte como reação institucional às desigualdades e tensões sociais e em parte pelo desejo de alcançar uma maior proximidade com o público. Em seu discurso ele afirmou que:

a instituição distante, aristocrática, olimpiana, obcecada em apropriar-se dos objetos para fins taxonômicos, tem cada vez mais - e alguns disso se inquietam – dado lugar a uma entidade aberta sobre o meio, consciente da sua relação orgânica com o seu próprio contexto social. (MAYOR, *apud* HALL, 2017: 176)

Esse novo museu tem a obrigação de compreender os marcadores sociais da diferença, valorizar a diversidade e incluir todos os cidadão em seu discurso, ajudá-los a serem visíveis e promover, através da cultura, sua participação plena na sociedade.

Segundo David Fleming, a inclusão em museus contribui com o reconhecimento individual e o desenvolvimento pessoal, auxiliando o processo de mudança social e regeneração da sociedade através da introdução de novas ideias (MASON, 2004:53).

O ponto principal de um museu inclusivo deve ser a busca constante em se tornar cada vez mais culturalmente responsivo, responsável, consciente e competente. A inclusão começa com a autorreflexão, com a autocrítica constante e não termina nunca. A inclusão não é algo que pode ser verificado através de um *check-list* padrão para todos os museus. Ser inclusivo não significa que o museu chegou lá, no objetivo de que todos são bem-vindos e são atendidos em suas demandas.

Ao compreender a inclusão como processo, aceitamos que sempre será necessário ir além, que sempre se pode fazer mais e melhor, pois a cada novo profissional no museu, a cada novo visitante, a cada projeto, novos desafios surgem, novas interações precisam ser pensadas e trabalhadas, novos recursos precisam ser adquiridos e novas estratégias elaboradas. Vivenciar essa inclusão requer comprometimento de cada área/setor do museu, do envolvimento de todos os profissionais em uma transformação profunda e significativa e um conhecimento sólido e amplo dos princípios, valores e métodos inclusivos.

### **Museu inclusivo é museu acessível**

A demanda por participação cultural força os museus a enfrentarem requisitos de acessibilidade, participação e inclusão. Visto do ponto de vista de uma cultura sem barreiras, um museu para todos é uma visão, não uma ilusão.

O museu inclusivo é um museu sensível à diversidade humana e por isso se esforça para ser acessível a todas as pessoas. O museu acessível elimina as barreiras e promove a acessibilidade em todos os parâmetros tanto em suas instalações quanto em seu conteúdo e atendimento.

O museu acessível tem no público e suas necessidades o foco de suas estratégias e objetivos. As diferentes necessidades das pessoas devem ser consideradas nas tomadas de decisão nos diferentes níveis da gestão de um museu. Segundo Steinke (2016:49), para que o museu seja de fato acessível, trata-se de fugir do pensamento rígido do grupo-alvo, a fim de criar ofertas que possam ser compartilhadas por todos os usuários. Especificamente, trata-se de remover obstáculos mentais, além de remover os obstáculos estruturais. Se queremos levar a sério essas preocupações e implementá-las, precisamos de especialistas sensibilizados em todas as áreas dos museus, comprometidos com a eliminação de barreiras na cultura. O propósito de derrubar barreiras afeta todas as áreas, não apenas o educativo. A gestão deve estar disposta a se abrir para isso e adaptar Planos de Ação. É preciso que os curadores e os designers da exposição repensem suas diretrizes. Marketing adequado e comunicação acessível são necessários para atingir diferentes públicos.

Para Steinke (2015: 49), “a ausência de barreiras está associada a uma tarefa sócio-política de grande impacto. A partir de um compromisso efetivo com a acessibilidade, os museus se tornam pontos de encontro para vivenciar a integração e a inclusão”.

É preciso ter em mente que há uma diferença importante entre disponibilizar recursos de acessibilidade e ser acessível. No primeiro caso, ocorre a adaptação do que existe de forma isolada e pensada para determinado perfil de público. Por exemplo, a aquisição de recursos de tecnologia assistiva como au-

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

diodescrição e materiais táteis com foco em usuários com deficiência visual. Ser acessível pressupõe fazer uma gestão da acessibilidade atendendo a critérios técnicos e legais, que garantam os aspectos não só quantitativos, mas sobretudo qualitativos, a partir de premissas e parâmetros inclusivos. Ao promover acessibilidade, as premissas e métodos são tão importantes quanto as intenções.

Infelizmente, a maioria das instituições museológicas atua com acessibilidade sob a perspectiva do modelo médico da deficiência. Isso se reflete nos projetos de inclusão em que as ações são segregadoras e geram pouco empoderamento. Neste contexto, a acessibilidade é na maioria das vezes, um fim em si mesma, onde os recursos são mais importantes que sua função possibilitar a fruição e uso dos espaços e serviços do museu. O museu precisa ver a acessibilidade como ponte entre usuários e sua missão e serviços. É comum o especialista com formação específica e expertise em acessibilidade, reabilitação e Tecnologia Assistiva, identificar erros sistemáticos em recursos disponibilizados. Como exemplo, podemos citar maquetes, reproduções e pisos táteis; áudio-guias com audiodescrição, processos de mediação específicos à deficiência visual etc. São erros porque embora sejam materiais muito bonitos não atendem às especificidades técnicas necessárias para garantir os critérios de usabilidade ao objetivo proposto. Os erros variam entre a escolha dos materiais, dimensões dos detalhes, cores, posicionamento, aplicação à linguagem, método pedagógico etc.

Infelizmente, nos eventos que tratam sobre inclusão ou acessibilidade na cultura, não há espaço para avaliarmos as ações voltadas para o tema nos museus, o tempo é usado apenas para divulgação dos chamados cases de sucesso em que a reflexão crítica não tem lugar. É urgente que os eventos sejam usados para a divulgação de premissas básicas e para uma abordagem que promova a reflexão e a autocrítica do que estamos fazendo em termos de ações inclusivas.

### **Gestão Inclusiva no museu**

Ter uma gestão inclusiva no museu, significa atuar de forma transversal, de modo que todas as áreas e departamentos atuem de acordo com os princípios e valores inclusivos. A gestão inclusiva exige o estabelecimento de sinergia entre a instituição e os agentes sociais. A transformação da cultura, políticas e práticas para que sejam inclusivas, deve ser gradual, porém constante.

A promoção da diversidade inserida na programação museológica de forma episódica, embora fundamentada pela vontade de celebrar a diferença e quebrar preconceitos, nem sempre garante o efeito que lhe está subjacente para as muitas instituições que o procuram fazer (Carvalho: 2016:10).

Cada proposta é desenvolvida e consolidada (e expandida conforme apropriado), agregando às ações anteriores, que atraem uma rede cada vez mais densa de ações pequenas e grandes, a curto, médio e longo prazo. Para Carvalho, por sua natureza, a gestão inclusiva se estende para além das exposições e das atividades do educativo:

A inclusão nos museus deve ser entendida como uma prioridade que atravessa todas as áreas (gestão de coleções, investigação, criação de projetos, envolvimento com as comunidades e grupos, formação de equipas, administração e governança), não se restringindo, como mais comumente, à área educativa e a projetos especiais no âmbito da formação e captação de novos públicos (CARVALHO: 2016:10).

A gestão inclusiva permeia a contratação de profissionais, as políticas de gestão de pessoas, contratos com parceiros e prestadores de serviço; orienta percepções de curadores, designers e artistas, enfim, tem um escopo muito amplo.

Karayilanoglu e Arabacioglu (2016: 88 e 89), concordam que através da gestão inclusiva o museu seria capaz de:

- Servir à comunidade.
- Criar uma coleção representativa da diversidade cultural e cognitiva e ser capaz de auxiliar nas diferentes perspectivas de interpretação do conteúdo.
- Colaborar com outras áreas do conhecimento e atuar de forma inter e transdisciplinar, em temas relevantes para diferentes grupos sociais.
- Abraçar todas as partes da sociedade e entrar em contato com o usuário do museu. Um contato nada superficial, em que o usuário não é mero receptor.
- Criar consciência para integrar as diferenças em uma perspectiva interseccional e intercultural.
- Concluir e direcionar o gerenciamento de programas direcionados ao planejamento orientado para os visitantes.
- Implementar programas educacionais públicos, vendo o museu como um “espaço para eventos”.
- Considerar o usuário do museu um fator prioritário de todas as ações.
- Realizar atividades que impactam o meio urbano, sendo um agente do desenvolvimento social e da promoção de diferentes culturas – pois é parte importante da indústria cultural.
- Gerir a acessibilidade no museu de forma sustentável.
- Realizar uma auditoria sobre acessibilidade e inclusão. Um mapeamento com objetivo de autocrítica, avaliação constante, mensuração de resultados e correção de rotas.

### **Promovendo acessibilidade em museus: o Design Universal**

Diante dos desafios impostos pela complexidade da inclusão, da valorização da diversidade e da promoção da acessibilidade; e considerando os equívocos cometidos em ações que objetivam a eliminação de barreiras, naturalmente surge a questão: Então, qual é o caminho? Em termos práticos, que metodologia usar para promover a verdadeira acessibilidade e ser inclusivo de fato?

A resposta para esta pergunta também requer a compreensão de alguns princípios.

Mundialmente, os movimentos sociais e os especialistas em acessibilidade reconhecem o Design Universal, como a melhor solução na promoção da acessibilidade. Esse reconhecimento estende-se a documentos legais que exigem o uso do Design Universal quando o assunto é acessibilidade, como a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006) e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência de 2015.

Porém, a compreensão superficial e o conhecimento parcial sobre Design Universal têm gerado recusa em usá-lo e uma competição com outras estratégias entendidas, equivocadamente, como mais avançadas.

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

No Brasil o Universal Design ficou conhecido como Desenho Universal. No entanto, arquitetos especializados preferem o termo “design” por compreenderem que a palavra desenho não reproduz de forma precisa o significado de design já acolhido pela língua portuguesa.

Como acessibilidade, a palavra design é um substantivo. Mas, diferentemente da acessibilidade, o design também é um verbo. Design é o ato de criação que leva aos ambientes, produtos e serviços que usamos todos os dias. Então, quando falamos sobre o trabalho que entra nessa criação, deveríamos estar falando em termos de design (GUIMARAES, 2010:47).

Compreender a origem e evolução do Design Universal e desfazer os mitos que o cercam é o primeiro passo para compreender sua importância e aplicá-lo em contextos em que a inclusão é o objetivo.

### **Design Universal: Uma breve história**

O século XX trouxe transformações sociais profundas. Os avanços médicos permitiam o aumento da sobrevivência a lesões e doenças. A expectativa de vida das pessoas, incluindo pessoas com deficiência, aumentou. O número de pessoas com limitações funcionais, constituía uma parcela expressiva da sociedade e não era mais uma minoria insignificante ou silenciosa. Fatores como o grande número de soldados que voltavam pra casa com ferimentos incapacitantes, após a Segunda Grande Guerra, proporcionou que os direitos de idosos e pessoas com deficiência viessem à tona. A luta pelos direitos civis reforçou este movimento e os esforços foram respondidos com leis anti-discriminação e de igualdade de direitos.

Na década de 1950 as barreiras físicas no ambiente foram reconhecidas como um impedimento significativo para pessoas com deficiência física. O movimento sem barreiras (*barrier-free*) iniciou um processo de mudança em termos de design. A implementação dos novos padrões pelos arquitetos para adaptar os ambientes construídos, evidenciou que os recursos acessíveis isolados e ou segregados (voltados para um público específico) eram “especiais”, mais caros e frequentemente feios. Porém, ficou óbvio também, que a maioria das mudanças necessárias para atender às necessidades das pessoas com deficiência, beneficiava a todos. (WELCH, 1995)

Quando compreenderam que a acessibilidade poderia beneficiar muito mais que pessoas com deficiência, ficou claro que os projetos poderiam ser pensados sem barreiras desde sua concepção, e assim seriam menos dispendiosos, mais atraentes, mais utilizáveis e, portanto, mais comercializáveis.

O custo razoável é uma questão fundamental em qualquer processo de design e produção, logo, uma abordagem que atendesse às diversas necessidades da maioria dos consumidores seria muito bem-vinda. Esse foi o campo fértil para o nascimento do Design Universal.

O termo Universal Design (DU) foi cunhado por Ronald Mace, na década de 1970 para nomear uma nova percepção de design voltada para uma acessibilidade que acomodasse mais as diferenças individuais. O conceito inicial referia-se à criação de produtos e ambientes cuja estética e usabilidade deveriam ser oferecidas a todos, independentemente da sua idade, habilidade ou status. Esse novo design deveria evitar soluções especializadas ou segregadas, por não serem sustentáveis econômica ou tecnicamente.

Ron Mace era usuário de cadeira de rodas em função da poliomielite e atuante na luta pelos direitos das pessoas com deficiência. Arquiteto, pesquisador e professor, Ron Mace fundou o *Center for Accessible Housing* (Centro para Moradia Acessível), transformada, em função da evolução do *Universal Design*, em *The Center for Universal Design* (Centro do Design Universal), na Escola de Design da Universidade Estadual da Carolina do Norte em Raleigh (EUA).

O Centro se tornou líder nacional e internacional em pesquisas e informações sobre o Design Universal. Inicialmente, o Design Universal era voltado para ambientes construídos. Posteriormente e paulatinamente as teorias e aplicações foram estendidas a produtos, serviços (incluindo interfaces e educação).

### **Design Universal: um sistema completo**

O Design Universal pode ser compreendido como um sistema composto por conceito, princípios, diretrizes, objetivos e metodologia bem definidos. Ele é definido pelo *Center for Excellence in Universal Design* como o design de ambientes, produtos e serviços que podem ser utilizados, na maior extensão possível por todas as pessoas, sem a necessidade de adaptação ou de design especializado (IWARSSON & STÅHL, 2003:64). Após sua conceituação, foram estabelecidos 7 princípios. E para cada princípio um conjunto de diretrizes. Segundo o *Center for Excellence in Universal Design*, os princípios são:

- 1) Uso Equitativo e igualitário: O design não prejudica nem estigmatiza nenhum grupo de usuários.
- 2) Flexibilidade no uso: o design acomoda uma ampla gama de preferências e habilidades individuais.
- 3) Uso simples e intuitivo: o uso do design é fácil de entender, independentemente da experiência do usuário, conhecimento, habilidades linguísticas ou nível de concentração atual.
- 4) Informações perceptíveis: o design comunica efetivamente as informações necessárias ao usuário, independentemente das condições ambientais ou das habilidades sensoriais do usuário.
- 5) Tolerância a erro: o projeto minimiza os riscos e as consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais.
- 6) Baixo esforço físico: o design pode ser usado com eficiência e conforto, e com um mínimo de fadiga.
- 7) Tamanho e espaço para abordagem e uso: Tamanho e espaço apropriados são fornecidos para abordagem, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do usuário (IWARSSON E STÅHL, 2003:65)

Mais tarde, os especialistas também desenvolveram os objetivos, fundamentais para a aplicação do método.

Os 8 Objetivos do Design Universal definem os resultados da prática do Design Universal de maneiras que podem ser medidas e aplicadas a todos os domínios do design dentro das restrições dos recursos existentes. Englobam dimensões funcionais, sociais e emocionais e cada objetivo é apoiado por uma base de conhecimento interdisciplinar (por exemplo, antropometria, biomecânica, percepção, cognição, segurança, promoção da saúde e interação social. (STEINFELD & MASEL, 2012: 39)

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

Devido à complexidade, não é possível descrever o método neste artigo e nem é o propósito do mesmo. Porém, para que se compreenda a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade, é oportuno fazer considerações relevantes acerca do seu processo de aplicação.

## Mitos e Verdades sobre o Design Universal

a) Muitos designers e pessoas que atuam com acessibilidade, afirmam que *Design for All*, *inclusive design*, *barrier-free design* são sinônimos de Universal Design ou uma evolução dele. Porém, um grupo crescente de especialistas no tema discorda. O Design Universal foi aperfeiçoado ao longo do tempo e sempre pautado nas premissas de um trabalho contínuo de seus pioneiros e seus sucessores. Trabalho esse devidamente registrado e que possui direitos autorais. Os especialistas contrários à ideia de um sinônimo para Universal Design, afirmam ainda que ao contrário do Design Universal, os demais ainda não possuem definições que sejam consenso científico. Várias tentativas acabam por pegar emprestada a definição de Universal Design ou são mais uma declaração de missão do que definições.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência reconhecem apenas o Design Universal como método para a promoção da acessibilidade, por ser de fato inclusivo, visto que atende de forma eficiente e eficaz às necessidades de todas as pessoas em particular de pessoas com deficiência e podendo ser aplicado em todas as dimensões e parâmetros da acessibilidade.

b) Há uma implicância generalizada por parte de leigos que argumentam que o Design Universal é utópico e irrealista pois pretende dar uma solução única – universal – para todos os usuários. Essa compreensão simplista é absolutamente equivocada e exprime todo o aspecto técnico que a palavra universal representa de fato. Segundo o *Center for Excellence in Universal Design*, o termo foi cuidadosamente escolhido e por trás dele estão ideias como:

O Design Universal deve incorporar uma abordagem em dois níveis: O design reconhece a diversidade humana, forçando os limites dos produtos, serviços e ambientes “tradicionais” para incluir o maior número possível de pessoas; e um design personalizável que minimize as dificuldades de adaptação a usuários específicos. Pretende-se ainda que os designers explorem as soluções de design mais inclusivas; Se mais de uma opção estiver disponível para um recurso de design, escolha o recurso mais inclusivo. Por exemplo, ao instalar uma maçaneta em uma porta, é sempre melhor optar por uma maçaneta tipo alavanca, pois pode ser aberta usando o cotovelo ou punho fechado; o que é útil para pessoas carregando sacolas ou que possuem alguma restrição de mobilidade nos membros superiores. Por fim, espera-se que o design combine recursos de acessibilidade, com recursos personalizáveis ou adaptáveis. (IVARSSON & STÄHL, 2003: 65)

Nesta questão de múltiplos recursos, podemos citar como exemplo o audioguia em exposições. Um mesmo equipamento pode atender a diversos públicos, incluindo a versão com audiodescrição. Mas o projeto deverá prever, desde o início, vídeo guias para quem precisa de legenda ou língua de sinais, pois o uso da fácil leitura como importante recurso de acessibilidade deverá ser aplicado em todos os casos, tanto para os áudios com e sem audiodescrição, quanto para o texto em legenda ou em língua de sinais. Ainda é possível que seja

necessário disponibilizar linhas braille para pessoas com surdocegueira. Assim, o Design Universal não rejeita os recursos de Tecnologia Assistiva, pelo contrário, o método os integra esteticamente de forma a não estigmatizar, segregar ou retirar o conforto dos usuários.

c) O Design Universal não é aplicável apenas para o ambiente construído em seus aspectos físicos e arquitetônicos. Desde a década de 1990 o Design Universal vem sendo aprimorado e seu método é aplicável também a produtos e serviços e considera os 7 parâmetros da acessibilidade. Vale ressaltar que nos últimos anos, a filosofia do Design Universal encontrou terreno fértil no campo da educação.

Os professores do ensino fundamental e os professores universitários adotaram o UD “como uma base conceitual e filosófica sobre a qual construir um modelo de ensino e aprendizagem que seja inclusivo, equitativo e guie a criação de materiais acessíveis” (RAPPOLT, DALEY, 2013: 312)

O Design Universal para a aprendizagem é sobre disponibilizar opções. Esta é uma aplicação extremamente benéfica para museus que possuem ou desejam implementar programas educativos inclusivos. Disponibilizar opções é essencial para a aprendizagem, porque, conforme a neurociência demonstra, não existe uma maneira única de apresentar informações, nem um jeito único de processar e responder às informações e tão pouco uma forma única de envolver os usuários.

d) O Design Universal não é um estilo de design, mas uma abordagem para que qualquer estilo de design possa ser inclusivo.

e) O método em si mesmo é inclusivo, uma vez que o processo prevê a participação de usuários. Porém esta participação é feita de forma adequada, pois não se trata de atender preferências individuais e sim necessidades. Por esta razão ele não é definitivo, mas flexível, uma vez que, reconhece a importância de rever novas necessidades sempre que necessário. O método possibilita que o projeto atenda esta questão.

f) A maioria dos que atuam com acessibilidade, desconhecem o fato de que usar o Design Universal pode custar menos de 1% do valor final do projeto. As adaptações posteriores ou projetos especializados podem custar em torno de 20% do valor total do projeto. Assim, o design Universal não só é mais ético, como também mais eficiente e eficaz em termos de recursos financeiros.

### **Design Universal em exposições e programas educativos inclusivos**

Para promover a acessibilidade em ações educativas e exposições em museus, designers e desenvolvedores de exposições e programas precisam considerar a diversidade presente no público em cada etapa da concepção e desenvolvimento dos projetos. Ou seja, desde o momento em que o conceito de exibição ou programa é concebido pela primeira vez até o momento em que o produto/serviço final é instalado ou entregue, o Design Universal deve ser aplicado.

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

Rappolt e Daley (2013: 318) sugerem 3 questões que podem auxiliar na avaliação das ações, na medida em que o Design Universal é empregado.

I. A experiência é fisicamente inclusiva para pessoas com diferentes funcionalidades e habilidades? (ou seja, o espaço é confortável, acessível e perceptível para uma ampla variedade de usuários?)

II. A experiência é cognitivamente inclusiva para pessoas com várias habilidades e funcionalidades diversas? (ou seja, as informações interpretativas e as atividades educacionais oferecem estratégias e recursos multissensoriais e multimodais? texto, áudio e imagens - toque, olfato, visão e audição - para que todos os visitantes possam escolher o que melhor os atende, gerando experiências interativas e significativas de aprendizado?)

III. A experiência é socialmente inclusiva para pessoas com várias habilidades e funcionalidades diversas? (ou seja, os recursos, estratégias e demais soluções permitem que as pessoas com diferentes habilidades e funcionalidades possam participar juntas da atividade? Cada pessoa pode participar de forma independente, sem contar com a ajuda e a assistência de outras pessoas? Todos os visitantes podem se encontrar representados nas imagens de pessoas na galeria?)

Essas questões podem alinhar os objetivos daqueles que conhecem o método com os de quem nada sabe sobre ele. Isso é especialmente útil em ações nas quais os desenvolvedores precisam contar com a prestação de serviços isolados, temporários ou esporádicos.

### **Benefícios do Design Universal em museus**

Os museus são lugares onde visitantes com diversas características, inclusive funcionais são convidados a aprender. Essa diversidade oferece um desafio único - como os museus podem garantir que todos possam se beneficiar da experiência de aprendizado?

Os museus podem desempenhar um papel considerável na definição de quem em nossa sociedade é capaz e incapaz de aprender. Ao transformar o planejamento de seus serviços e ambientes, através do Design Universal e do Design Universal para a aprendizagem, o museu fica mais próximo de cumprir sua missão enquanto uma instituição que deve ser inclusiva. Segundo Ash (2002), “não existe um visitante “típico” do museu. Os visitantes são um grupo diversificado e incluem pessoas com e sem deficiência”.

O Design Universal não deve ser confundido com uma abordagem de design único. Em vez disso, o design universal incentiva a adoção de designs que promovam flexibilidade e escolha, permitindo que diferentes usuários interajam com o mesmo design de maneiras diferentes.

De muitas maneiras, o Design Universal como abordagem para inclusão é mais adequado aos ambientes de museus:

Uma razão é que os museus são ambientes de aprendizagem onde as pessoas visitam e aprendem em grupos sociais, como famílias ou grupos escolares e o design universal permite pessoas com deficiência participar da aprendizagem ao lado de pessoas sem deficiência. Outra razão é que o design universal oferece flexibilidade e escolha em relação às interações nas quais as pessoas decidem participar e como elas decidem participar, e a capacidade dos visitantes de escolher quando e como aprendem é um aspecto essencial da aprendizagem em museus (FALK, DIERKING, 2000: 35).

Além dos benefícios gerais já descritos, especificamente para o museu que usa o Design Universal podemos citar:

- 1) Imagem pública e vantagem competitiva. A experiência singular que o museu irá promover fará dele único, gerando uma imagem pública positiva e dando a ele um diferencial e uma vantagem em relação aos outros.
- 2) Aumento de público: Contribui para atingir as metas de visitação uma vez que o Design Universal amplia o alcance do público.
- 3) Relacionamento com os usuários: o Design Universal confere maior autonomia e independência para usuários, o que amplia sentimentos de pertencimento e, conseqüentemente, estreita e fideliza a relação do usuário com o museu.
- 4) Patrocínio, parcerias e incentivos: inclusive por razões legais, instituições que usam o Design Universal têm mais argumentos ao competir por recursos financeiros públicos ou privados.
- 5) Processos e multas: o Design Universal é exigido pela legislação na promoção da acessibilidade. Usá-lo evita processos por parte de usuários e profissionais.
- 6) Possibilita maior resultado com menor custo. O Design Universal garante as melhores soluções com maior economia de recursos e, portanto, mais possibilidades de soluções atraentes ao público.
- 7) Soluções esteticamente atraentes. O Design Universal se preocupa com o aspecto estético e por isso, ao promover acessibilidade, também promove integração de usuários e conservação de certos elementos.

## Conclusão

A compreensão de conceitos como inclusão, diversidade, marcadores sociais e deficiência sob paradigmas inclusivos, possibilitam uma nova compreensão da acessibilidade e do papel dos museus na complexa missão de promover um mundo mais justo e igualitário. Essa compreensão nos convida a refletir e avaliar constantemente nossas ações. Serão elas de fato inclusivas?

Algumas das asserções desafiam o *status quo*, mas podem contribuir para o desenvolvimento de estratégias inclusivas mais eficientes.

No contexto de crescente diversidade é necessário projetar ambientes, produtos e serviços acessíveis, ou seja, que acolham as singularidades das pessoas, incentivando a plena participação de todos.

Sob a ótica inclusiva, não há de se falar em projetos ou programas de inclusão. É preciso uma abordagem inclusiva integral, sistêmica e sistematizada. Em outras palavras, precisamos de uma gestão inclusiva, que considere todas as variáveis e atores de uma ação. Significa pensar toda e qualquer demanda tendo os princípios e valores inclusivos como norteadores. Assim, teremos projetos, quaisquer que sejam, inclusivos. Pode ser uma exposição de carros antigos ou de obras clássicas, uma ação formativa sobre história da arte para professores, um bate papo com artistas recém descobertos, a reforma de determinado ambiente físico, a reformulação do site, a divulgação de ações nas redes sociais, a construção de um texto pela curadoria, a substituição de legendas das obras,

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

a contratação de profissionais para atuar nos diferentes cargos e funções do museu. A ideia é tornar cada ação do museu inclusiva, ao invés de apenas criar projetos voltados para um tipo específico de público.

O Design Universal oferece todos os elementos necessários para promover essa transformação teórica e prática. A acessibilidade é um atributo, enquanto o Design Universal é um sistema. Acessibilidade é um dos objetivos e o Design Universal o meio para nos fazer chegar lá.

O museu enquanto um ativo social, pode contribuir para a evolução da sociedade em aspectos como cultura, ciência, turismo e desenvolvimento econômico. Para promover a inclusão, precisamos que o museu seja um instrumento a serviço da comunidade. Ao se comprometer de fato com a sociedade, o museu programa estratégias necessárias para atrair visitantes em potencial, independentemente de sua origem, nível socioeconômico ou cultural.

Um museu inclusivo favorece a coesão social, valoriza as diferenças e combate a desigualdade, a discriminação e toda causa ou forma de exclusão. O museu inclusivo que ansiamos e necessitamos, trabalha para e com a sociedade, considerada em todos os aspectos da diversidade humana.

Duas perguntas devem orientar nossas ações a fim de que elas sejam inclusivas. A primeira pergunta é: “o ambiente, produto ou serviço promove a felicidade e a efetiva inclusão de todas as pessoas?” e a segunda pergunta, talvez a mais importante, inspirada na jornalista Claudia Werneck, seria: “Quem cabe no meu todos?” Essa é a questão que pode nos levar a sermos cada vez menos excludentes. Não basta olhar para o sucesso de nossas ações a partir de quem estamos incluindo, é preciso continuar buscando quem estamos impedindo de participar. Afinal, a inércia também é uma poderosa forma de opressão.

## Referências

ANDRADE, Renata. Biblioteca Pública, Inclusão e Deficiência: desafios e perspectivas. *Circuito de oficinas: acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em bibliotecas públicas*. Guaratinguetá, Secretaria da Cultura do Governo do Estado de São Paulo, jun. 2012.

ANDRADE, Renata. *A promoção da acessibilidade e a gestão inclusiva de profissionais com deficiência visual na empresa: uma proposta de ebook*. São Paulo: Unifesp, 2017.

ASH, D. Negotiations of thematic conversations about biology. In: Leinhardt, G; Crowley, K; Knutson, K (Eds.). *Learning Conversations in Museums*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2002. p. 357.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a convenção internacional sobre os direitos das pessoas com deficiência e seu protocolo facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, 2009.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (estatuto da pessoa com deficiência). Brasília, 2015.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as leis sobre acessibilidade. Brasília, 2004.

CAPPLEMAN, J Morgan; COUGHLIN, A. A Personal View of Diversity in the Sociological World, *Nexus* June 20(2): 16-17, 2008.

CARVALHO, Ana. Museus e Diversidade Cultural: Da Representação aos Públicos. *Estudos de Museus*. Lisboa: Casal de Cambra; v. 4, 2016.

CHACÓN, Katherine. El papel de los museos en las sociedades. *La Roca de Crear*, v. 7, 2011. p. 20.

FACCHINI, R. Entre compassos e descompassos: Um olhar para o “campo” e para a “arena” do movimento LGBT brasileiro. *Estudos Gays: Gêneros e Sexualidades*, Bagoas - n. 3, v. 4, p. 131-158, 2009.

FALK, J. H; DIERKING, L. *Learning from museums: Visitor experiences and the making of meaning*. Walnut Creek, CA: Alta Mira Press. (2000)

FERNANDES, Edicléa Mascarenhas; ORRICO, Hélio Ferreira. *Acessibilidade e inclusão social*. Rio de Janeiro: Descubra, 2008.

GUIMARÃES, Marcelo Pinto. Desenho universal é design universal: conceito ainda a ser seguido pelas normas técnicas. In: PRADO, Adriana de Almeida (et al). *Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo: Annablume, p. 45-55, 2010.

HALL, M. *Cultural Heritage as Civilizing Mission: From Decay to Recovery*. Int. J. Herit. Stud. 2017.

IWARSSON, S; STÅHL, A. Accessibility, usability, and universal design – Positioning and definition of concepts describing person–environment relationships. *Disability and Rehabilitation*, p. 57-66, 2003.

KARAYILANOGLU, G. *The Analysis of Interior Organization Changed By ‘New’ Museum Comprehension At Contemporary Art Museums With Examples From Istanbul*. Master Thesis: MSGSÜ, 2016.

KOSIK, Karel. *Dialética do concreto*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1976.

MASON, R. Conflict and Complement: An Exploration of the Discourses Informing the Concept of the Socially Inclusive Museum in Contemporary Britain. *International Journal of Heritage Studies*. London, n. 1, v. 10, Mar 2004. p. 49–73

NIGHTINGALE, Eithne; CHANDAN, Mahal. “The Heart of the Matter: Integrating Equality and Diversity into Policy and Practice of Museums and Galleries.” In: *Museums, Equality and Social Justice*. Oxon: Routledge, p. 13–37. 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. CIF: *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*. Centro Colaborador da Organização Mundial da Saúde para a Família de Classificações Internacionais. São Paulo: Edusp, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS [ONU]. *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Doc.A/61/611, Nova Iorque, 13 dez, 2006.

Museu Inclusivo é museu acessível:

a importância do Design Universal na promoção da acessibilidade na cultura

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS [ONU]. *Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Doc.A/61/611, Nova Iorque, 13 dez, 2006 PAGE, Scott E. *Diversity and Complexity*. Princeton, NJ: Princeton University Press, 2010.

PAGE, Scott E. *The Diversity Bonus: How Great Teams Pay Off in the Knowledge Economy*. Princeton, NJ: Princeton University Press., 2017.

PELÚCIO, L. Marcadores sociais da diferença nas experiências travestis de enfrentamento à aids. *Saúde e Sociedade*, p. 76-85. 2011.

RAPPOLT, G Schlichtmann; DALEY, S. G. Providing access to engagement in learning: The potential of Universal Design for Learning in museum design. *The Museum Journal*: p. 307-321. 2013.

SASSAKI, Romeu Kazumi. *As sete dimensões da acessibilidade*. São Paulo: Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo, 2015.

STEINFELD, Edward; MAISEL, Jordana. *Universal Design: Creating Inclusive Environments*. Hoboken: John Wiley & Sons, 2012.

STEINKE, Sara Stocker. *Das Museum für alle - Imperativ oder Illusion?* Zürich: *Internationales Bodensee-Symposium*, 2016.

USTUN, T. B et al. The International Classification of Functioning, Disability and Health: A new tool for understanding disability and health. *Disability and Rehabilitation*, 565–571. 2003.

VERGO, Peter. *The New Museology*. London: Reaktion Books Ltd. 1889.

WELCH, P; PALAMES, C. A brief history of disability rights legislation in the United States. In Welch, P. (Ed.), *Strategies for teaching universal design*. Boston, MA: Adaptive Environments Center. 1995.