

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**JOICE DIAS COSTA**

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA  
UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE**

Recife  
2021

JOICE DIAS COSTA

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA  
UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE**

Dissertação apresentada à Coordenação do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco- UFPE- Recife como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**Área de concentração:** Informação, Memória e Tecnologia.

**Orientador:** Prof. Dr. Hélio Márcio Pajeú

Recife  
2021

Catálogo na fonte  
Bibliotecária Mariana de Souza Alves – CRB-4/2105

C837p Costa, Joice Dias  
Práticas informacionais de sujeitos surdos na biblioteca universitária  
Joaquim Cardozo da UFPE / Joice Dias Costa – Recife, 2021.  
135p.: il.

Orientador: Hélio Márcio Pajeú.  
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro  
de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da  
Informação, 2021.

Inclui referências e apêndices.

1. Informação, Memória e Tecnologia. 2. Surdos. 3. Bibliotecas. 4.  
Acessibilidade. 5. Libras. I. Pajeú, Hélio Márcio (Orientador). II. Título.

020 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2021-148)

JOICE DIAS COSTA

**PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE:**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação, como requisito para a obtenção do título de Mestra em Ciência da Informação. Área de concentração: Informação, Memória e Tecnologia.

Aprovada em: 22/02/2021

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Dr. Hélio Márcio Pajeú (Orientador)  
Universidade Federal de Pernambuco  
(participação via videoconferência)

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Edilene Maria da Silva (Examinador Interno)  
Universidade Federal de Pernambuco  
(participação via videoconferência)

Prof. Dr. Erinaldo Dias Valério (Examinador Externo)  
Universidade Federal de Goiás  
(participação via videoconferência)



*Dedico esse trabalho à Família Ribeiro Costa, em especial aos meus sobrinhos Nicolas e Arthur e a todas as crianças, inclusive às surdas. Que no desenvolver educacional de cada um deles, possa haver mais empatia, amor e respeito, que os caminhos se abram por meio da igualdade e humanidade de cada um, características que devem estar acima de todo e qualquer pré-conceito.*

## AGRADECIMENTOS

Meu agradecimento primeiramente e sempre à Deus, pois sem Ele não teria tido a paciência, tampouco insistido na constância de me dedicar à elaboração desse trabalho. Um processo árduo em um momento árduo de minha vida, que suportei em silêncio, mas que me ensinou a ser mais racional e madura diante das situações.

Gratidão a Hélio Pajeú por ter topado mais esse desafio comigo, diante de tantos obstáculos, se colocando disposto a escrever mais um capítulo de minha história nessa instituição de ensino. Muito obrigada, todo meu carinho, admiração e respeito. Tu és referência para mim desde sempre.

Gratidão ao professor Erinaldo Dias, por ter me enxergado desde a graduação, incentivado e ensinado, compreenda desde já a importância e referência que é para mim e em minha formação.

Professora Edilene Silva, obrigada pelas sábias palavras e suporte durante o mestrado, o carinho, o incentivo e o respeito, são sentimentos recíprocos e verdadeiros. Todo o meu carinho e respeito.

Aos professores Sonia Cruz-Riascos, que me acolheu com suas palavras de incentivo, verdades e presença constante que muito precisei nesse processo; Diego Salcedo que tornou minha passagem mais leve com o seu olhar descontraído diante dos debates em sala e conversas de corredor; Marcos Galindo que me disse palavras importantes e de incentivo desde o início dessa jornada. A bibliotecária Ana Beatriz da UNICAP por ter sido tão empática, incentivadora, motivadora e presente durante esse processo. Todo o meu carinho, respeito e admiração por vocês, hoje e sempre.

Gratidão aos amigos Juçara Freire e Filipe Isidro, bibliotecários da SUDENE que me apoiaram e incentivaram desde a graduação até o presente momento, todo o meu carinho e amor à vocês.

Aos amigos de turma, todo o meu carinho e amor, em especial a Heitor Cavagnari, Isis Trindade e Paloma França que me acolheram e me deram suporte nos momentos em que mais “surtei” emocionalmente, foi intenso e foi engrandecedor esse momento com vocês.

“Ora, a diversidade humana deve ser contemplada no mundo globalizado, que pressupõe a inclusão de todos”. (PUPO, 2008, p.19).

## RESUMO

O presente trabalho configura-se como um estudo de caso voltado para discutir as práticas informacionais direcionadas aos sujeitos surdos como elemento de inclusão na Biblioteca Joaquim Cardoso (BJC) na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), com a finalidade de identificar quais práticas informacionais estão sendo desenvolvidas por esses usuários e se os produtos e serviços disponibilizados pela unidade estão de acordo com as necessidades informacionais desse grupo. O trabalho discorre sobre a importância da informação e seu papel para a comunicação que reflete nas práticas informacionais por meio do atendimento e serviços, caminhando para uma mediação adaptada à todo aquele que frequenta espaços de informação como as bibliotecas. Aborda também que implícito ao atendimento está a necessidade e compreensão do campo da acessibilidade para as práticas de inclusão, em que coloca qual o tipo de acessibilidade se configura na esfera da interação inclusiva com os sujeitos surdos, no caso a acessibilidade comunicacional, e a considerável compreensão daquilo que seja língua e linguagem, bem como seu papel social para uma melhor adaptação e entendimento da relevância em inserir e utilizar a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como ferramenta e prática mais presente no atendimento dentro desses espaços com os sujeitos surdos. A pesquisa caracteriza-se como exploratória uma vez que utiliza de registros bibliográficos que abordem o contexto apresentado e por buscar entender os serviços expressos na unidade estudada, bem como explorar por meio de questionário a interpretação dada a esses serviços pelos usuários surdos que frequentam o Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco e a biblioteca estudada que está situada no mesmo, tendo por objetivo compreender como eles enxergam a unidade e os serviços prestados por elas e o que pode vir a ser adaptado para melhor atendê-los. Diante dos resultados obtidos com o estudo, percebeu-se a importância em dialogar junto à biblioteca políticas que beneficiem e se enquadrem nas necessidades informacionais de usuários surdos, bem como a relevância em interagir com esses usuários para uma melhor adaptação e inclusão de serviços acessíveis aos meios utilizados por eles e de acordo com seus direitos.

**Palavras-chave:** Surdos; Bibliotecas; Acessibilidade; Libras; Informação.

## ABSTRACT

This paper is configured as a case study to discuss the informational practices directed to deaf people as an element of inclusion in the Joaquim Cardoso Library (JCL) at the Federal University of Pernambuco (UFPE), in order to identify which informational practices are being developed by these users and if the products and services made available by the unit are in accordance with the informational needs of this group. The paper discusses the importance of information and its role in communication, which reflects on the informational practices through attendance and services, moving towards a mediation adapted to all those who frequent information spaces such as libraries. It also addresses that implicit to the service is the need and understanding of the field of accessibility for the inclusion practices, in which places what type of accessibility is configured in the sphere of inclusive interaction with deaf individuals, in this case the communicational accessibility, and the considerable understanding of what is language and language, as well as its social role for a better adaptation and understanding of the relevance of inserting and using the Brazilian Sign Language (BSL) as a tool and practice more present in the service within these spaces with deaf individuals. The research is characterized as exploratory since it uses bibliographic records that address the context presented and seek to understand the services expressed in the unit studied, as well as explore through a questionnaire the interpretation given to these services by deaf users who attend the Center for Arts and Communication (CAC) of the Federal University of Pernambuco and the library studied that is located there, aiming to understand how they see the unit and the services provided by them and what can be adapted to better serve them. Given the results obtained with the study, it was realized the importance of dialog with the library policies that benefit and fit the information needs of deaf users, as well as the relevance of interacting with these users for a better adaptation and inclusion of accessible services to the means used by them and according to their rights.

**Keywords:** Deaf; Libraries; Accessibility; BSL; Information.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> – Parâmetros de Configuração de Mãos: CM; PA, M, O/D e EF/C .....	28
<b>Quadro 1</b> – Serviços de Informação de uma biblioteca universitária .....	49
<b>Quadro 2</b> – Três grandes posturas intelectuais que marcaram as ciências sociais e humanas .....	64
<b>Figura 2</b> – Modelo Everyday Life Information Seeking - ELIS .....	68
<b>Figura 3</b> – Modelo Mackenzie.....	69
<b>Figura 4</b> – Experiência da Informação e Ações de Informação .....	70
<b>Quadro 3</b> – Trabalhos recuperados em Bases de Dados .....	75
<b>Figura 5</b> – Nuvem de Tags dos assuntos mais evidentes .....	77
<b>Quadro 4</b> – Categorias de Análise.....	82
<b>Quadro 5</b> – Produtos e Serviços Propostos com base na perspectiva dos usuários.....	110

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Você cursa Letras/LIBRAS?.....	84
<b>Gráfico 2</b> - Essa é sua primeira graduação?.....	85
<b>Gráfico 3</b> - Qual a sua idade? .....	86
<b>Gráfico 4</b> - Qual o seu gênero?.....	87
<b>Gráfico 5</b> - Você é surdo, deficiente auditivo ou ouvinte?.....	88
<b>Gráfico 6</b> - Faz/Fazia uso frequente da biblioteca? .....	90
<b>Gráfico 7</b> - Qual a relevância de haver filmes com aparelhos adaptáveis, etc?.....	91
<b>Gráfico 8</b> - Haver monitores com vídeos e janelas em LIBRAS?.....	92
<b>Gráfico 9</b> - Quais desses serviços já foram utilizados ou quais eles possuem conhecimento a respeito?.....	94
<b>Gráfico 10</b> - Em quanto corresponde o acervo da biblioteca?.....	95
<b>Gráfico 11</b> - Qual a relevância em haver dvd's legendados? .....	96
<b>Gráfico 12</b> - Qual a relevância de haver livros sobre a cultura surda e o surdo? .....	97
<b>Gráfico 13</b> - A relevância em haver sinalizações claras? .....	99
<b>Gráfico 14</b> - É atendido por um bibliotecário que use LIBRAS?.....	100
<b>Gráfico 15</b> - Como procedem ao dirigir-se à biblioteca? .....	102
<b>Gráfico 16</b> - Qual a relevância em haver um bibliotecário que use LIBRAS?.....	103
<b>Gráfico 17</b> - Faz uso do NACE?.....	108
<b>Gráfico 18</b> - Faz uso de seus serviços para algo relacionado à biblioteca? .....	109

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>BRAPCI</b>	–	Base de dados em Ciência da Informação
<b>CI</b>	–	Ciência da informação
<b>CAA</b>	–	Centro Acadêmico do Agreste
<b>CAC</b>	–	Centro de Artes e Comunicação
<b>CAPE</b>	–	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
<b>CAV</b>	–	Centro Acadêmico de Vitória
<b>CE</b>	–	Centro de Educação
<b>CM</b>	-	Configuração de Mão
<b>DSBS</b>	–	Diretrizes para Serviços de Bibliotecas para Surdos
<b>DSC</b>	–	Discurso do Sujeito Coletivo
<b>EF/ C</b>	–	Expressão Facial e/ou Corporal
<b>FENEIS</b>	–	Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos
<b>IES</b>	–	Instituições de Ensino Superior
<b>IESP</b>	–	Instituto Nacional de São Paulo
<b>IFLA</b>	–	Federação Nacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
<b>INES</b>	–	Instituto de Educação dos Surdos
<b>LIBRAS</b>	–	Língua Brasileira de Sinais
<b>LSF</b>	–	Língua de Sinais Francesa
<b>NACE</b>	–	Núcleo de Acessibilidade
<b>O/D</b>	–	Orientação ou Direcionalidade
<b>PA</b>	-	Ponto de articulação
<b>PCD</b>	–	Pessoa com Deficiência
<b>SIB</b>	–	Sistema Integrado de Bibliotecas
<b>SIPAC</b>	-	Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos
<b>TCC</b>	–	Trabalho de Conclusão de Curso
<b>UFPE</b>	–	Universidade Federal de Pernambuco

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>A LÍNGUA COMO FERRAMENTA PARA A INCLUSÃO SOCIAL</b>	<b>24</b>
2.1	LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS: DEFINIÇÃO E HISTÓRIA	29
2.2	A ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL E ATITUDINAL	33
<b>3</b>	<b>A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E SEU PAPEL SOCIAL</b>	<b>40</b>
3.1	SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E SEUS USUÁRIOS: A BIBLIOTECA JOAQUIM CARDOZO	45
3.2	O NÚCLEO DE ACESSIBILIDADE (NACE) DA UFPE	52
<b>4</b>	<b>DOS ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS ÀS PRÁTICAS INFORMACIONAIS COMO MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA</b>	<b>54</b>
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>74</b>
5.1	LEVANTAMENTO DOS DEPARTAMENTOS QUE LIDAM COM DISCENTES E SUJEITOS SURDOS	77
5.2	QUESTIONÁRIO APLICADO AOS SUJEITOS SURDOS QUE FREQUENTAM A BIBLIOTECA	79
5.3	CATEGORIAS DE ANÁLISE	82
<b>6</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS</b>	<b>84</b>
6.1	O PERFIL DOS SUJEITOS SURDOS	84
6.2	AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA JOAQUIM CARDOZO	88
6.3	A AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS	93
6.4	A PROPOSIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS	104
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>113</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>117</b>
	<b>APÊNDICE A - PRÉ-TESTE</b>	<b>124</b>
	<b>APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO</b>	<b>130</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Quando pensamos a informação, lembramo-nos do seu papel na sociedade e nas mudanças que ela constrói uma vez que seja compreendida e assimilada, percebendo assim que ela é uma ferramenta primordial para disseminarmos aquilo que acontece a nossa volta e meios que nos conectam. Como pauta formadora de pessoas, a informação bem como os espaços que ela contextualiza são muito emblemáticos para a sociedade e o público ao qual atende, e estando dentro de um ambiente de educação e formação se configura por meio de diversas facetas que se mobilizam para isso, como exemplo temos a biblioteca e seus serviços, bem como os profissionais que atuam nesses lugares de informação.

A informação é uma ferramenta essencial e fundamental para a atividade de comunicação dentre os indivíduos, e a necessidade em disponibilizá-la para todo e qualquer indivíduo que precise é papel de profissionais que estejam aptos e flexíveis quanto às mudanças que surgem, refletindo por meio dessa disponibilização o cunho liberal e humanista do bibliotecário que se enquadra e representa de forma relevante esse papel. Antes de tudo é preciso entender que o profissional da informação precisa estar preparado para as mudanças que ocorrem socialmente e refletem nos contextos aonde eles atuam, levando à inovação não apenas de sua atuação, mas de serviços importantes dentro de bibliotecas, como por exemplo, a disseminação da informação e as ferramentas que possibilitem isso.

Durante a formação do bibliotecário, é necessária determinação para alcançar essas mudanças, por meio das disciplinas já existentes que reforçam nossas bases e estruturas quanto ao graduar-se bibliotecário e os produtos e serviços que implicam no seu papel em lidar com aqueles que precisam de informação. Como reflexo dessas mudanças sociais dentro das bibliotecas, temos a frequente presença de usuários surdos nas academias que buscam por uma educação mais segura e concreta nesses espaços, por meio da legalidade que lhes foi concedida no ano de 2002 com a Lei de 10.436 que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e suas providências, como sua inclusão como disciplina curricular por meio obrigatório e eletivo. Pupo (2008, p. 13) já nos falava que “numa sociedade que pretende ser inclusivo, o acesso ao conhecimento se faz ao construir canais que possibilitem ao livro ‘falar’ na diversidade de línguas, ouvidos e olhos que temos”.

No ano de 2016 foi realizado um estudo<sup>1</sup> resultando em meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) para a graduação em Biblioteconomia com relação à formação dos

---

<sup>1</sup> COSTA, Joice Dias. **A Importância do ensino de Libras para a formação do bibliotecário**. Orientador: Hélio Márcio Pajeú. 2016. 38 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) –

bibliotecários e a importância do ensino da Libras como disciplina eletiva na grade do curso de biblioteconomia da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) pelo Departamento de Ciência da Informação (DCI), justamente por conta dessas mudanças e do papel do profissional, o que resultou em um retorno positivo por meio de estudo aplicado aos discentes do curso na época (um total de três turmas) e possibilitou a inserção do ensino da língua como disciplina eletiva para eles e para aqueles que ingressam na área. Naquele momento, 14 anos após a legalidade do ensino, foi possível identificar sua importância na atuação do bibliotecário uma vez que fosse inserido seu ensino em sua formação e possibilitar a inclusão deles nesse contexto, bem como adaptar a visão deles sobre as mudanças e possibilidades que surgem no decorrer de nossos espaços quanto aos usuários que os frequentam.

Atualmente, estamos lidando com a percepção de que cada dia mais é necessário um ajuste em nossas ações e serviços por meio da acessibilidade, um tema bastante presente e inclusivo. Não apenas no âmbito físico, mas dentro das diversas tipologias que atendem a acessibilidade específica para cada um, em cada âmbito dos serviços das bibliotecas, pois cada dia mais é notória a importância e necessidade de que as unidades de informação busquem se adequar a essas pautas.

Portanto, o presente trabalho é decorrente de uma pauta já antes trabalhada, porém agora, buscando entender como uma biblioteca universitária oferta seus serviços para o público surdo, dentro de suas necessidades informacionais em específico, por meio de práticas que se adequem aos contextos voltados para eles. Se antes por meio do estudo realizado na graduação o olhar estava voltado para a formação, no presente contexto buscamos focar nosso olhar nas unidades e como elas veem lidando com os usuários que se encaixam no grupo de Pessoa com Deficiência (PcD), no caso do estudo em específico a deficiência auditiva, em busca da quebra de barreiras nas relações interpessoais no âmbito da informacional.

Para a Ciência da Informação (CI) aqueles que estudam a informação, estudam problemas e esses problemas que surgem são recortes de contextos que a constituem. Sendo essa área, então, um campo que estuda as propriedades e o comportamento, as forças e fluxos e os meios para desenvolver a acessibilidade e o uso de tudo aquilo que diz respeito à informação, caracterizando-se diante disto como uma área interdisciplinar, ela torna-se “uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação” (SARACEVIC,

1996, p. 42), por relacionar contextos de diversas áreas com um único propósito, aprimorar o estudo informacional e o seu objetivo.

Ainda em seu âmbito, alguns autores avaliam o conceito de informação como algo a ser bastante explorado; como para Capurro (2003), que defende ser primordial a realização de estudos epistemológicos sobre os terrenos de atuação da CI que expõem semelhanças e divergências existentes entre o conceito de informação e sua utilização e prática em relação às outras áreas de atuações científicas, terrenos esses que são vastos e apresentam contextos de finalidade essencial para a atuação e presença da informação e suas ferramentas.

A sociedade, atualmente, é um exemplo dos reflexos das inúmeras mudanças advindas dos diversos segmentos sociais que roteirizam nossas transformações e a informação desempenha um papel central e importante em tudo isso. Wersig & Nevelling (1975, p.43) afirmam que “atualmente, transmitir conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da CI”.

De acordo com Araújo (2018) após a expansão da CI diante das suas manifestações e de se compreender qual o tipo de ciência que ela deveria ou poderia ser, surgiram três características atribuídas a ela diante disto, sendo a primeira relacionada à questão da interdisciplinaridade, vista como algo intrínseco à área, a segunda que se reflete na idéia de enxergá-la como uma ciência pós-moderna por conta das mudanças nos diversos campos da existência humana e a terceira caracteriza-se por situá-la como “uma ciência humana e social” (ARAÚJO, 2018, p. 39).

Juntamente com essas características que refletem a visão do autor, uma vez que existam outras áreas consideradas por outros autores, ele nos traz as subáreas relacionadas ao campo da CI que vieram a desenvolvê-la e estruturá-la, sendo elas a Comunicação Científica, o Comportamento Informacional, a Organização do Conhecimento, a Gestão da Informação e do Conhecimento, a Economia Política da Informação e os Estudos Métricos. Dentre todas, duas destas subáreas refletem o contexto que virá a ser abordado neste trabalho; o Comportamento Informacional que tem por base o Estudo de Usuário, que em suma busca compreender “o que é a informação do ponto de vista das estruturas mentais dos usuários que se relacionam (que necessitam, que buscam e que usam) a informação” (ARAÚJO, 2018, p. 39) e a Gestão da Informação e do Conhecimento que refletem os serviços de informação e suas práticas.

Retomando a colocação de Saracevic (1996) quando fala que a CI é uma participante ativa no desenvolvimento da sociedade da informação, pensamos então nos reflexos desse

desenvolvimento e o quanto eles moldam os espaços que lidam com a informação, os profissionais que nela atuam e, principalmente, os usuários que dela necessitam. A partir do momento em que nos facultamos a estudar, entender e questionar esses usuários surge a proposta de refletir, aprimorar e buscar desenvolver os contextos que de fato a CI aborda com o propósito de melhor oferecer e disponibilizar conteúdos àqueles que buscam a informação dentro de seus respectivos fundamentos e necessidades.

Como reflexo da interdisciplinaridade introduzida na CI e dentre todas as áreas que corroboram suas produções temos a Biblioteconomia e com ela todo um conjunto de abordagens e problemas que surgem e vertem de ações questionadas em seus espaços de atuação. Ainda que haja diferenças entre ambas as áreas, as mesmas tornam-se complementares para o foco em questão; aqueles que utilizam e buscam por informação, bem como os comportamentos, as necessidades e as práticas informacionais dos sujeitos, o que reforça a importância do estudo de usuário para compreensão dos espaços que refletem seus objetivos. Sendo assim, as bibliotecas também são o reflexo dessa relação e são os espaços nos quais os usuários mais se aproximam daquilo que é trabalhado e desenvolvido no contexto informacional, de forma que exista sempre a necessidade por parte desses espaços e dos profissionais que neles atuam de se atualizarem e se manterem sempre acessíveis para todo tipo de usuário, o que estrutura não só o seu desenvolvimento informacional, como também a forma como essa informação é transmitida e as ferramentas e práticas de acesso que são abordadas dentro desses espaços, com o objetivo de se mostrar apto a lidar com a necessidade informacional de cada um.

As bibliotecas são os espaços responsáveis por orientar pensamentos na busca por respostas às dúvidas que os permeiam e relacionado à isso estão seus serviços e as formas como esses serviços e ferramentas expressas por eles se adequam, atenuam ou sanam os problemas que surgem. Barreto (2003, p. 2) nos fala que a biblioteca;

[...] é o espaço em que se torna universal o acesso aos conteúdos de informação dos estoques de documentos, para todos os habitantes de uma realidade. Esta condição só se realiza quando os possíveis beneficiários deste contexto informacional podem elaborar exata informação, em proveito próprio e para o seu desenvolvimento da realidade, onde partilham sua odisséia individual de cidadania.

Por ser um espaço que pauta informar e tornar acessível para todos aqueles que a frequentem, conteúdos que estruturam e reforçam ideias e pensamentos, é necessário compreender como seus serviços vêm sendo constituídos e adequados ao público que a frequenta, garantindo o acesso e acessibilidade de todos. Refletindo não apenas sobre os

serviços, mas também sobre as competências daqueles que atuam nesses espaços e como eles vêm trabalhando as inovações sociais que se tornam presentes, como a crescente demanda de usuários surdos nas universidades. Demanda essa que é um reflexo dos direitos assegurados por legislações tanto nacionais como internacionais, e que resultou das constantes lutas da PcD em seus respectivos âmbitos.

Atualmente, no ambiente acadêmico, vemos uma grande demanda de sujeitos surdos e fica claro o quanto eles no decorrer do tempo veem sendo inseridos na comunidade acadêmica e tem buscando cada vez mais por elas. Isso é um reflexo e uma percepção muito recente, pois, há algum tempo atrás não nos deparávamos com uma configuração de inclusão tão expressiva quanto a que vemos hoje. Diversos fatores implicam nisto:

[...] o reconhecimento, a partir de meados da década de 1990, do status de língua para a língua de sinais; o desenvolvimento de propostas de educação bilíngue de qualidade para surdos; e um momento histórico no qual políticas públicas de inclusão vêm aos poucos aumentando o acesso e a participação ativa de pessoas com necessidades especiais em diferentes contextos sociais. (BISOL; VALENTINI; SIMIONI; ZANCHIN, 2010, p. 1).

Tais contextos no âmbito universitário implicam em todos os espaços presentes nas universidades e dentre eles as bibliotecas por serem os espaços que lidam com a informação de forma organizada e orientada aos alunos de modo geral e um ponto de partida dentre todos aqueles que ingressam no ensino superior.

Nas Instituições de Ensino Superior (IES), verifica-se um crescimento e desenvolvimento na demanda de alunos surdos ou com deficiência auditiva que se matriculam, sendo essas instituições de caráter público ou privado. De acordo com o Instituto Nacional de Ensino e Pesquisa - INEP (2020), no ano de 2018 houve um número de 2.235 alunos surdos e 5.978 com deficiência auditiva ingressos, enquanto que em 2019, tivemos um número de 2.556 alunos surdos e 6.569 alunos com deficiência auditiva nas universidades.

Os presentes dados nos fazem refletir a respeito do papel das bibliotecas universitárias e como as mesmas estão agindo diante desses ingressantes, assim como, quais serviços e produtos presentes em seus espaços se adequam à esse público. Sendo assim, nos questionamos: Quais as práticas informacionais que podem vir a ser desenvolvidas nas bibliotecas universitárias diante das necessidades informacionais dos sujeitos surdos que a utilizam? Quais os serviços de informação que elas apresentam para esses usuários dentro de suas necessidades informacionais? E diante de uma possível ausência o que pode ser feito relacionado aos seus produtos e serviços com base na opinião desses usuários?

Ter acesso à informação é um direito de todos e está assegurado por nossa Constituição Federal com base na Lei nº 10.098, em que no Art. 2º, onde temos que:

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, **com segurança e autonomia**, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, **informação e comunicação**, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000, grifo nosso).

A possibilidade de acesso se faz intrinsecamente importante para o desenvolvimento da sociedade e cidadania de cada um, pois, uma vez que a informação é a ferramenta que estrutura o conhecimento das pessoas ela direciona de forma clara o cidadão a participar de forma ativa nos espaços, mostrando-se autônomo e crítico diante dos fatos. Pensando assim e direcionando esse contexto aos sujeitos surdos, vemos o quão importante é repensar e estruturar nossos espaços e ferramentas de atuação voltadas a esses grupos, o que deixaria clara nossa intenção por adaptações inclusivas em nossas bibliotecas.

Em consequência de nos atermos às mudanças sociais e encararmos o crescimento desse público, expandimos nossa forma de organizar, classificar, disponibilizar nossos produtos e serviços, o que também nos impulsiona a reforçar a interação com este tipo de usuário e atualizar nossos profissionais atuantes nos espaços de informação (bibliotecários) para que possuam coerência com aquilo que buscam desde o princípio de sua formação, que é favorecer o acesso à informação para todo e qualquer indivíduo em seus espaços. Nesse sentido,

[...] as bibliotecas devem se empenhar na aquisição de materiais que possam ser compreendidos por tantos usuários quanto possível. Além disso, as bibliotecas devem desenvolver e ativamente manter um acervo de materiais de grande interesse, que seja escrito especialmente com vocabulário direto e simples, e que seja bastante ilustrado, quando apropriado, de forma que possa ser facilmente entendido por pessoas que ainda não adquiriram domínio completo da língua local oral e escrita, incluindo-se muitos surdos assim como pessoas de outras minorias linguísticas. (Federação Nacional de Associações e Instituições Bibliotecárias [IFLA], 2000, p. 14).

Sendo assim, voltar o olhar para essas mudanças e procurar adequar as bibliotecas e unidades de informação para todos os usuários é algo explicitamente necessário, pois tal iniciativa viria a melhorar os serviços e a qualidade daquilo que é disponibilizado no âmbito informacional. Porém, pouco se vê informações registradas a respeito de como esse quadro vem sendo encarado e o que vem sendo feito para mudar um paradigma “estagnado” e que ao mesmo tempo parece acomodado.

As bibliotecas são o reflexo do aprimoramento e papel daquilo que significa trabalhar com a informação, e torná-la acessível tem sido uma das iniciativas mais relevantes postas em prática nesse momento por esses espaços. Diante disso o bibliotecário é o ponto de partida de toda a intenção expressa dentro das bibliotecas e é ele quem medeia a relação informação x usuário, sendo assim, ele mais do que qualquer outro profissional precisa pensar e possuir capacidade e flexibilidade para solucionar e atender as demandas buscadas nos espaços de informação e dessa forma cabe a ele também o papel de disseminar a informação e encontrar novas formas de fazer isso, tendo assim uma postura proativa e que atenda aos seus usuários de forma clara e capaz.

De acordo com Marteleto (1995, p. 79) são “a comunicação e a interação pessoal, o acesso e a troca de informações que podem levar a mudanças”, e a relação de profissionais que atuam com a informação e a melhoria dos serviços informacionais e suas práticas acontece quando se obtém a ciência da importância e significância expressa nessa atitude. O aumento de sujeitos surdos nos espaços acadêmicos e a crescente importância dada a Libras, bem como o seu papel para a troca de informações com um grupo isolado, provoca-nos interesse em compreendê-los e analisar a atuação de profissionais que lidam com esse público e a informação direcionada à eles, sendo assim, é preciso realizar estudos por meio dos quais possamos compreender como funcionam o atendimento e os serviços da biblioteca, como eles são disponibilizados aos sujeitos surdos, se há a existência e uso da língua nas unidades de informação e também enxergar as necessidades e posicionamento do próprio usuário surdo que utiliza do espaço e por intermédio disso, buscar adequar-se às mudanças e melhorar o atendimento e serviços de forma a torná-los mais inclusivos.

Compreender que tornar os espaços acessíveis e inclusivos não se limita a disposição de rampas e balcões de acesso seria a primeira percepção necessária que valida a importância desse estudo por exemplificar o quão distantes estamos de entender que estar acessível está para além de barreiras físicas. A acessibilidade e todo o seu contexto podem visar mudanças para todos os tipos de serviços apresentados em uma biblioteca, cada conceito de acessibilidade expressa uma forma de repensarmos nossos espaços e assim como a própria definição do termo deixa isso mais evidente, os espaços que lidam com pessoas também deveriam visar por adequações e deixar isso mais evidente por meio de atitudes.

Para cada serviço dentro de uma unidade de informação existe um tipo de acessibilidade que visa atender às necessidades de cada pessoa que se dirige à ela e é bastante perceptível que algumas unidades de informação ainda focam somente nas acessibilidades Arquitetônica, Instrumental por vezes, Metodológica e Programática, limitando-se a isso, sem

pensar nas que buscam colocar em prática nossa Atitude e Comunicação para com o próximo. Para uma melhor compreensão do contexto ao qual nos referimos todas elas serão retomadas no decorrer do estudo com suas respectivas definições e discussões à respeito.

Destarte, diante da crescente presença de sujeitos surdos e deficientes auditivos nos espaços acadêmicos e o fato da Libras se configurar como o meio de comunicação que temos para interagir e atuar com esse público, assim como a informação direcionada à eles, o presente trabalho propõe realizar um estudo, coletando sugestões e o posicionamento desse público na busca por compreender os meios que possam tornar seus espaços de informação e atendimento na biblioteca mais inclusivo. Sendo assim, como direção desse estudo nos perguntamos: A Biblioteca Joaquim Cardozo tem se atentado as questões de inclusão e acessibilidade em relação aos sujeitos surdos? A Biblioteca tem se atentado as práticas informacionais que esses usuários apresentam por meio de suas necessidades informacionais ao frequentá-la? Como esses usuários enxergam esses espaços, os produtos e serviços ofertados pelas bibliotecas, e por meio da visão deles o que pode ser feito para uma possível mudança e adaptação desses espaços?

A *contribuição social* desse estudo está, primeiramente, no olhar voltado para os sujeitos surdos, na busca por compreendê-los e tornar documentado algo que vise futuramente um maior incentivo à inclusão, principalmente no que diz respeito ao público abordado (o surdo) dentro de uma biblioteca; segundo, a possibilidade de existir uma maior autonomia por parte dos sujeitos surdos diante dos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias e um possível aumento quanto à frequência e presença de surdos nas mesmas, bem como uma maior interação deles com a sociedade acadêmica e outras áreas de estudo.

O aspecto *cultural* vem expresso na compreensão desse grupo e de sua cultura, proporcionando a todos que tiverem acesso a esse estudo a oportunidade de conhecer melhor o contexto que a comunidade surda vivencia e como enxergam o mundo e a informação, suas dúvidas, anseios e seus problemas e possibilidades de inclusão nas bibliotecas e com relação ao atendimento, bem como aos seus produtos e serviços.

No âmbito da *inovação*, o estudo pode despertar o interesse de outros estudantes do assunto e servir de incentivo às bibliotecas e bibliotecários para utilizarem ou buscarem se especializar ou compreender a importância da Libras, bem como identificar uma possibilidade de fazer uso da mesma com maior frequência no atendimento à esses sujeitos surdos, o que seria um passo inovador quanto ao papel humanista do profissional e uma tomada de iniciativa dos próprios e dos espaços de informação nos quais eles atuam por muito se falar na questão do bibliotecário estar sempre se inovando, sendo assim, por meio dessa atitude esses

profissionais estariam praticando a inclusão, se adequando a configuração social atual e inovando suas qualidades e atributos na busca por exercer sua atividade de maior interesse, que é levar a informação á todos aqueles que precisam dela.

O *objetivo geral* desse estudo é discutir as práticas informacionais direcionadas aos sujeitos surdos como elemento de inclusão na Biblioteca Joaquim Cardoso na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Os *objetivos específicos* se configuram em: compreender as práticas informacionais direcionadas aos sujeitos surdos na BJS; identificar por meio de um estudo de usuário como os discentes surdos que frequentam a BJC enxergam seu atendimento, produtos e serviços; propor, da perspectiva dos discentes entrevistados, serviços e produtos que se adequem aos meios de informação que eles utilizam e que tenha a Libras como reflexo da acessibilidade comunicacional em suas práticas informacionais.

O presente estudo é de caráter exploratório com abordagem quali-quantitativa, por meio de pesquisas bibliográficas e documental em Bases de Dados da área, sendo utilizado como instrumento de coleta um questionário direcionado ao público alvo, no caso, discentes surdos que utilizam a Biblioteca Joaquim Cardoso no Centro de Artes e Comunicação (CAC) da UFPE. Foi realizado também um levantamento dos departamentos existentes no Centro de Artes e Comunicação (CAC) da UFPE a fim de identificar quais deles possuíam discentes surdos em seu quadro, sendo toda a metodologia correspondente ao estudo abordada com detalhes na seção 4 deste trabalho.

A ideia inicial para o presente estudo surgiu por meio de uma experiência pessoal vivida por mim, na qual eu estava em um estabelecimento público e ao me dirigir à atendente, a mesma era surda. Na época, eu já cursava Biblioteconomia pela UFPE, no ano de 2013, e por compreender o papel e importância da informação me senti incapaz, bem como ignorante diante do momento vivenciado por não saber a respeito de como me comunicar com ela, imaginei também como seria caso um sujeito surdo me pedisse uma informação ou algo do tipo, sobretudo no meu ambiente de trabalho, diante disso comecei a estudar mais a respeito não apenas desse grupo e sua língua, mas também da acessibilidade em si e suas tipologias voltadas para os tipos de deficiência existentes, por meio de bibliografias e também participação em projetos e eventos do grupo Vou Ser Acessibilidade<sup>2</sup>.

No decorrer de minha formação, participei do Fórum de Biblioteconomia no ano de 2015, no qual abordei e apresentei um resumo sobre o assunto voltado para a formação do

---

<sup>2</sup> Projeto que desenvolve serviços de **acessibilidade** comunicacional, tais como: audiodescrição, locação de equipamento para transmissão e recepção da audiodescrição, interpretação em libras – língua brasileira de sinais – e impressão em Braille. Disponível em: [VouVer Acessibilidade](#).

profissional da informação em que o trabalho ficou em primeiro lugar dentre os apresentados nesse evento. Em 2016, defendi meu TCC sob a orientação do professor Hélio Pajeú, que teve por título “A importância do ensino da Libras para a formação do Bibliotecário”, no qual foi abordado o mesmo contexto do resumo de forma mais rebuscada, bem como a relevância em inserir a disciplina e estudo da LIBRAS dentre os discentes do curso de forma eletiva. Sendo assim, essa dissertação busca dar continuidade a esses questionamentos, que acredito não serem apenas meus, mas de muitos que enxergam as mudanças e necessidades sociais que estamos encarando no decorrer dos anos, assim como a importância em evidenciar a humanidade do outro juntamente com seus direitos. Como ouvinte, percebo que se torna mais prático meu circular por espaços de informação, bem como produções que abordem as necessidades informacionais de outros ouvintes, mas para sujeitos surdos que se dirigem a esses espaços e não encontram meios que se expressem dentro de suas formas de comunicação torna-se algo frustrante e digamos que “segregador”, frente a um tempo no qual precisamos estar mais que unidos e sermos mais empáticos uns com os outros.

Apreendi durante minha graduação o valor da informação e que após o rompimento das barreiras que antes limitavam o acesso a ela, não devemos permitir obstáculos que limitem o seu valor expresso no decorrer dos tempos. Ao elaborar o presente trabalho, percebo que ele é apenas um marco inicial para futuros trabalhos que visem unir e não segregar grupos que precisam de nossa atenção em momentos como o que vivemos, pois a informação está aí para todos e que todos possam ter direito à ela.

Portanto, no decorrer desse estudo, iremos abordar na seção 1 o contexto da língua e linguagem, discutido especificamente sob o olhar dos autores: Bakthin e Saussure por expressarem contextos mais próximos frente ao objetivo do estudo (bem como de outros) na área de linguística a respeito da dicotomia entre língua e linguagem, a importância de ambas no contexto social e como elas se complementam para o estudo e presença da Libras como meio de inclusão dentro de espaços de informação, no caso as bibliotecas. A história da Libras e toda a linha de tempo a respeito da luta de um grupo que vem desde sempre buscando a inserção e direitos de igualdade dentro da sociedade. Decorrente a isso, abordamos a importância da acessibilidade, sua história e tipologias, especificamente a comunicacional, a atitudinal e a instrumental, as leis que legalizam e decretam tanto o uso da língua como as que providenciam a presença do acesso e da acessibilidade por meio da inclusão social.

Em seguida, na seção 2 falamos sobre a história das bibliotecas e a riqueza e representação desses espaços para a sociedade, em contexto particular e público, dentre outros, juntamente com o papel de seus produtos e serviços. Na seção 3 trazemos o contexto

de Estudos de uso e usuários, Necessidade e Comportamento Informacional que estruturam toda a linha histórica que resulta no surgimento das Práticas Informacionais e seu papel diante da valoração do usuário. Na seção 4 abordamos a metodologia utilizada com cada especificidade aplicada e cada um dos processos realizados até o resultado do questionário realizado com os discentes do curso Letras/Libras da UFPE. Na seção 5 temos as análises dos resultados dentro do âmbito contextualizado no decorrer do estudo e por fim as considerações finais quanto àquilo que foi compreendido por meio do estudo durante e diante dos resultados obtidos.

## 2 A LÍNGUA COMO FERRAMENTA PARA A INCLUSÃO SOCIAL

A comunicação é uma das ferramentas primordiais para interpretação e entendimento das dúvidas expressas. Ela é a ponte que liga a dúvida a resposta, o meio que produz a relação necessária para obtenção de resultados condizentes com aquilo que é buscado pelo usuário. Existem diversos tipos de comunicação (verbal, escrita, oral, não verbal, por meio de gestos, entre outras) e toda comunicação tem por objetivo a transmissão de uma mensagem, uma ideia, um contexto, uma necessidade, uma informação. Ela é uma característica intrínseca a todos os seres e o seu uso permite o convívio social, por meio do compartilhamento de experiências, culturas e sentimentos diversos.

Contíguo à comunicação está a linguagem que pode apresentar mais de um sentido, quando nos referimos a esses sentidos, podemos atribuir que, primeiramente:

Ele é mais comumente empregado para referir-se a qualquer processo de comunicação, como a linguagem dos animais, a linguagem corporal, a linguagem das artes, a linguagem da sinalização, a linguagem escrita, entre outras. Nessa acepção, as línguas naturais, como o português ou o italiano, por exemplo, são formas de linguagem, já que constituem instrumentos que possibilitam o processo de comunicação entre os membros de uma comunidade. (MARTELOTTA, 2008, p. 15).

A linguagem como habilidade, de acordo com Martelotta (2008, p. 15) “é a capacidade que apenas os seres humanos possuem de se comunicar por meio de línguas”, sendo a língua definida como um sistema de signos vocais que venham a ser utilizados como meio de comunicação dentre membros de um grupo socialmente organizado ou de uma comunidade. Esses três conceitos; comunicação, linguagem e língua, estão estritamente interligados e diretamente ligados à natureza humana, no caso, a capacidade humana formada por estas combinações, o que resulta no desenvolvimento do pensamento, construindo conhecimento e constituindo o próprio sujeito por estar presente nele, sendo assim indispensável seu papel nos processos mentais, assim como nos sociais, “a linguagem e a língua não podem ser pensadas separadamente, pois estão indissoluvelmente ligadas” (GOLDFELD, 2002, p. 18). A manifestação linguística, que trata da expressão do pensamento se apresenta sob diversas formas, atribuídas a gestos, olhares, danças e músicas, esculturas, culturas e símbolos.

Quando falamos de linguagem, a busca pela compreensão da mesma nos remete a dois grandes representantes no estudo da mesma e suas compreensões sobre a língua; Ferdinand Saussure e Mikhail Bakhtin, em que o primeiro traz a questão da língua como um sistema de regras e o segundo acreditava que todas as esferas inclusas na rotina humana e suas

atividades, em suas variedades, se relacionam com a língua, porém, ambos nos levam a compreender a importância e o papel da língua para uma sociedade ou grupo.

Ferdinand de Saussure (1857 – 1913) foi um grande linguista nascido em Genebra, e que veio a se tornar a principal referência nessa articulação por assumir o signo como conceito básico e organizado da estrutura linguística, onde cada signo se desdobra como significado e significante, onde o mesmo realiza uma classificação do contexto estudado, expondo que língua e linguagem não devem ser confundidas. Adendo a sua abordagem, ele apresenta a língua como *sistema*; onde ela é apenas uma parte daquela (linguagem), que é ao mesmo tempo física, fisiológica, psíquica, multiforme e heteróclita, sendo a língua para ele “um todo por si e um princípio de classificação” (SAUSSURE, 2006, p. 17). E também no âmbito social, em que lhe interessava o estudo das formas postas em relação dentro de um sistema, ou seja, “a língua enquanto potencialidade, mecanismo e funcionamento” (NUNES, 2017, p. 13). Neste mesmo contexto, é importante ressaltar que ele considerava também a língua como algo social, pelo fato dela se referir a compartilhamento, neste caso “a língua é social porque todos a aceitam sem questionar; ela simplesmente se impõe” (NUNES, 2017, p. 13).

Tal imposição deve-se ao princípio da arbitrariedade, posto que na língua nada é natural, o que exclui qualquer interferência da vontade individual ou coletiva. Em síntese, é língua porque significa e é social porque é partilhada e arbitrária. (NUNES, 2017, p. 13)

Ele também nos traz sua compreensão de língua no âmbito do signo, onde admite que ela seja um sistema de signos, em que descarta a especulação filosófica de língua como nomenclatura e expressa que “o signo não une uma coisa a um nome, mas um conceito a uma imagem acústica” (NUNES, 2017, p. 14). Logo, diante disto percebe-se que para ele não interessa a interpretação signo – mundo, mas apenas signo – signo.

Para Saussure, a língua, como sistema que é, deve ser analisada em seu aspecto sincrônico, visto que, desta forma, ela se apresenta ao sujeito falante como “uma herança que se impõe”, e o falante se comporta como um “ignorante do passado de sua língua” (NUNES, 2017, p. 15).

Contraopondo-se a esta concepção, Mikhail Mikhailovich Bakhtin (1895 – 1975) dedicou sua vida à definição de noções, conceitos e categorias de análise da linguagem. Filósofo e Pensador, ele nasceu na Rússia e criou o Círculo de Bahktin, onde um dos aspectos

mais inovadores era enxergar a linguagem como um constante processo de interação mediado pelo diálogo.

Dentro do contexto bakhtiniano, pensar dialogismo é pensar a língua social, em que ela não é vista como um sistema fechado em si e restrito apenas ao linguístico, mas um processo contínuo e ininterrupto que se constrói dialogicamente (NUNES, 2017, p. 273).

O mestre russo trata os fenômenos linguísticos do ponto de vista sociológico, considerando, sobretudo, os valores ideológicos que perpassam a língua (gem), a qual constrói a realidade e é constituída por ela. (NUNES, 2017, p. 273)

Dentre seus estudos e refutagens sob uma abordagem de ótica crítica, o círculo se contrapõe veemente a duas grandes correntes linguísticas da época; a perspectiva do *subjetivismo idealista/individualista* e a do *objetivismo abstrato*. Na primeira perspectiva a língua é vista como uma criação individual e mental, enquanto que na segunda perspectiva a língua é vista como algo racional, onde não interessa a realidade que o signo revela, mas a relação de signo para signo em um sistema fechado.

A terceira perspectiva ou concepção de língua (gem) elaborada pelo círculo e que se contrapõe as duas primeiras é justamente a *abordagem dialógica*, em que de acordo com Bakhtin (1997, p. 124) “a língua vive e evolui historicamente na comunicação verbal concreta, não no sistema linguístico abstrato das formas da língua, tampouco no psiquismo individual dos falantes”. Sendo assim, para ele, a substância da língua está constituída na interação verbal realizada socialmente. “Sábias são, por isso, as palavras do mestre russo, quando não nega a existência do sistema, entretanto reconhece que uma língua vai muito além da estrutura léxico-gramatical, devendo ser analisada no contexto dialógico da interação verbal” (NUNES, 2017, p. 21).

O que podemos compreender diante das colocações de Bakhtin e que melhor se aproximam daquilo que pretende o presente estudo, é que há essa necessidade em haver uma troca, um diálogo, para que, de fato, possamos compreender as necessidades alheias, assim como, poder melhor interagir com áqueles que se dirigem á nós, independentemente de como seja a forma como se externe a língua, pois “a língua é social porque é ideológica e centra-se no dialogismo, visto que todo dizer é dito por alguém e para alguém, em determinado contexto sociocomunicativo, sempre visando a efeitos específicos” (NUNES, 2017, p. 21).

Perini (2010, p. 2) salienta que “a língua falada por um povo é parte da imagem que esse povo tem de si mesmo, em certos casos ainda mais significativos do que as unidades políticas em que o povo se organiza”. A fala que pode ser definida como a utilização oral da

língua pelo indivíduo, porém, torna-se individual, pois, cada um escolhe o que lhe convém conforme seu gosto ou necessidade, situação, personalidade ou até mesmo o ambiente sociocultural no qual vive, resultando assim em sua maior parte de comunicação, a posição do indivíduo, com relação aos meios que utiliza.

A língua utilizada na fala vem a ser o sistema de signos socializados por todos ou por uma comunidade específica, sendo determinado por suas inter-relações, e essas inter-relações é um conjunto onde nada significa por si só, mas, em função dos outros elementos.

Olhando então a linguagem como habilidade, podemos compreendê-la, representá-la e significá-la a partir da expressão corporal em conjunto com as palavras, de forma expressiva e participativa. Expressar-se equivale a agir criativamente, é fazer-se fazendo, é movimento, processo de onde emergem, simultaneamente, o conhecimento de si e do mundo, resultando assim, na interação com o outro, de forma a incluí-lo, independente de seus meios ou atributos, porém, de acordo com os veículos utilizados e apresentados por ele.

Com base nisto, podemos compreender que não se pode buscar ou realizar uma inclusão, sem que se destaque e leve em consideração as necessidades específicas sociais de cada um, em especial, daqueles que possuem deficiência e dificuldades voltadas para o desenvolvimento linguístico, ou que impliquem neste processo.

Portanto, trazemos como destaque neste trabalho a realidade dos usuários com limitações auditivas que nos revelam estas especificidades linguísticas ainda ignoradas pela sociedade, no âmbito da acessibilidade comunicacional, prevendo através disto a quebra de barreiras nas relações interpessoais no âmbito informacional, sendo representado aqui pela biblioteca e o seu papel.

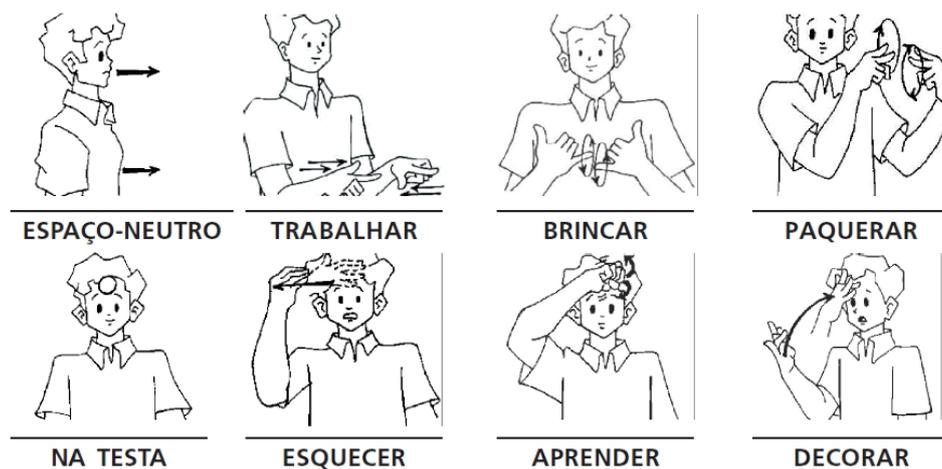
Como ferramenta que represente esta relação, está a Libras que é uma língua social, em que “devido a sua estrutura, permite a expressão de qualquer conceito e de qualquer significado decorrente da necessidade comunicativa e expressiva do ser humano” (BRITO et al., 1998, p.27) permitindo-se ser comparada a expressividade e complexidade da língua oral por passarem conceitos, concretos ou abstratos, complexos ou simples, etc. É uma língua organizada e não uma simples junção de gestos, sendo por este motivo chamada de língua.

Apresenta modalidade espaço-visual por não se realizar pelo canal oral- auditivo, mas, pelo visual e utilização do espaço, expressões faciais e movimentos gestuais perceptíveis pela visão, no caso, é necessário um contato visual direto com os movimentos do emissor. A Libras não é universal, pois, cada região possui sua própria estrutura gramatical e assim como a oral, ela representa a cultura de um povo. Sendo assim, da mesma forma que existem

ouvintes e suas diferentes línguas (inglês, francês, alemão...), indivíduos em comunidades surdas apresentam suas próprias línguas, com características e estruturas familiares.

A Libras é a língua utilizada por grande parte dos surdos no Brasil e é de modalidade gestual-visual. É uma língua de sinais, não podendo ser comparada ou chamada de mímica ou gestos e possui cinco parâmetros para a confecção de seus sinais: a Configuração de Mão (CM), que consiste às formas desenhadas pelas mãos na articulação/expressão de sinal; Ponto de articulação (PA), que consiste na parte do corpo ou espaço neutro em que será realizado o sinal; Movimento (M), que se refere ao deslocamento das mãos durante a execução do sinal; Orientação ou Direcionalidade (O/D), direção dada às palmas das mãos na articulação de um sinal; e Expressão Facial e/ou Corporal (EF/C), que são essenciais por darem sentido aos sinais (FELTEN, 2019, p. 1). Abaixo segue uma imagem como exemplo:

**Figura 1** - Parâmetros de Configuração de Mãos: CM; PA, M, O/D e EF/C



Fonte: Imagem: Google, 2021.

A mesma também apresenta mecanismos morfológicos, sintáticos e semânticos e o canal utilizado por ela contribui para sua realização e elaboração de sinais que estejam mais em comum com nossa realidade do que com as palavras em si, o que não significa que seus gestos sejam vetados a mudanças, pois, assim como qualquer outra língua, a língua de sinais está em constante mudança, com novos sinais introduzidos de acordo com a necessidade do indivíduo surdo.

Tratando-se de uma língua reconhecida, os indivíduos que falam Português e Libras são considerados bilíngues, pelo fato da mesma ser uma língua materna, voltada para o público a que se refere, no caso, os surdos. Para Moura, Lodi e Harrison (2005) o fundamento do bilinguismo é oferecer a criança surda um ambiente linguístico em que a comunicação

acontece de forma natural, da mesma forma que acontece com a criança ouvinte por meio da língua oral.

Assim como as outras línguas, também apresenta características intrínsecas a si e o fato de se atribuir muitas vezes o termo surdo-mudo, torna-se antiético, pois, o surdo não é analfabeto, mas alfabetizado em Libras e/ou português. Sacks (2010, p. 105) fala que, a língua de sinais é para os surdos uma adaptação única a outro modo sensorial; mas é também uma corporificação da identidade pessoal e cultural dessas pessoas. Ou seja, o fato de incorporar essa língua nos diversos âmbitos sociais informacionais é uma forma de inclusão e coerência com a prática da mediação coletiva e cultural de cada ser.

A presença da Libras nos espaços de informação, ou seja, nas bibliotecas, viria a ser uma iniciativa necessária para se colocar em prática e demonstrar um caráter inclusivo e social. Temos, de fato, a presença de meios acessíveis, mas esse é um ponto que muito se coloca em pauta, porém de forma vaga e com pouca prática.

O uso da Libras seria uma ferramenta de comunicação presente, interativa, um meio de descobertas para ideias e visões que diferem daquilo que é posto apenas pela opinião de um ser ouvinte. Usar a língua como ferramenta de interação, não só estenderia os meios de comunicação, como incluiria de forma expressa para todo o âmbito universitário a importância em tratar as pessoas dentro das condições e formas de vivência de cada um.

## 2.1 LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS: DEFINIÇÃO E HISTÓRIA

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) é uma língua social, que surgiu do convívio entre pessoas, voltada para o público surdo. Apresenta a mesma complexidade e expressão gramatical da nossa Língua Portuguesa, não sendo apenas uma junção de gestos. Foi idealizada por homens que propiciaram o resgate de um sistema de comunicação, através do meio gesto/visão.

Sua configuração é diferente e por ser uma língua de modalidade gestual visual, a mesma não teve sua origem da língua portuguesa que é constituída pela oralidade, portanto é considerada oral-auditiva, mas teve sua origem em outra língua de modalidade gestual visual, a Língua de Sinais Francesa (LSF), apesar de a língua portuguesa ter influenciado diretamente a construção lexical da língua brasileira de sinais, mas apenas por meio de adaptações por serem línguas em contato. (ALBRES, 2005, p. 1)

A utilização desse meio de comunicação era algo proibido no século XV, no qual o aluno ou indivíduo surdo que fosse pego praticando-a era punido, pois a igreja condenava o

surdo, fornecendo a ideia de atribuir a causas sobrenaturais as “anormalidades” que eles apresentavam. Os surdos não eram considerados humanos porquê de acordo com gregos e romanos, a fala era resultado do pensamento, logo aquele que não pensava não era humano, não tinham direito a testamentos, a escolarização e não podiam frequentar os mesmos lugares que pessoas ouvintes. Os surdos também foram alvos da medicina e da religião católica que estavam mais interessados em pesquisas próprias ou em promover a caridade com pessoas desafortunadas, pois para estes meios a surdez era uma doença que merecia punição.

No que diz respeito à educação, apesar dos atritos e dificuldades iniciais, a mesma iniciou-se com Pedro Ponce de Leon (1510-1584) na Europa-Espanha. Ele foi um monge beneditino e grande educador filantrópico, determinando o ensino (escola) para surdos filhos de nobres, aplicados em um monastério. Ele utilizou sinais rudimentares para se comunicar e tornou-se um marco importante na história da educação surda, por defender que a língua era algo natural e própria do surdo, desenvolvendo sua comunicação e cognição no âmbito social. (HONORA; FRIZANCO, 2009)

O primeiro alfabeto manual foi idealizado e desenhado pelo padre espanhol Juan Pablo Bonet (1579- 1633), que era filólogo e soldado a serviço secreto do rei e foi o primeiro a destacar como ideia principal a facilidade de aprendizado, por parte do surdo, se cada som da fala fosse substituído por gestos visuais.

O holandês Van Helmont (1614-1699) foi o primeiro a descrever a leitura labial e uso do espelho, método aperfeiçoado mais tarde, por Johann Conrad Amman (1669-1724) um médico e educador suíço que era a favor do oralismo e contra a língua de sinais, por pensar que esta atrofiaria a mente do surdo. Já Jacob Rodrigues Pereira (1715-1780) que foi um educador português, defendia a oralização, utilizando a desmutização por meio da visão usando um alfabeto digital especial que manipulava os órgãos da fala (HONORA; FRIZANCO, 2009).

A primeira escola para surdos foi fundada em Edimburgo na Grã-Bretanha por Thomas Braidwood (1715-1806) como uma academia privada, onde ele recomendava o uso de um alfabeto que utilizasse das duas mãos, ainda em uso hoje pela Inglaterra. Mas, foi o abade Charles-Michel de L’Epée (1712-1789) um educador filantrópico da França que ficou conhecido como o “Pai dos Surdos” e um dos primeiros que defendeu o uso da língua de sinais, reconhecendo ele que a língua se e servia desenvolvia de base comunicativa e essencial entre os surdos. Ele aprendeu a língua e criou a primeira escola no mundo para surdos em Paris, o Instituto Nacional para Surdos-Mudos, em 1760 (HONORA; FRIZANCO, 2009).

Mesmo após tudo isso, houve uma oscilação de métodos onde surgiam sempre médicos e psiquiatras que resgatavam a discriminação pelo ensino da língua de sinais e defendia a oralização à força do surdo, alegando que a língua de sinais era pobre e deveria ser banida da educação (HONORA; FRIZANCO, 2009).

Os precursores da língua de sinais nos Estados Unidos foram Thomas Gallaudet, estagiário do Instituto Nacional de Surdos- Mudos e Laurent Clerc (1785-1869) professor Surdo da escola. Ambos abriram uma escola com doações que receberam (isso com um diferencial de mais de 50 anos desde a iniciativa na Europa) e a primeira faculdade para surdos foi aberta pelo filho de Thomas, Edward Gallaudet em 1864. A Universidade Gallaudet é a única escola superior de artes liberais onde a primeira língua utilizada nas aulas foi a língua de sinais. Ainda assim, os problemas sobre o ensino e propagação da língua tiveram seus altos e baixos, e o seu uso somente voltou a ser aceito a partir de 1970 (HONORA; FRIZANCO, 2009).

No Brasil, a educação para surdos teve início através da chegada de um educador surdo francês e ex-aluno do Instituto Nacional de Surdo-mudo, chamado Hernest Huet (1822-1886) com mestrado em Paris que trouxe o alfabeto manual francês e a língua francesa de sinais dando origem a LIBRAS. Os surdos, até o final do século XV eram considerados incapazes de serem educados, porém, mesmo diante disso, havia a intenção por parte do Imperador D. Pedro II em inaugurar uma escola voltada para eles, atrelada aos padrões europeus.

No Brasil, a primeira escola foi fundada em 26 de setembro de 1857, no Rio de Janeiro com o nome de Instituto dos Surdos-Mudos no Rio de Janeiro, atualmente intitulada de Instituto de Educação dos Surdos (INES). A princípio o instituto utilizava da língua de sinais, porém em 1911 passou a usar o oralismo puro, de acordo com o Congresso de Surdos-Mudos de Milão (1880), que considerava a língua de sinais um método secundário e pensava ser um desperdício alfabetizar surdos em um país de analfabetos (HONORA; FRIZANCO, 2009).

A escola disponibilizava de 100 vagas, sendo que destas, 30 estavam destinadas a educação gratuita e os alunos que a frequentavam tinha dentre 9 e 14 anos e aprendiam sobre pautação, encadernação e sapataria, profissões que na época acreditavam ser mais a este público. Ainda aqui no Brasil, ocorreram entraves entre a forma aplicada para comunicação do surdo; se o uso da oralização ou da língua de sinais. Apenas em 1970, Ivete Vasconcelos, docente da Universidade Gallaudet, ao visitar o Brasil, introduziu a filosofia da Comunicação Total. Partindo das pesquisas da professora de linguística Lucinda Ferreira Brito e da professora Eulália Fernandes, sobre a língua de sinais e educação de surdos, o bilinguismo

que se trata do ensino da língua portuguesa e da Libras foi difundido e persiste no Brasil até os dias atuais. (HONORA; FRIZANCO, 2009)

Em conjunto com o INES, houve outras instituições que fizeram parte da história da educação de surdos no Brasil, dentre elas o Instituto Santa Terezinha, fundado em 1929 em Campinas-SP voltada para a educação de meninas surdas, aceitando logo após 1970 a matrícula de meninos surdos também; a Escola Municipal de Educação Especial Helen Keller, fundada em 1951 em São Paulo e doada a PUC/SP em 1969, e o Instituto Nacional de São Paulo – IESP fundado em 1954, atualmente eles são referência para pesquisas e estudos na área de deficiência auditiva. (HONORA; FRIZANCO, 2009)

Além destes, temos também a Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS) outro espaço conquistado pelos surdos onde eles podem compartilhar ideias, sentimentos, concepções e valores.

A conquista e obtenção do direito à educação trazem impactos significativos na vida social e política de um local ou grupo, como condições básicas e fundamentais de acessibilidade. No caso da acessibilidade para interação com o surdo é necessário o seu ensino na formação de profissionais, a presença de intérpretes em locais públicos e inserção nas políticas de espaços que lidem com a sociedade e com a informação também, na educação e uso da língua pelos meios de comunicação e nas relações cotidianas entre pessoas surdas e não surdas.

No que diz respeito à legalização da língua, com o Decreto de nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005, foi regulamentada e legalizada a Lei de nº 10.436 expressa em 24 de abril de 2002, que reconhece a Libras, o que garante formas institucionais de apoio ao uso e difusão da língua como meio de comunicação pelas comunidades surdas de forma objetiva e de uso corrente, estipulando por meio disso que instituições e unidades de serviços públicos de assistência à saúde, forneçam atendimento e tratamento adequado aos deficientes auditivos e determina sua inserção como disciplina curricular obrigatória nos cursos de Educação Especial, Fonoaudiologia e Magistério, nos níveis médio e superior e de forma eletiva em outros cursos.

A compreensão e uso da Libras é um ponto a salientar dentre instituições que possuem a função de repassar e disponibilizar a informação, dando acesso total a elas, nesse caso, esses ambientes precisam estar atentos a qualquer necessidade, voltando seu olhar não só aos ouvintes como também, aos que possuem algum tipo de deficiência, sejam elas físicas, visuais ou auditivas. A definição desta lei e oficialização da mesma nos leva a analisar melhor a importância de sua legalização, o valor contextual direcionado ao público que representa e

reconhecimento de que a Libras e os representantes da mesma, no caso, o surdo, precisam ser inclusos e possuir meios e serviços de informação adequados nas bibliotecas.

No artigo 3º, § 2 do Decreto de número 5.626 que expressa uma atualização da Lei de nº 10.436 e do artigo 18 da lei de nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000, nos diz que, "a libras constituir-se-á em disciplina curricular optativa nos demais cursos de educação superior e na educação profissional, a partir de um ano da publicação deste decreto" (BRASIL, 2000, p. 1), sendo assim, todos os segmentos sociais devem estar atentos à essa necessidade. Isso reflete não apenas nas disciplinas e na própria formação, mas nos leva a refletir sobre os espaços de atuação do bibliotecário e nas atividades decorrentes da área que implicam nas ações abordadas em bibliotecas.

## 2.2. A ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL E ATITUDINAL

Recentemente estamos lidando com diversas formas e meios de acesso á informação que ocorrem devido às mudanças sociais que estamos vivenciando, porém, a demanda e as intenções por detrás desses veículos tornou-se dúbio, o que nos faz refletir demasiadamente a respeito da veracidade daquilo que chega até nós. Por meio dessa percepção foi criada então a Lei de nº 12.527 que nos fala a respeito da *Lei de Acesso a Informação*. A mesma aborda a necessidade de transparência no acesso, divulgação e transmissão da informação pública, e dentro dela é esclarecido que estão subordinados á essa lei, não apenas os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), mas de acordo com o Art. 1º, parágrafo II da mesma lei temos também que “as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios” (BRASIL, 2011, p.1) façam o mesmo.

Corroborando então esse parágrafo, trazemos o parágrafo I do Art. 4º da mesma lei, que nos fala que para os efeitos dessa lei, devemos considerar “dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e **transmissão de conhecimento**, contidos em qualquer meio, suporte ou formato” (BRASIL, 2011, p. 1, grifo nosso) e o parágrafo V que fala do “conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, **acesso**, reprodução, transporte, **transmissão**, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, **destinação** ou controle da informação” (BRASIL, 2011, p. 1, grifo nosso), ambos se referem à questão da informação e seu trato, que se conclui dentro do âmbito ao qual

iremos nos referir mais á frente, no Art. 5º, quando fala que “é dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em **linguagem de fácil compreensão**” (BRASIL, 2011, p. 1, grifo nosso).

Juntamente com a Lei de Acesso, a *Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência* de nº 13.146, nos traz a mesma afirmação em seu Art. 8º e reforça dentre outros contextos, para fins de sua aplicação a inexistência de qualquer barreira, sejam elas urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, assim como nas questões de atitude e tecnologia.

Quando nos deparamos com essas leis, nos deparamos com o termo acessibilidade em todas, que se estrutura por base nas alegações e prerrogativas expressas em ambas.

A acessibilidade tornou-se um termo bastante comum hoje no que se refere às questões de proporcionar o acesso de pessoas com deficiência aos serviços públicos, meios de transportes e ambientes e seus suportes necessários a cada um, mas para entender a valoração imposta por seu uso e o seu papel atualmente, precisamos compreender onde começou a história do seu uso nos primórdios de sua aplicação.

O termo acessibilidade provém do latim *accessibilitas*, sendo um substantivo feminino em que sua definição está na qualidade ou caráter do que é acessível, facilidade na aproximação, no tratamento ou na aquisição acessível (MICHAELIS, 2000).

Historicamente falando, o termo surgiu em meados dos anos 40 para designar a condição de acesso de pessoas com deficiência e na busca pela implementação de serviços de reabilitação física e profissional. O estudo do termo e aplicação se reforçou durante a década de 1950 que trouxe a regra da integração, que durou cerca de 40 anos e buscava a quebra de barreiras arquitetônicas, na década de 1960 algumas universidades deram início as primeiras experiências de quebra e eliminação de barreiras presentes em seus espaços, como: áreas externas, estacionamentos, salas de aula, laboratórios, bibliotecas, lanchonetes, etc (SASSAKI, 2005).

Nas décadas de 1970 e 1980 temos o surgimento do primeiro centro de vida, que realizava debates sobre as barreiras existentes e mostrava uma preocupação ainda presente sobre o assunto, e em 1981 a ocorrência do ano internacional das pessoas deficientes, onde por pressão disso, ocorreram diversas campanhas voltadas para alertar a sociedade sobre essas barreiras e a exigência não apenas de sua eliminação, mas também da não criação de barreiras. Nessa mesma década ocorreu a substituição do termo integração pelo termo inclusão.

Em meados do ano de 1990 temos a luta pela expressão e uso do termo acessibilidade de forma mais presente e clara “e, com o advento da fase da inclusão, hoje entendemos que a acessibilidade não é apenas arquitetônica, pois existem barreiras de vários tipos também em outros contextos que não o do ambiente arquitetônico” (SASSAKI, 2005, p. 1).

Para corroborar esses pontos que ocorreram durante toda a construção do significado para o termo no decorrer dos tempos, surge a *Lei de Acessibilidade*, de nº 10.098 que visa o estabelecimento de normas gerais e critérios básicos que promovam a acessibilidade “das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação” (BRASIL, 2010, p. 1).

O termo também pode ser compreendido como dar condições e possibilitar à todos; segurança, autonomia e garantia de direitos. Como dito anteriormente, a inclusão também passou a ser algo discutido de forma mais presente e relevante e todo esse contexto e sua relevância vieram especificamente logo após a Declaração de Salamanca de 1994 (BRASIL, 1997) onde; “a ideia de inclusão se fundamenta numa filosofia que reconhece e aceita a diversidade, na vida em sociedade” (ARANHA, 2000, p. 2).

Barbosa (2011, p. 1), diz que: “o que define a pessoa com deficiência não é a falta de um membro nem a visão ou audição reduzida. O que caracteriza a pessoa com deficiência é a dificuldade de se relacionar, de se integrar na sociedade”. E é por conta dessa dificuldade que se torna cada dia mais importante difundir assuntos como a acessibilidade e inclusão, buscando por meio disso tornar claro o conhecimento e a importância em se discutir e analisar todos os contextos sociais e aquilo que podemos estar fazendo para garantir o bem estar de todos independente do âmbito ao qual se dirija.

O avanço das tecnologias, do acesso a informações, e aos espaços físicos têm sido muitas vezes fatores excludentes para um número cada vez mais significativo de sujeitos com necessidades especiais. Assim, por problemas acarretados por limitações físicas, cognitivas ou até mesmo pela incompatibilidade de interfaces tecnológicas, estruturais e pedagógicas, essas pessoas têm sido impossibilitadas de participar dos diferentes espaços, dificultando assim seu desenvolvimento sócio cognitivo. (GOMES; FICAGNA, 2017, p. 4)

Consequentemente, é necessário eliminar todos os problemas que caracterizam o bloqueio das necessidades cabíveis à diversidade humana que presenciamos nos dias atuais, no que diz respeito ao acesso aos espaços de informação, salientando aqui a biblioteca. Quando compreendemos que a acessibilidade se assemelha aquilo que enxergamos como

aproximação, compreendemos que implantar a mesma nos diversos espaços que também recebem pessoas com deficiência é respeitar as necessidades e preferências de cada um.

A acessibilidade hoje é um contexto bastante relevante quando reconhecemos o seu papel para a sociedade, principalmente para àqueles que dela dependem. Não apenas atribuída ao contexto de acesso, mas quando nos atemos a sua definição, percebemos que não é algo específico a um grupo ou comunidade, mas á todos aqueles que compreendem o papel da inclusão.

Dentro da definição expressa em lei que torna claro e sucinto o papel da acessibilidade, pode-se enxergar o quanto isso reflete nas configurações das bibliotecas, em seus serviços e nos espaços que lidam com a informação. No tempo presente é preciso e necessário adequar-se a essas condições, tornando esse assunto algo visível. Sabemos que existem vários tipos de deficiências e para cada uma delas uma acessibilidade específica que atende as necessidades de seu público.

O contexto acessibilidade segundo estudos realizados por Sasaki (2002) configura-se em seis tipos, sendo eles:

- **Acessibilidade Atitudinal:** que se caracteriza pela percepção do outro sem preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações, em que ela vem como a pioneira dentre todas as outras uma vez que busca por impulsionar a quebra de barreiras, independente de qual tipo seja;
- **Acessibilidade Arquitetônica:** que está voltada para a quebra das barreiras físicas;
- **Acessibilidade Comunicacional:** que elimina barreiras na comunicação interpessoal (face a face, língua de sinais), escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, uso do computador portátil) e virtual (acessibilidade digital);
- **Acessibilidade Instrumental:** que está voltada para a superação das barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de lazer e recreação (comunitária, turística, esportiva);
- **Acessibilidade Metodológica:** que expressa a ausência de barreiras nas metodologias e técnicas de estudo, relacionando-se especificamente à concepção subjacente da atuação docente: a forma como os professores

concebem conhecimento, aprendizagem, avaliação e inclusão educacional irá determinar, ou não, a remoção das barreiras pedagógicas e por último;

- **Acessibilidade Programática:** que é a eliminação de barreiras presentes nas políticas públicas (leis, decretos, portarias, normas, regulamentos, entre outros).

Para além dessas, podemos identificar mais duas que são adaptações das ideias do autor. São elas: **Acessibilidade nos transportes**, que se refere à eliminação de barreiras não só nos veículos, mas também nos pontos de paradas, incluindo as calçadas, os terminais, as estações e todos os outros equipamentos que compõem as redes de transporte; e a **Acessibilidade Digital:** que se configura na eliminação de barreiras na disponibilidade de comunicação, de acesso físico, de equipamentos e programas adequados, de conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos.

Se pararmos para pensar sobre a definição e função de cada tipo de acessibilidade, podemos associar diversos serviços de uma biblioteca e suas respectivas finalidades a alguns desses tipos, com o propósito de adaptar e incluir meios que reflitam e expressem seus objetivos. Dentre esses oito tipos, o presente trabalho foca na abordagem de dois em específico, a *Acessibilidade Atitudinal* e a *Comunicacional*, perpassando um pouco pela *Acessibilidade Instrumental*, aonde essas podem ser relacionadas à um processo de inclusão voltado para os sujeitos surdos e os meios e serviços que podem ser apresentados em unidades de informação que expressem isso e venham a auxiliar nas necessidades informacionais desse grupo em específico.

A *acessibilidade atitudinal* por definição é a atitude individual de cada pessoa com relação às necessidades do outro, independentemente de sua deficiência. Podemos dizer que ela é o compromisso com um modelo mais acessível de sociedade, espaços e pessoas que lidem com pessoas, um modelo que não fica somente no discurso, mas também e principalmente nas ações para tornar tudo mais acessível ao nosso redor, colocando um fim em estereótipos de preconceito para com pessoas com deficiência.

Sasaki (2005, p. 3) nos fala que, na dimensão comunicacional dentro da acessibilidade atitudinal, é necessária a “adequação das sinalizações de locais (em atenção aos cegos e pessoas com baixa visão) e contratação de intérpretes da língua de sinais junto aos trabalhadores em serviços e locais de lazer”. Sendo assim é necessário que aqueles que atuam com pessoas possuam uma noção básica sobre ações de inclusão e conscientização. Em espaços como as bibliotecas, onde o público é diverso e possui suas peculiaridades, é preciso

pensar a respeito de novas tomadas de atitude com relação às formas como podem vir a ser feita, expressa e disseminada a informação.

A acessibilidade não se refere apenas aos espaços físicos, ela também diz respeito aos aspectos sociais. Sendo assim, deve-se considerar a acessibilidade como um processo dinâmico, pois ela acompanha o desenvolvimento tecnológico e social, modificando-se conforme as necessidades exigidas pela época e pela humanidade (PONTE; SILVA, 2015, p. 2).

Sendo assim, Pereira et al. (2011) consideram que as atitudes da sociedade podem ser facilitadoras do processo de inclusão, pois poderão integrar na sociedade o sujeito com deficiência. Por outro lado, podem gerar barreiras, que ocasionarão a exclusão do sujeito. Nesse caso, a acessibilidade atitudinal subtrai a questão de haver atitudes de exclusão e discriminação que impedem a inclusão social nos espaços e se tornam barreiras. Essas barreiras incluem discriminação, estigmas, estereótipos e preconceitos como ditos anteriormente.

No caso da *acessibilidade comunicacional*, temos por meio de seu conceito a oferta de um espaço que ofereça recursos, atividades e bens culturais que promovam independência e autonomia aos indivíduos que necessitam de serviços específicos para acessar os conteúdos disponibilizados a eles.

Para reforçar a compreensão do seu papel e a essência desse conceito e importância de sua aplicação dentro das bibliotecas e outros âmbitos sociais temos a *Lei Brasileira de Inclusão* de nº 13.146 que em seu inciso V do artigo 3º, considera a comunicação como:

Forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações. (BRASIL, 2015, p. 1)

Logo, a acessibilidade comunicacional está voltada diretamente para as questões do processo de busca e disseminação da informação por destinar-se as formas, serviços e meios utilizados para o contato com as pessoas que frequentam os espaços e apresentam as deficiências atribuídas a tais necessidades citadas.

No âmbito da *acessibilidade instrumental*, podemos pensar no acervo e sinalização de suas ruas em uma biblioteca e a linguagem expressa nesses livros, a localização de imagens, presença de monitores informativos com janelas em Libras, o próprio espaço estar e ser

convidativo à esse público e o bibliotecário utilizando da própria Libras para interagir, entender e ajudar na dúvida do usuário surdo.

Analisando as definições e atribuições, especificamente voltadas à questão da acessibilidade comunicacional, atitudinal e instrumental, percebemos o quanto os espaços de informação ainda são falhos nesse papel, pois nem todos incluindo aqui àqueles que apresentam departamentos e cursos com sujeitos surdos ou deficientes auditivos, possuem uma capacidade expressa em poder lidar com esses grupos. Talvez, até mesmo a falta de compreensão ou conhecimento sobre essas necessidades impeçam que muitos discentes com essa deficiência não se arrisquem em outras áreas, por perceber um “déficit” nas formas de interação e ausência de serviços que tornem seus espaços de informação, bem como as bibliotecas, algo mais convidativo.

### 3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E SEU PAPEL SOCIAL

A biblioteca é considerada uma das instituições mais antigas, embora sua estrutura, utilidade e formas de administração tenham mudado ao longo dos tempos. Sua capacidade em se transformar de acordo com as transformações do tempo e adaptar-se á elas a torna um organismo em constante mudança e diferentes tipos específicos a si.

O termo biblioteca é originário do grego *bibliothēke*, essa palavra chega até nós por meio do termo em latim *biblioteca* que provém dos radicais gregos *biblio* e *teca* e significam livro e depósito ou coleção. De forma etimológica significa *depósito de livros* (CUNHA, 1997). Porém, no momento presente fica claro para nós que essa definição já não mais se encaixa pelo fato da biblioteca não mais ser vista ou se mostrar como apenas um depósito de livros, mas, ser um espaço que propicia dados registrados em diversos suportes, seja físico, eletrônico, digital ou virtual que propaga e dissemina a informação o que exclui essa antiga definição e amplia o nosso olhar sobre o espaço, enxergando dessa forma a possibilidade de acesso ao seu acervo de forma universal, por pessoas de perfis e necessidades específicas.

Antes de chegarem á essa percepção social e presente, na antiguidade as bibliotecas eram bastante diversas e distintas entre si, existindo vários tipos e especificidades para tal. A principio tinha a biblioteca de vegetais e minerais, que não apresentavam um caráter público e, de fato, serviam como um depósito. Segundo Martins (2002, p. 176) “as disposições arquitetônicas dos edifícios das bibliotecas tinham por objetivo a intenção de impedir a saída do acervo”.

Representando a importância desses espaços para a época, temos: a Biblioteca de Nínive que pertencia ao Rei Assurbanipal II e era dotada de recursos enormes, onde seu acervo era composto por blocos de argilas no qual os fatos eram documentados com escritos em caracteres cuneiformes; a Biblioteca de Pérgamo, localizada na Ásia Menor e fundada por Átalo I, que reunia um numeroso grupo de eruditos e literatos, encarregando-os da realização de estudos linguísticos e literários para que, segundo Martins (2002), ela pudesse competir com a Biblioteca de Alexandria. A mesma possuía um acervo de duzentos mil volumes e foi a responsável por inventar o pergaminho, que por ser reciclável e resistente, viria a ser o suporte preferido para a escrita durante mil anos.

Existiram também as Bibliotecas Gregas que variavam entre públicas e privadas, das quais boa parte de seus acervos foram transferidos para a de Alexandria. Dentre elas, as que mais se destacaram foram; a de Eurípedes, Aristóteles e Teofrasto. Martins (2002) nos fala que, o caráter, sobretudo oral, da literatura grega talvez, nos explique a quase inexistência de

bibliotecas na Grécia. As Bibliotecas Romanas constituíam duas formas de apresentação; as *particulares* e as *públicas*, onde a primeira possuía um acervo proveniente de saques de guerra e a segunda apresentava um perfil parecido com o que vemos atualmente das bibliotecas públicas, em que geralmente possuíam o acervo dividido em livros em latim e em grego e também era composta por documentos públicos.

Por fim a Biblioteca de Alexandria que reuniu o maior acervo no que diz respeito à cultura e ciência:

Ela não se contentou em ser apenas um enorme depósito de rolos de papiro, ditos livros, mas por igual tornou-se uma fonte de instigação para que os homens de ciência e de letras desbravassem o mundo do conhecimento e das emoções, deixando assim um notável legado para o desenvolvimento geral da humanidade (SANTOS, 2012, p. 180).

Seu acervo era composto por diversos rolos de papiro, dentre eles manuscritos raros e originais com uma organização bastante planejada e qualquer intelectual que fosse convidado a ser bibliotecário-chefe da mesma alcançava a glória. A Biblioteca, diferente do que possa parecer, era formada por duas bibliotecas: a principal foi construída no século III a.c., e estava situada no interior do Mouseion (ou Templo das Musas) e a biblioteca menor, conhecida como a “irmã”, foi criada um século depois, no interior do Templo de Serápis, deus egípcio helenizado e protetor de Alexandria.

Na idade média – conhecida como Idade das Trevas – também existiram bibliotecas. De acordo com Martins (2002) essa época contou com três tipos de bibliotecas: as *Monacais* (desenvolvidas dentro de mosteiros e abadias, logo no início do período medieval), as *Particulares* juntamente com as *Bizantinas* e as *Universitárias* (já no final da Idade Média).

As Monacais eram constituídas pelos mosteiros e conventos, com os seus armários embutidos nas enormes paredes e diversas estantes de leitura; as Particulares e Bizantinas eram predominantemente núcleos da civilização helênica, um conteúdo profano para os cristãos. Apesar de serem mantidas por monges, a contaminação profana era mais fácil e maior (MARTINS, 2002) e eram consideradas de uma importância maior que as ocidentais.

As Universitárias foram o resultado das mudanças intelectuais e sociais que atingiram o desenvolvimento das bibliotecas europeias, dentre elas a criação de universidades. O crescente número de universidades, textos e estudantes obrigou a abertura das bibliotecas por conta da criação e demanda de livros sem precedentes (PEREZ-RIOJA, 1952).

No fim do século XIII, as universidades fundaram suas bibliotecas. Santos (2012, p. 185) fala que;

Outra importante influência para a criação das bibliotecas foi à crescente onda de leigos ricos e instruídos, nobres e mercadores para quem o patrocínio do saber e a posse de belos livros eram manifestação de status social, o que, no Renascimento será uma característica primordial.

E é exatamente no Renascimento que as bibliotecas universitárias tornam-se disseminadoras de informação e conhecimento, assumindo assim esse papel e propiciando o momento em que, de fato, o bibliotecário assume o seu papel de agente central que sustenta as bibliotecas (MARTINS, 2002).

Milanesi (2002, p. 7) nos fala que o bibliotecário durante o Renascimento “surge como um guia de ajuda na caminhada por um mundo novo e aberto”. Essa época se tornou uma reviravolta no que diz respeito à economia política da leitura, possibilitando não apenas a disponibilização de novos livros e suas variedades em tipologia, como também novas formas de leitura. Podemos perceber assim que foi neste momento que as bibliotecas começaram a adquirir um perfil mais democrático, pelo fato também de tentarem alcançar o público de todas as formas possíveis, o que torna essa mudança intimamente relacionada com o desenvolvimento e história do conhecimento humano em si.

Tratando especificamente da biblioteca universitária e compreendendo seu contexto histórico, percebemos o seu espaço como algo que está voltado para promover o acesso à informação, contribuir com o ensino, a pesquisa e a extensão da comunidade acadêmica visando à produção de novos conhecimentos que se configuram em benefícios para toda a sociedade.

De acordo com Araújo, Oliveira e Bezerra (2017, p. 1019):

A biblioteca universitária é um ambiente de informação engajado com a missão da instituição e que presta serviços de informação conforme as exigências do Ministério da Educação (MEC), oferecendo a seus usuários diferentes suportes informacionais necessários ao tripé ensino, pesquisa e extensão, ela deve ajustar um ambiente físico apropriado para a realização das atividades acadêmicas.

Devido à característica específica da biblioteca universitária, qual seja atender alunos, servidores e pesquisadores das universidades, percebe-se um trabalho tradicionalmente bem gerenciado e executado nesses espaços, através da disponibilização de bens e produtos informacionais, atendendo os anseios e expectativas demandados pela comunidade usuária (SANTA ANNA; PEREIRA; CAMPOS, 2015).

Sendo assim; levar, disseminar e compartilhar da informação em seus diversos suportes é uma das funções essenciais das bibliotecas, assim como promover diversificação, inovação e várias demandas que envolvem a cultura e práticas que estão para além das

atividades técnicas, o que a configura não só como informacional, mas social por ser um espaço que abraça a troca de ideias, experiências e a convivência.

Por ser um organismo em constante mutação, no tempo presente as bibliotecas precisam adequar-se as mudanças que vem ocorrendo na própria comunidade acadêmica, de forma que seus serviços estejam de acordo com as necessidades daqueles que a frequentam e utilizam os mesmos, tornando-se “um ambiente democrático, acessível a todos”. (MIRANDA; MIRANDA, 2015, p. 9).

Faz parte dessas mudanças a questão tecnológica, que em suma, vem se destacando devido ao advento da internet, juntamente com suas facetas que se configuram em tecnologias da informação e comunicação e se refletem nas ferramentas agregadas e utilizadas nesses espaços, como catálogos online dentre outros serviços, o que nos remete a questão da arquitetura da informação e usabilidade.

Porém, é necessário destacarmos o seu papel social, uma vez que se configura como um espaço que está para a comunidade acadêmica, comunidade essa que hoje se expressa de forma diversa. Essa diversidade se exemplifica na questão dos vários discentes que ingressam em seus espaços e o contexto que melhor define e motiva essa variedade é a inclusão social que está voltada para todos, sem exceções, com destaque nesse estudo para o ingresso de pessoas com deficiência auditiva.

Pupo e Vincentini (1998) nos alertam que a biblioteca tem sua função social no sentido de contribuir para que, minimamente, os imperativos legais por meio de leis e normas em defesa da dignidade do deficiente se estabeleçam.

Pelo fato das constantes lutas e movimentos por parte dos mesmos, o que resultou em legislações que asseguram os direitos deles, a presença desses discentes no espaço acadêmico tem se tornado um desafio para o qual as bibliotecas universitárias precisam se organizar, se atualizar e se preparar, principalmente no que diz respeito ao atendimento e serviços referentes a esse público, garantindo-lhes autonomia.

Sendo espaços de difusão do conhecimento por excelência, as bibliotecas universitárias, assim como todas as demais unidades de informação, têm evoluído com o passar do tempo a fim de atender não apenas às necessidades de informação do público, como também no sentido de acompanhar as mudanças no campo das tecnologias da informação e comunicação, assim como as mudanças de nível comportamental dos usuários, cada vez mais conectados (NUNES; CARVALHO, 2016, p. 174).

O primeiro reflexo, como dito anteriormente é a própria inclusão, ou seja, pensar inclusivo e praticar a inclusão. Como a própria definição do termo se apresenta como a

tomada de meios e ações que combatem a exclusão e os benefícios do convívio em sociedade, intencionando a oferta de oportunidades iguais de acesso à serviços prestados em todo e qualquer espaço, tanto a biblioteca, como os serviços prestados por ela, precisam ser repensados com o objetivo de incluir, diferentemente de integrar apenas.

Por meio da própria inclusão, é retomada a questão da diversidade, onde somos levados a pensar nos perfis de usuários que frequentam as bibliotecas universitárias e suas respectivas necessidades, sendo eles; crianças, jovens, adultos, com ou sem deficiência, etc. Porém, ao adentrarmos no âmbito da deficiência, se pode especificar ainda mais os seus tipos, o que nos leva a refletir sobre as necessidades de cada pessoa com deficiência e as formas e meios que podemos utilizar em nossas bibliotecas para melhor ajudá-los e permitir um uso coerente com àquilo para o qual se configuram as bibliotecas universitárias.

Talvez o maior papel social das bibliotecas universitárias esteja na abertura de oportunidades. Oportunidades de entender, de compreender mais os seus usuários, se adequar mais as necessidades deles, investir em mudanças que abracem a peculiaridade de cada um, fazendo assim com que a diversidade existente não se expresse apenas nos documentos, mas nos serviços, no atendimento e principalmente na presença.

A presença de produtos, a presença de serviços adequados de informação, a presença de algo que represente a comunidade acadêmica e toda sua variedade de perfis, onde futuramente possamos nos ver diante de bibliotecas universitárias que tornem a cultura, os trabalhos produzidos e até mesmo funcionários que façam parte deste público e dessa mudança, algo mais presente.

Quando enxergamos esse grupo de pessoas e a diversidade cultural e peculiar de cada um, pensamos nos serviços e práticas informacionais, no comportamento informacional e nas necessidades informacionais, contextos trabalhados dentro da biblioteca que podem ser revisitados na busca por melhorias de seus espaços para eles e com a colaboração e participação deles por meio dos estudos de uso e usuário.

As bibliotecas universitárias são os espaços que desempenham um papel importante no âmbito da mediação e transformação das competências desenvolvidas pelos alunos nos espaços acadêmicos e também nas necessidades que os mesmos possuem relacionada à informação de seu espaço ou comunidade, seja interno ou externo. Ela é o meio que os discentes possuem para desenvolver de forma positiva;

As necessidades de informação de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação (LÜCK et al., 2000, p. 2).

Compreendemos então que o papel da biblioteca é manter a informação, o que não necessariamente seja manter pra si (o que se configura como um perfil passado), mas manter a mesma de forma íntegra e acessível para todos. O seu ambiente faz isso por meio de atributos como o armazenamento, organização e disseminação do conhecimento humano, independente do objetivo.

Hoje, a maioria das bibliotecas insere-se nas organizações de conhecimento, sendo denominadas como instituições que propiciam serviços informacionais à comunidade a que estão agregadas, cooperando para o desenvolvimento da pesquisa e do conhecimento, exercendo a função principal de circular informações pertinentes àqueles que a necessitam. (ARAÚJO; OLIVEIRA; BEZERRA, 2017, p. 1020).

Macedo e Dias (1992, p. 43) corroboram isso ao falarem que o objetivo geral e essencial de uma biblioteca universitária é “promover a interface entre os usuários e a informação estocada na biblioteca”, nesse caso, organizando coleções, disseminando a informação e a orientação de seu uso e controlando de forma operacional o sistema de informação. Com base nestas percepções podemos compreender que a biblioteca universitária tem por fundamento a oferta de serviços e produtos de informação que auxiliem o grupo de usuários que a frequente, inclusive aqui, funcionários, docentes, pesquisadores e principalmente discentes, por meio de um acervo organizado, atualizado, pertinente às necessidades de cada um que precise dele e principalmente, acessível.

Não apenas no âmbito tecnológico que vem se sobressaindo e auxiliando bastante as bibliotecas e reflete em uma postura por parte delas mais proativa e inovadora, podemos repensar tudo isso na questão social também. Mudanças externas que se refletem dentro de seus espaços. Os serviços de informação são reflexos dessas mudanças também, e concernente à isso as adaptações necessárias para atendimento dessas transformações precisam ser sempre repensadas. O passo inicial para adentrarmos nesses conceitos, seu papel e importância para o estudo é o próprio estudo de usuário que nos leva a conhecer àqueles para o qual organizamos e disponibilizamos nossos serviços. Porém, antes de adentrar nesse contexto, é necessário compreender sobre os produtos e serviços para os usuários de uma biblioteca.

### 3.1 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E SEUS USUÁRIOS: A BIBLIOTECA JOAQUIM CARDOZO

A Biblioteca Universitária possui um papel fundamental na instituição à qual está vinculada, uma vez que sua função principal está em apoiar o desenvolvimento de programas

de ensino, pesquisa, extensão e inovação. Por meio de recursos didático-pedagógicos, dos registros e produções técnico e científico da instituição e por ser um fator de estímulo à formação e desenvolvimento do espírito empírico de seus usuários, utiliza do conjunto de competências de seus profissionais para a mediação da informação para os usuários, garantindo assim seu desenvolvimento.

De acordo com Souza et al (2014); “o serviço de informação é um conjunto de serviços ofertados pelas unidades de informações, tais como: pesquisa, empréstimo de documentos, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, dentre outros”, diferindo apenas pelo tipo de biblioteca e o público ao qual se destina. Porém, o objetivo desses serviços é garantir que a necessidade informacional apresentada por aqueles que a apresenta e busca seja suprida, independentemente de como ou por quem ela seja requerida; “não nos compete, nem é lícito escolhermos quais seres humanos iremos receber ou atender em nossos ambientes de trabalho” (PUPO, 2008, p. 18).

Quando paramos para refletir sobre isso, pensamos em como é necessário que a unidade apresente profissionais que saibam lidar com a busca de informação e também como lidar com aqueles que chegam nas bibliotecas, dentre eles as pessoas com deficiência.

Podemos começar falando do *Serviço de Referência* que está para o atendimento pessoal por parte do bibliotecário ao usuário, e que em determinado momento de sua busca, o procura para obter uma publicação ou informação (MACEDO, 1990). Essa procura implica em alguma dificuldade, no uso do espaço ou de seus recursos, onde exista a necessidade de orientação. E essa necessidade pode partir dos mais variados perfis de usuários, o que nos mostra o quanto é importante pensar e repensar cada serviço, de modo a colocá-lo adequado às mudanças que ocorrem.

Falando especificamente do conceito desse serviço e retomando a crescente demanda de discentes surdos que ingressam na academia, é um serviço que precisa ser pensado do ponto de vista desses usuários, sobre como eles precisam obter a informação e sanar suas dúvidas e problemas informacionais. Precisamos começar compreendendo que a disseminação seletiva da informação deve ser pautada apenas pelo fato das tipologias de bibliotecas e não nas ações aplicadas aos usuários que dela precise, independente de suas diferenças.

O serviço de referência envolve processos que fazem parte do objetivo final da biblioteca quanto ao seu acervo e a busca por ele, tais processos são desenvolvidos por todos os setores da biblioteca. No âmbito do atendimento é possível compreender, ajudar, apoiar por meio de uma orientação, refletindo ações que fazem parte do papel do bibliotecário por meio

do serviço de referência com o usuário, facilitando e auxiliando para ele a realização de pesquisa, a localização de um material e a solução de uma dúvida. Não apenas isso, mas também como proceder dentro do espaço de informação, ou seja, orientando e educando os usuários por meio de uma interação direta. Isso reflete a Acessibilidade Atitudinal dentro das bibliotecas, uma vez que ao realizar tal serviço, no caso o atendimento e usar de meios acessíveis, o profissional reflete uma ação de inclusão que resulta na competência informacional do usuário. Para além disso, a relação humana por meio do contato, o acesso as fontes para a construção do conhecimento, pessoas qualificadas, recursos tecnológicos, organização e infraestrutura são alguns dos aspectos do serviço de referência dentro de uma biblioteca. (MACEDO, 1990)

No sentido amplo, podemos compreender que o serviço de referência deixa explícita a ideia de relação, onde ocorre também a necessidade de mudança na postura do bibliotecário quanto a sua forma de atuação no serviço de referência, adequando o atendimento às necessidades do usuário o que reflete no serviço fim desse processo, que resulta na mediação da informação. Podemos dizer que ações de mediação mais perceptíveis realizadas pelo bibliotecário se configuram no serviço de referência.

Para além do serviço de referência que é um grande meio de interação direta do bibliotecário com seus usuários, podemos pensar também no *Desenvolvimento de Coleções* que é um processo que sempre se faz presente ao longo da historia do livro e ao seu valor quanto aos usuários, bem como as necessidades informacionais peculiares de cada um buscadas pelo bibliotecário, por meio de estudos ao realizar esse serviço. Por ser algo que está relacionado com algo que está para além de selecionar e adquirir obras representando um processo cíclico e ininterrupto que se divide em processos, como: estudo da comunidade, políticas de seleção, seleção, aquisição, desbastamento e avaliação (VERGUEIRO, 1989; EVANS, 2000).

Portanto, nos dias de hoje, a impossibilidade de armazenar tudo o que foi escrito e publicado no mundo em bibliotecas faz do processo de desenvolvimento de coleções uma estratégia, um mecanismo para viabilizar um espaço social que expresse os anseios de um segmento da sociedade em relação às suas necessidades informacionais (Weitzel, 2012, p. 2).

Partindo do princípio de que a biblioteca universitária está para atender seus usuários por meio dos serviços que oferta e tendo como objetivo geral e essencial “promover a interface entre os usuários e a informação estocada na biblioteca” (MACEDO; DIAS, 1992, p.

43), trataremos aqui dos serviços de informação apresentados pela Biblioteca Joaquim Cardozo situada no Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco.

Os produtos e serviços que a biblioteca apresenta têm sempre por foco a comunidade acadêmica que a frequenta e que se encontram nos espaços ao qual ela se destina. Rozados (2004, p. 25) fala que o serviço de informação é “todo o processo de auxílio ao leitor na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação”, e dependendo da função, essa atividade pode variar sua terminologia na busca por facilitar o processo, como: o serviço de referência, o serviço de buscas documentais, os serviços de consultas, o serviço de orientação, que varia de acordo com a tipologia das informações ofertadas.

Araújo; Oliveira e Bezerra (2017, p. 1022) nos fala que:

A biblioteca é considerada um serviço de informação e o papel social desse serviço é investigar o que se conhece a respeito de determinado assunto, proporcionando ao usuário tanta informação quanto seja necessária, a fim de preencher uma lacuna em seu conhecimento.

A Biblioteca Joaquim Cardozo é um exemplo desse contexto, no que se refere à configuração de uma biblioteca universitária, onde ela faz parte do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) que é um sistema que possui um total de 13 bibliotecas setoriais, dentre elas a biblioteca estudada, e que tem por finalidade difundir a informação, democratizar o conhecimento acadêmico e apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição. Localizada no Centro de Artes e Comunicação da UFPE, a biblioteca tem esse nome em homenagem ao engenheiro e poeta Joaquim Cardozo. O funcionamento ocorre em um espaço amplo, climatizado e bem iluminado atendendo aos cursos das áreas de Letras, Arquitetura e Urbanismo, Artes Visuais, Biblioteconomia, Cinema e Audiovisual, Dança, Design, Expressão Gráfica, Gestão da Informação, Jornalismo, Música, Publicidade e Propaganda, Rádio, TV e Internet, Teatro e outros. (MAGALHÃES, 2014).

No âmbito dos serviços oferecidos, a mesma possui: empréstimo domiciliar, renovação reserva, pesquisa online, consultas locais, orientação ao uso do acervo, exposição das novas aquisições, acesso ao Portal de Periódicos CAPES, e-books, ABNT e BDTD online, catalogação da fonte (dissertação e tese), orientação à normalização de trabalhos acadêmicos da UFPE, COMUT via grupo, visitas dirigidas, empréstimo entre bibliotecas e intercâmbio com instituições para permuta de documentos. Em seu acervo ela possui materiais impressos, eletrônicos e multimídia e sua infraestrutura é composta por internet wi-

fi, cabines individuais, espaço para estudo em grupo, sala de pesquisa, videoteca, sala de reunião e espaço de referência.

Compreender e trazer mais detalhes sobre a unidade (como imagens) não foi possível, uma vez que ao tentar informações com a direção da unidade por e-mail, o retorno quanto aos questionamentos não foi realizado, apenas foi-me enviado que a biblioteca não disponibilizava de nenhum serviço acessível. Vale ressaltar que a biblioteca no ano de 2019 foi acometida por infiltrações e vazamentos devido às chuvas, o que ocasionou no seu fechamento por tempo indeterminado, devido à necessidade de reorganização do espaço quanto às perdas materiais, equipamentos e condições físicas do próprio espaço. Juntamente com esse problema, no ano de 2020, ocorreu o início da pandemia por Covid-19 o que resultou no fechamento da academia e todos os seus setores, incluindo as bibliotecas. Ambos os problema somaram a ausência de retorno, não sendo possível saber ao certo o volume frente ao acervo ou qualquer outro detalhe do mesmo, bem como, ter acesso ao espaço para registros imagéticos.

A seguir trazemos uma amostra dos serviços que uma biblioteca universitária precisa e deve possuir:

**Quadro 1 – Serviços de Informação de uma biblioteca universitária**

<b>Serviços de informação tradicionais</b>	<b>Serviços de informação mediados pelas tecnologias</b>
Empréstimo domiciliar manual; Renovação manual; Reserva manual; Consulta local; Emissão de nada consta manual; Visita orientada sobre o uso da biblioteca e do acervo (presencial); Catálogo impresso.	Empréstimo domiciliar por meio de identificação biométrica (digital) e senha; Auto empréstimo; Renovação on-line; Reserva on-line; Emissão de nada consta on-line; Visita orientada virtual; Catálogo on-line e via sistema.
Levantamento bibliográfico.	Levantamento bibliográfico (via sistema, base de dados); Normalização de trabalhos acadêmicos; Comutação bibliográfica; Acesso livre à internet.
Elaboração de Ficha catalográfica.	Sistema on-line para geração automática de ficha catalográfica; Scanner/Digitalização, fotocópia e impressão de documentos; Aplicativo de biblioteca para dispositivos móveis.
Serviço de referência presencial.	Serviço de referência virtual; Templates - modelos de trabalhos acadêmicos em diversos formatos; Tutoriais.
<b>Serviços para pessoas com deficiência: Solicitação de intérpretes da Língua Brasileira de Sinais (Libras).</b>	<b>Serviços para pessoas com deficiência: Digitalização e/ou conversão de materiais bibliográficos em formatos acessíveis; Transcrição de textos para o Braille; Disponibilização de recursos de tecnologias assistivas - Non Visual Desktop Access (NVDA), DOSVOX, ORCA; vídeo aula em Libras.</b>
Capacitação de usuários por meio de treinamentos presenciais (não mediados por tecnologias).	Capacitação de usuários por meio de treinamentos presenciais ou modalidade de Educação a Distância (EAD): Normalização; Gerenciadores de referências -

	EndNote Basic, Mendeley, Mecanismo on-line para Referências (MORE), Zotero; Catálogo on-line (versões web e mobile); Portal de livros eletrônico; Bases de dados nacionais e internacionais de acesso aberto ou restrito, ofertadas mediante assinatura do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); Currículo lattes; Mídias sociais acadêmicas e identificadores de autor; Google acadêmico; Noções de ética em pesquisa científica; plágio no contexto acadêmico, dentre outros.
--	--

Fonte: ARAÚJO; OLIVEIRA; BEZERRA, 2017, grifo nosso.

No quadro acima vemos o contexto que engloba cada serviço de informação dentro de uma biblioteca universitária e que atende as necessidades informacionais do público que á ela se destina. Porém, colocamos em destaque os serviços voltados para o público especial e suas especificidades, que são: Serviços para pessoas com deficiência: Digitalização e/ou conversão de materiais bibliográficos em formatos acessíveis; Transcrição de textos para o Braille; Disponibilização de recursos de tecnologias assistivas - Non Visual Desktop Access (NVDA), DOSVOX, ORCA; vídeo aula em Libras.

Percebemos na tabela que, no que diz respeito ao sujeito surdo os serviços limitam-se a solicitação de um intérprete e vídeo aula em Libras. Pensando nisto, somos levados a refletir a respeito das seguintes questões: Sendo a Biblioteca Joaquim Cardozo localizada em um centro onde existe um curso especificamente voltado para o desenvolvimento de discentes, especificando aqui os surdos do curso de Letras/Libras, como a unidade lida com esses alunos? Os serviços e produtos que ela possui refletem as práticas informacionais que correspondem a esse grupo?

Duarte (2012, p. 73) nos fala que “um bom profissional da informação deve conhecer o usuário de sua instituição não apenas através das impressões do contato cotidiano, mas a partir de estudos sistemáticos e cientificamente fundamentados, se quiser realmente oferecer um serviço centrado no usuário”. Esse pensamento reflete a importância em realizar estudos para compreender e se adequar às constantes mudanças nos perfis de usuários que frequentam nossas bibliotecas e nos leva a refletir sobre os produtos e serviços presentes, bem como no modo de adaptação desse contexto ao público, dentro de suas especificidades.

Por meio da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) no ano de 1988, foram inicialmente elaboradas as Diretrizes para Serviços de Bibliotecas para Surdos (DSBS), desenvolvidas com maior propriedade nos três anos seguintes, concluindo-se em 1991, com direito à publicação e aceitação pela própria IFLA.

As diretrizes são um instrumento que visa nortear os serviços oferecidos aos usuários surdos e com deficiência auditiva em todos os tipos de biblioteca, para que essas possam se adaptar e oferecer um atendimento mais adequado a esses usuários e foram endossadas pela Federação Mundial de Surdos - World Federation of the Deaf (MIRANDA; MIRANDA, 2015, p. 10).

De acordo com a IFLA (2000); as diretrizes têm o propósito de “[...] servir de estímulo para estabelecer serviços para surdos e como instrumento para avaliação da completude e da qualidade desses serviços [...]”. Ou seja, orientar os bibliotecários na criação de serviços que se adequem às necessidades do surdo dentro de uma biblioteca. O documento apresenta cinco categorias de base para que o propósito exposto seja alcançado, são elas; *Pessoal, Comunicação, Acervo, Serviços e Divulgação dos programas*.

A categoria *pessoal* está relacionada à:

Recomendações quanto à capacitação profissional dos funcionários da biblioteca quanto às necessidades especiais dos usuários surdos, por exemplo, necessidades de comunicação, cultura surda, coleções de materiais especiais etc., para que possam ser elaborados produtos e serviços que atendam as necessidades desses usuários. (MIRANDA; MIRANDA, 2015, p. 11)

Destarte, nesta mesma categoria o autor fala da graduação em Biblioteconomia, onde é importante “oferecer disciplinas voltadas para as questões das pessoas com deficiência e da inclusão social para que o profissional entre em contato com essa temática desde sua formação na graduação” (MIRANDA; MIRANDA, 2015, p. 11).

No âmbito da *comunicação* é importante que toda a equipe receba treinamento sobre como se comunicar com o usuário surdo e manter a comunicação pela internet de forma acessível, onde suas respectivas páginas estejam acessíveis. Para o acervo, Dvd’s legendados ou em Libras e materiais relacionados à cultura surda e a surdez (MIRANDA; MIRANDA, 2015).

Na categoria *serviços*, as diretrizes são bem claras quando colocam que: “[...] todos os acervos, serviços e programas da biblioteca devem ser acessíveis a sua comunidade surda”. Por exemplo, os treinamentos de usuários devem ser oferecidos também com a opção de interpretação em língua de sinais. (IFLA, 2000). E no âmbito da *divulgação*, o autor deixa clara a necessidade de expor os serviços acessíveis da biblioteca de forma convidativa e que atraia a atenção dos usuários surdos.

Diante de tudo isso, percebe-se que “a principal questão envolvida na prestação de serviços a pessoas surdas é que a comunicação geralmente requer esforço, conhecimento, paciência e (quando disponíveis) auxílios tecnológicos” (IFLA, 2000, p. 3). O que talvez não se configure na unidade estudada e precise ser revisto com bastante atenção.

### 3.2 O NÚCLEO DE ACESSIBILIDADE (NACE) DA UFPE

Pensar seus serviços e produtos, dentro do contexto que some a crescente demanda de discentes que ingressam nas universidades, tem refletindo em novas iniciativas. Iniciativas essas que vem cada dia mais favorecendo a visualização das pessoas com deficiência nesses espaços e os direitos que elas possuem dentro deles. No ano de 2005 o Ministério da Educação – MEC, por meio da Secretaria de Educação Superior/SESU e da Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão/SECADI criou o Programa Incluir com o objetivo de implantar Núcleos de Acessibilidade (NACE). Ficou compreendido que esses núcleos seriam:

A constituição de espaço físico, com profissional responsável pela organização das ações, articulação entre os diferentes órgãos e departamentos da universidade para a implementação da política de acessibilidade e efetivação das relações de ensino, pesquisa e extensão na área. Os núcleos deverão atuar na implementação da acessibilidade às pessoas com deficiência em todos os espaços, ambientes, materiais, ações e processos desenvolvidos na instituição. (BRASIL, 2008, p. 39).

As atividades elaboradas pelo núcleo no espaço no qual se encontra são; atendimento aos estudantes com necessidades especiais, apoio social, formação continuada, atenção com a infraestrutura dos espaços e a criação de setores, serviços e tecnologias de apoio para o desenvolvimento desses estudantes.

Porém, é preciso pensar que o atendimento ou intervenção de um grupo em prol de estudantes com necessidades especiais não representa cem por cento de uma interação necessária, principalmente no âmbito das bibliotecas onde a forma como o profissional que lida com a informação pode disseminar a mesma diretamente para um discente surdo da mesma forma como um intérprete de Libras o faz, uma vez que busque se adequar as necessidades desse público.

O NACE na UFPE fica localizado na Biblioteca Central da instituição e dispõe de quinze intérpretes de LIBRAS, sendo no CAMPUS Recife um total de doze, distribuídos em; oito diretamente pelo NACE, dois pelo CAC e dois pelo Centro de Educação (CE), um no Centro Acadêmico de Vitória (CAV) e dois no Centro Acadêmico do Agreste (CAA). Esses

intérpretes atendem um total de aproximadamente oitenta e quatro discentes com deficiência auditiva, sendo desses dezesseis discentes surdos.

De acordo com uma funcionária do NACE, quando o discente surdo solicita algo, assim como também intérpretes, o NACE não demanda os encaminhamentos para biblioteca. O NACE envia memorandos via Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) para coordenadores e professores, apenas. Caso o discente surdo solicite apoio com relação ao uso da Libras à equipe especializada, após a análise do caso, o NACE poderá disponibilizar intérprete para acompanhar o estudante em sala de aula, ou seja, nem sempre o discente terá um intérprete disponível ao frequentar os espaços da academia.

Quando nos atentamos a definição atribuída ao núcleo mais essa informação anterior, percebemos que o NACE é um espaço de suporte, que servem para promover apoio no atendimento e interação para com a pessoa com deficiência e não necessariamente na interação direta e precisa quando nos referimos à informações passíveis de uma unidade de informação e a propriedade que os profissionais possuem para tal. Há alguns anos existe, de fato, um documento que descreve de forma mais clara e direta como as bibliotecas precisam atuar, no que diz respeito aos usuários surdos. Esse documento como citado anteriormente são as Diretrizes para Serviços de Bibliotecas para Surdos elaborado pela IFLA, sendo assim, talvez seja preciso que tanto o NACE como a própria instituição acadêmica em conjunto com suas unidades de informação (bibliotecas) se atenham à esse documento em prol de elencar tomadas positivas quanto as questões de acessibilidade para as pessoas com deficiência em tempos onde as mudanças sociais se tornam cada vez mais presentes nesses espaços.

#### **4 DOS ESTUDOS DE USO E USUÁRIOS ÀS PRÁTICAS INFORMACIONAIS COMO MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA**

Para adentrarmos no campo das Práticas Informacionais e compreender o seu papel frente ao presente estudo é necessário compreender os contextos que antecedem e estruturam o seu surgimento diante de estudos importantes que constituem a CI no que diz respeito aos Estudos de Uso e Usuários, as Necessidades de Informação e Comportamento Informacional. Na Ciência da Informação existem diversas áreas que a fundamentam por meio da interdisciplinaridade, como a Comunicação, Tecnologia da Computação, Ciência Cognitiva e a Biblioteconomia, sendo essa última a apresentar uma relação com a Ciência da Informação bastante forte por meio do compartilhamento de seu papel social e preocupação com problemas relacionados à utilização de registros. São campos diferentes, mas que se apresentam aliados em pontos que tornam ambas evolutivas (SARACEVIC, 1996, p. 48).

Quando buscamos contextualizar os aspectos epistemológicos relacionados à Ciência da Informação não é fácil identificar o prelúdio de sua história, porém por meio de outras áreas do conhecimento foi possível construir uma demanda de experiências que possibilitaram explicar os fenômenos da informação. Das décadas de 1960 e 1970 é possível identificar correspondentes que por meio da teoria da informação e comunicação, asseguraram novos sistemas de informação que visavam a representação da informação; em 1980 com o advento da internet, a ideia do hipertexto e sistemas da informação ampliou fronteiras e alcançou a sociedade. Os mecanismos de busca e disseminação da informação, técnicas de armazenagem e recuperação, dentre outros são alguns exemplos.

As bibliotecas e os centros de documentação tiveram um grande papel diante dessas mudanças, pelo fato delas tratarem a informação em um contexto voltado para o social e na busca pela difusão do conhecimento. Por ser uma das raízes da Ciência da Informação, de acordo com Capurro (2003), a Biblioteconomia nos leva às próprias origens da sociedade humana compreendida como rede de relações baseadas na linguagem, ou seja no âmbito hermenêutico na qual;

Os entrecruzamentos metafóricos e metonímicos permitem não apenas manter fluido o mundo das convenções e fixações que tornam possível uma sociedade humana relativamente estável, como também permitem gerar a capacidade de perguntar pelo que não sabemos a partir do que cremos que sabemos. (CAPURRO, 2003, p.5)

Junto com a Biblioteconomia, Capurro (2003, p. 5) nos explica que a área da Computação Digital também se enquadra como uma das raízes da Ciência da Informação, por meio de seu caráter tecnológico que aborda os impactos da tecnologia nas áreas de produção, coleta organização, interpretação, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação, o que já nos traz à luz um dos paradigmas epistemológicos da Ciência da Informação. Os paradigmas são modelos que padronizam determinados assuntos dentro de um contexto, e no caso da Ciência da Informação, existem três modelos a serem compreendidos que se enquadram nos contextos sobre Estudos de Uso e Usuário, Necessidades de Informação e Comportamento Informacional e as Práticas Informacionais.

Como dito, na Ciência da Informação Capurro (2003) define três paradigmas: o Físico, o Cognitivo e o Social. Esses paradigmas são formas de conceituar a informação e conduzir as pesquisas realizadas na área. O Paradigma Físico que aparece logo no surgimento da área, configura a teoria da recuperação da informação por estar baseado em uma epistemologia fisicista da área, onde em essência ele postula que existe algo, um objeto físico, que o emissor transmite ao receptor. Nesse modelo é possível compreender que sua implicação está numa analogia que implica na veiculação física de um sinal e a transmissão de uma mensagem, cujos aspectos semânticos e pragmáticos que estão relacionados intimamente ao uso diário do termo informação são descartados (CAPURRO, 2003, p. 6).

O segundo modelo é o Paradigma Cognitivo que parte da premissa de que a busca pela informação tem origem na “necessidade” que surge quando há a existência do estado cognitivo anômalo, no caso irregular, e que o conhecimento ao alcance do usuário para a resolução do problema é insuficiente (CAPURRO, 2003, p. 6).

No terceiro modelo temos o Paradigma Social que surge na busca pela superação de algumas limitações nos dois modelos anteriores, onde o sujeito não é visto como um ser isolado, tampouco entendido como um ser cognoscente que se relaciona com o seu entorno apenas preenchendo “caixas”. Nesse modelo a informação é vista como uma construção social; “algo que é definido no terreno da ação concreta de sujeitos em ações recíprocas (isto é, interações)” (ARAÚJO, 2012, p. 146).

Esses modelos, nessa respectiva ordem, dialoga com cada um dos conceitos que serão abordados logo à seguir (Estudos de Uso e Usuários, Necessidade de Informação e Comportamento Informacional, e Práticas Informacionais), uma vez que suas definições e implicações conversam com os objetivos determinados dentro de cada subárea da Ciência da Informação e perfilam o papel de cada estudo em específico.

Os *Estudos de Usuários* ou *Estudos de Uso* são investigações realizadas para se compreender o que os indivíduos precisam em matéria de informação, buscando identificar as necessidades informacionais que os mesmos possuem quando se dirigem a uma biblioteca ou unidade de informação e se as mesmas estão sendo efetuadas de forma adequada. É uma das metodologias que nos auxilia na avaliação de unidades de informação e os serviços prestados por elas. Figueiredo (1994, p. 7) nos fala que os estudos de usuários são canais de comunicação entre os usuários e a biblioteca e esses estudos nos amparam na realização de coletas de dados quer sejam no âmbito quantitativo (sexo, idade, formação, etc), assim como no âmbito qualitativo (sentimentos, a percepção dos usuários, serviços de um espaço de informação, etc). Os estudos que utilizamos para uma avaliação qualitativa nos desenvolvem para uma análise de opiniões sobre a satisfação ou não, assim como os pensamentos daqueles que usam dos espaços de informação e dos serviços oferecidos pelas bibliotecas, identificando o que pode ser mantido, aprimorado ou inovado nas mesmas.

Araújo (2020, p. 39) nos fala que os primeiros estudos que se enquadram nesse perfil, na visão de alguns autores, tiveram início na década de 1920, por meio de pesquisas sobre o uso de revistas, porém, de forma efetiva e levado em maior consideração pelos estudiosos da área, seu início está associado com os estudos sobre uso de bibliotecas, por volta de 1930, no contexto da Universidade de Chicago, onde decorrente de uma imigração em massa ocorreu a necessidade de ofertar à esses novos moradores informações com o objetivo de socialização, por meio dos serviços e instrumentos sociais da biblioteca.

Tais estudos passaram a ser utilizados como instrumentos de diagnóstico em unidades e serviços de informação, como elementos de feedback para o sistema, por meio da determinação de taxas de uso de materiais (elemento orientador de políticas de desenvolvimento de coleções, determinando necessidades de aquisição e descartes) (ARAÚJO, 2020, p. 40).

Na segunda metade da década de 1940 ocorreu a maior incidência de estudos para a compreensão da relação da biblioteca com a comunidade a qual ela serve o que obteve um reforço maior no ano de 1948 durante a Conferência de Informação Científica da Royal Society em Londres, na qual ocorreu a apresentação de trabalhos que contribuiram para a criação de inquietações quanto aos estudos que correspondiam às necessidades dos usuários.

Os trabalhos de Bernal e Urquhart (1948) apresentados nesta mesma conferência, também são considerados um marco de grande relevância quanto aos estudos de usuários da informação. Ocorreu que diante das contribuições identificadas por meio de tais trabalhos houve uma mudança de atitudes quanto à relação com os usuários; a atitude passiva em se

aguardar que os usuários aparecessem e soubessem como utilizar a informação disponível nas unidades de informação transmudou para uma atitude ativa, em que a biblioteca buscou se tornar mais dinâmica, criando novos serviços e aperfeiçoando os que já existiam.

Com base em estudos de usuário, serviços de bibliografias, índices e resumos foram reformulados de acordo com as necessidades expressadas pelos usuários. Da mesma maneira, serviços novos, como o da disseminação seletiva da informação e os serviços de alerta, na forma de fichas [...], foram criados com base em perfis de usuários, isto é, a maneira mais direta e objetiva de atender às necessidades individuais de cada usuário (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Figueiredo (1994, p. 8) também nos fala das diversas maneiras de se caracterizar os estudos de usuários, sendo mais conveniente à divisão do campo em dois tipos: estudos orientados ao uso da biblioteca e estudos orientados ao usuário. A maioria desses estudos são realizados em bibliotecas públicas e acadêmicas e pouco se vê o registro desses estudos em bibliotecas especializadas, e os mesmos buscam cobrir todos os serviços prestados pela unidade de informação ou muitas vezes podem se restringir à um único serviço ou instrumento disponível.

Entre os anos de 1948 e 1970 os principais objetivos desses estudos estavam em determinar os documentos requeridos pelos usuários, descobrir os hábitos dos usuários, bem como as maneiras de busca utilizadas por eles (uso de serviços mecanizados, uso de serviços de recuperação da informação, uso de maneiras informais, leituras casuais, etc.), estudo da aceitação de microformas, bem como do uso feito de documentos, as maneiras de acesso à informação e a determinação das demoras toleráveis (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

Os primeiros grupos de usuários estudados se configuravam em cientistas das ciências puras e engenheiros, partindo após isso para o interesse dos tecnologistas e educadores durante a década de 1960. Na década de 1970 tais estudos se dedicam a compreensão das necessidades dos cientistas sociais e altos escalões da administração governamental. Esses grupos dentro de seus respectivos períodos tiveram ênfase quanto à aplicação do estudo, uma vez que nessas áreas os problemas eram mais sentidos e os sistemas em uso eram afetados por essas inadequações dentre os anos de 1948 e 1965.

Utilizando de questionários e entrevistas os estudos eram realizados com propósitos exploratórios para obtenção dos dados e informações por parte da comunidade acadêmica. Como dito anteriormente, a ideia era chegar por meio desses estudos a planejar serviços adequados de informação para atender a necessidade da maioria dos usuários, mas os resultados se mostravam contraditórios uma vez que a complexidade, a amplitude e a

variedade quanto às necessidades dos usuários foram mais numerosas do que o esperado. Concluiu-se dessa forma se tratar de uma meta remota de ser atingida (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

A partir do ano de 1965, estudos de caráter amplo diminuíram em número, em alternativas técnicas mais sofisticadas de observação indireta surgiram e com elas o estudo de aspectos particulares do comportamento dos usuários (análise de citações, uso de coleções, etc.) e inicia-se também aqui o uso de métodos sociológicos para análise da transmissão informal da informação, um canal de fluxo da informação reconhecido de forma ampla pelos cientistas (FIGUEIREDO, 1994, p. 9).

Todo esse quadro colaborou para a obtenção de um conhecimento mais profundo sobre como a informação é obtida e usada, o que resultou no efeito reflexivo de pequenas partes desses conhecimentos no planejamento de sistemas, uma vez que se sobressaia mais o ajuste dessas necessidades aos novos modelos de computadores disponíveis e um maior interesse com as capacidades técnicas do sistema a ser implantado ao invés das necessidades dos usuários. Ainda na década de 1970 a necessidade em se ajustar as necessidades dos usuários era algo bastante sentido, o que influenciou as investigações correntes, e percebeu-se também a necessidade em estudar usuários de outras áreas, como as ciências sociais e humanidades, de forma ampla e exploratória (FIGUEIREDO, 1994, p. 10).

De acordo com Araújo (2020, p. 40) mesmo que diferentes em determinados aspectos, como nos objetivos e empirismo, os estudos de usuários de bibliotecas e cientistas compartilham de um mesmo pensamento e modelo teórico a respeito do uso da informação no âmbito do acesso físico a itens e serviços informacionais, a caracterização desse uso e sua decomposição, bem como aspectos sociodemográficos dos usuários. Implícito a isso, está o positivismo que configura como a inspiração fundamental de todo esse contexto.

O modelo positivista consiste na aplicação dos mesmos métodos das ciências naturais aos fenômenos humanos e sociais, isto é, a adoção do mecanicismo como maneira ideal de explicar a realidade social. A sua principal implicação para os estudos de usuários é a preocupação em estabelecer leis do comportamento do usuário da informação, como, por exemplo, o princípio do menor esforço (ARAÚJO, 2020, p. 41).

Essas leis de comportamento têm por objetivo estabelecer padrões de comportamento invariáveis e que sejam válidos para os diferentes espaços e datas, não apenas isso, mas também a necessidade de medir o comportamento dos usuários, onde a maioria desses estudos de uso, por meio do questionário quantifica hábitos de comportamentos de busca e uso, assim como frequência de acessos e graus de satisfação.

Além de terem uma natureza positivista, estes estudos são, também, marcadamente embasados pelo funcionalismo, isto é, uma compreensão organísmica da sociedade que se estrutura em torno da ideia de que cada elemento social possui uma função para a manutenção do todo (ARAÚJO, 2020, p. 42).

Para além disso, é importante recordar que a preocupação com o desenvolvimento de coleções, do conhecimento das fontes de informação e o planeamento de serviços e sistemas foi o quadro identificado para o desenvolvimento dos estudos de uso com o objetivo de melhorar os serviços ofertados pela biblioteca. Ou seja, podemos compreender que os estudos de uso da informação “são estudos que buscam levantar dados quantitativos sobre os atributos (em geral, sociodemográficos) dos usuários” (ARAÚJO, 2020, p. 42).

No ano de 1986 mudanças foram identificadas com relação ao paradigma da área no que diz respeito aos estudos de usuário uma vez que uma análise realizada pela Revisão Anual de Ciência e Tecnologia da Informação (Arist) apontou falta de refinamento conceitual e metodológico, assim como, pouca consideração em relação ao ambiente de uso da informação e a distinção entre os aspectos cognitivos e sociais da informação, o que colocou como foco dos estudos o usuário e não os sistemas de informação (MIRANDA, 2006, p. 99).

No mesmo ano concluiu-se que sim, os paradigmas precisavam mudar de um modelo mais tradicional, pois;

Estava na propriedade da matéria, documento ou recurso informacional e focada naquilo que o sistema possui e não no que o usuário precisa; para algo mais alternativo, passível da transformação da imagem, estímulo que altera a estrutura cognitiva do receptor, o que leva a pessoa a reconhecer que existe algo errado em seu estado de conhecimento e deseja resolver essa anomalia (DERVIN E NILAN, 1986, p. 17).

Ou seja, novos apontamentos quanto aos estudos das necessidades e usos da informação foram pautados, dentre eles: o foco seria colocado nos usuários e nas suas necessidades, o olhar que antes estava voltado para o sistema seria direcionado ao usuário e os serviços deveriam ser ajustados às necessidades dos usuários (MIRANDA, 2006, p. 100).

Três abordagens se destacaram com base em citações de outros autores da área após essa mudança de paradigma: a do *Valor Adicionado*, que tinha por foco a percepção sobre a utilidade e o valor do usuário; a *Construção de Sentido*, que estava no conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo; e a *Anomalia Cognitiva* que consistia no foco nas pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma (DERVIN E NILAN, 1986, p. 19-24).

No Brasil, nesse mesmo período, alguns trabalhos e suas conclusões não diferem da percepção tida pela Arist e suas revisões uma vez que se percebe a falta de experiência na área, no caso, a ausência de uma base teórica mais profunda e um aperfeiçoamento dos métodos; “os estudos brasileiros restringiam-se, de modo geral, a uma das facetas do usuário, que era o perfil” (MIRANDA, 2006, p. 101).

Araújo (2020, p. 43-44) nos fala que no final da década de 1970 ocorreu uma grande mudança quanto ao conceito no campo da Ciência da Informação, de forma que gradualmente começaram a surgir pesquisas relacionadas à outra forma de se realizar os estudos de usuários “maneira essa diretamente relacionada com a virada cognitiva no campo da Ciência da Informação”. Segundo o autor, esse panorama se desenvolveu por meio de diversos modelos que buscaram explorar melhor as etapas e os fatores entre a manifestação da necessidade e o uso da informação (seleção, coleta, exploração, fatores emocionais, cognitivos, fisiológicos, ambiente cultural, de trabalho, entre outros).

Ao final do ano de 1990 percebeu-se que os estudos de usuário não elucidavam as necessidades e comportamento informacional dos sujeitos, sendo assim, novos estudos com uma perspectiva no âmbito cognitivo buscavam superar as tendências que enxergavam o usuário como nulo, surgindo assim o tema *Comportamento Informacional* que toma por abordagem aquilo que as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam da informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.

Essa definição foi considerada consistente com o que pode ser denominado: a totalidade do comportamento humano em relação a fontes e canais de informação, incluindo as buscas passiva e ativa e o uso da informação, o que parece refletir a inclusão do tema NI como uma parte do estudo sobre comportamento informacional (MIRANDA, 2006, p. 101).

Ou seja, o Comportamento Informacional está relacionado com a identificação da Necessidade de Informação (NI's) percebida pelos sujeitos que estão em busca de resolver seus problemas emocionais (ARAÚJO; BERTI, 2017, p. 392), o trabalho realizado por Wilson (1991) é considerado pioneiro dessa perspectiva por relevar a emergência da necessidade de estudos dentro desses contextos.

Wilson (2000, p. 49) nos fala que o Comportamento Informacional pode ser definido como “a totalidade do comportamento em relação a fontes e canais de informação, incluindo a busca passiva e ativa e o uso de informação” ou “a identificação da necessidade da informação, percebida pelos sujeitos que estão em busca de resolver seus problemas informacionais”. Trata-se, pois de:

Um modelo que se estrutura em torno da ideia de um mecanismo de ativação que inicia todo o processo de comportamento informacional, que é então decomposto em etapas sucessivas, marcadas sempre por uma dupla possibilidade relacionada ao sucesso ou ao fracasso dos objetivos da ação relacionada com cada etapa (ARAÚJO, 2020, p. 44).

Apesar de apresentar o Comportamento Informacional como um modelo cognitivo e buscar subjugar certas limitações encontradas no modelo utilizado pelos estudos de usuário, Wilson (1981) busca por meio desta definição atribuída ao modelo de Comportamento Informacional realizada por ele, reproduzir “a lógica binária necessidade/busca, como uma aplicação do mecanismo estímulo-resposta da psicologia comportamental” (ARAÚJO, 2020, p. 44).

Não apenas Wilson, mas autores como Le Coadic (1998) tinha para si que os estudos ditos de necessidade de informação e de usos e usuários raramente correspondiam à necessidade de informação, pois uma porcentagem muito baixa correspondia aos processos cognitivos dos usuários e tratavam em sua maioria de estudos de sistemas de informação por meio de usuários, não havendo assim discernimento entre necessidade e uso.

Calva González (2004) que também estudou o fenômeno das NI's levando em consideração três fases (surgimento, comportamento de busca e satisfação das necessidades) e Choo (1999; 1996) apresentaram estudos que fazem parte da pesquisa alternativa, uma vez que “eles consideram que a necessidade de informação (NI) apresenta o aspecto de construção de sentido, além de estar ligada à percepção de estados “anômalos” de conhecimento no confronto com problemas ou situações-problema” (MIRANDA, 2006, p. 102).

É expresso de forma clara que existem ambientes informacionais que envolvem o usuário e que afeta a motivação de cada um, os usos da informação, assim como seus fluxos, sendo assim um modelo de estudo precisa começar sua análise pela unidade de informação na qual se trabalha e entender como isso afeta o comportamento de busca individual daquele sujeito que frequenta o local, levando em conta a estrutura, as tarefas, a tecnologia utilizada e as pessoas em uma constante inter-relação, em que tudo se reflete entre si, no mesmo espaço.

Grande quantidade de necessidades humanas pessoais está na raiz da motivação pelo comportamento de busca de informação, indicando que elas são inter-relacionadas, gerando, conjuntamente, o engajamento na busca por informações (MIRANDA, 2006, p. 102).

Existe uma relação expressiva entre as NI's e o Comportamento Informacional, e os fatores que corroboram essa relação se expressam por meio dos aspectos do ambiente no qual o trabalho é realizado, assim como as estruturas mentais preexistentes que também são

importantes uma vez que estando ligadas ao mundo social e organizacional em que o usuário está inserido lhe confere condições para construir significados.

Os postulados básicos do modelo de comportamento informacional de Wilson são considerar pessoas em seu contexto, considerar variáveis intervenientes com três categorias (individual, social e ambiental), considerar o comportamento com característica cíclica, e adotar abordagem multidisciplinar na explicação do comportamento informacional. (MIRANDA, 2006, p. 103)

Complementando o modelo proposto por Wilson, Dervin (1983) trouxe a abordagem chamada “*sense-making*” que pode ser entendida de forma metafórica “como uma ‘peça’ do pensamento e sentimento do usuário diante da falta (lacuna) que uma pessoa pode ter na sua realidade” partindo de uma vivência empírica (ARAÚJO; BERTI, 2017, p. 393), atribuindo a condição da necessidade de informação à incompletude no âmbito da existência de uma lacuna em uma determinada situação. Uma vez que essa teoria aborda a criação de significado da necessidade de informação o autor utiliza de uma metáfora com base em quatro pontos: situação, lacuna, uso e estratégias utilizadas para traspasar a situação.

Taylor (1986) propõe outra abordagem, também chamada de modelo, no qual discute a dimensão ambiental ao processo de busca e uso da informação, tratando a informação útil ao usuário que a busca partindo da atribuição de valor referente aos processos de seleção, análise e julgamento, implicada nas tomadas de decisões e ação pessoal. Ele reforça que a interação entre pessoas é algo fundamental, o que pode ser determinante no quadro de busca e uso da informação e define quatro categorias que precisam ser inclusas nesse processo: o grupo, as características comuns aos problemas encontrados, o convívio e as condições do ambiente.

A abordagem levantada por Kuhlthau (1991) considera elementos emocionais ao processo de busca da informação, entendendo que as necessidades informacionais estão sugestionadas por sentimentos, para além do pensamento racional. Neste caso, o autor propõe um modelo de observação da busca por etapas como; início, seleção, exploração e formulação, além das questões cognitivas e emocionais. Essa abordagem de Kuhlthau (1991) aborda os estágios de busca informacional, nos quais os sentimentos de incerteza fazem parte desse processo e podem vir a mudar no decorrer deles, sendo assim, uma vez que se acrescenta a dimensão emocional, leva-se em consideração a influencia desses sentimentos no processo da busca e na forma como as pessoas utilizam a informação (ARAÚJO; BERTI, 2017, p. 393).

Tendo por base os autores que produziram contextos dentro desta linha alternativa mais essas abordagens dentro de cada parte antes não consideradas nos processos de busca e

uso da informação, Miranda (2016, p. 106) nos fala que a *Necessidade de Informação* pode ser compreendida como um estado ou processo no qual alguém percebe a insuficiência ou a inadequação dos conhecimentos necessários para alcançar um objetivo ou solucionar certos problemas, o que implica em questões formadas por pontos cognitivos, afetivos ou situacionais.

É possível ao longo dessas concepções descritas por cada abordagem, evidenciar pontos que divergem sobre o Comportamento Informacional e as Práticas Informacionais – que discutiremos a seguir – porém, ambos possuem por objetivo explicar a dinâmica de busca da informação pelo usuário para a resolução de uma necessidade.

Estes modelos tornaram-se importantes referências para responder questões ligadas aos caminhos tomados pelas pessoas que necessitam de informação. Contudo, as pessoas, usuárias de informação em seu cotidiano, não operam apenas quando têm uma necessidade, mas em toda ação informacional, relacionada ao conceito de informação pragmático, humanístico, baseado em relacionamentos, interações, linguagens convencionadas, marcadas pelo social construído reciprocamente (ARAÚJO; BERTI, 2017, p. 393).

Nesse caso, todos os modelos expressos veem o usuário como um ser cognoscence, ou seja, que acumula dados sobre a realidade externa e conforme sente uma lacuna nesses dados de tempos em tempos recorre aos sistemas de informação para resolvê-los. Sendo assim, o comportamentalismo (behaviorismo - que estuda a ação humana em termos de estímulo e resposta e, traduzidos nos estudos de comportamento informacional, que veem a necessidade como o estímulo e a busca e o uso como as respostas), bem como o cognitivismo (que considera a cognição humana como o elemento central para a explicação das demais dimensões da existência e da ação humana), são os modelos teóricos das ciências humanas que estruturam as perspectivas dos estudos em comportamento informacional, sobretudo na Ciência da Informação (ARAÚJO, 2020, p. 47).

Os conceitos que definem tanto os Estudos de Uso e Usuários, assim como, o Comportamento Informacional e a Necessidade de Informação acompanharam as diferentes formas e características de se estudar a informação sob a perspectiva dos sujeitos (ARAÚJO; BERTI, 2017), e são essas diferenças que nos ajudam a moldar nossas unidades de informação, buscando por meio disso ações positivas para que todos se sintam abraçados por seus serviços e propostas informacionais.

Como uma alternativa ao caráter restritivo e “asfixiante” do conceito de “comportamento informacional” (um indivíduo que, a partir de um estímulo externo, procura um sistema de informação para satisfazer sua necessidade de informação),

alguns pesquisadores do campo de estudos de usuários da informação propuseram o conceito de “prática informacional” (ARAÚJO, 2017, p. 228).

O pensamento inicial para o conceito de *Práticas Informacionais* parte do quadro intelectual das ciências humanas e sociais e todo seu âmbito, nesse contexto então nos deparamos com escolas e tradições de pesquisas diferentes e conceitos diferentes (ARAÚJO, 2017). Porém, antes de partir para as perspectivas das Práticas Informacionais, é necessário apontar cada um desses quadros que juntos corroboram para o nascimento dessa proposta.

Como dito anteriormente, ARAÚJO (2020, p. 48) nos fala sobre distintas escolas e tradições que marcaram as ciências sociais e humanas por meio de determinados conceitos. Começando por Lallement (2004) que nos traz as sistematizações dessas tradições, por meio da identificação de três grandes posturas intelectuais:

**Quadro 2 - Três grandes posturas intelectuais que marcaram as ciências sociais e humanas**

<b>TEORIA DO ORDENAMENTO SOCIAL</b>	- ela está para a integração e a lógica de funcionamento do sistema social tomado como um todo (vertente na qual se encontram o culturalismo, o funcionalismo e o estruturalismo).
<b>TEORIA VOLTADA PARA AS CONTRADIÇÕES DO SOCIAL</b>	- ela examina a vida humana a partir de um ponto de vista macroscópico, como a vertente anterior, mas com ênfase nos conflitos que a perpassam e a estruturam (marxismo, pós-marxismo e historicidade).
<b>PERSPECTIVAS VOLTADAS PARA A CONSTRUÇÃO SOCIAL</b>	- elas tomam os indivíduos como ponto de partida das investigações, dando lugar preferencial para os atores (pragmatismo, interacionismo e etnomedologia).

Fonte: Lallement (2004)

Essas tradições citadas acima podem ser expressas e resumidas na construção de duas partes: ator/sistema e ordem/conflito. Lallement (2004, p. 8), porém, nos fala que “convém efetivamente evocar conjuntos não rígidos com variáveis que se entrecortam e não tanto territórios rigorosamente delimitados”. Outra forma de apresentar a questão é colocada por Corcuff (2001) em que o autor distingue as oposições clássicas que compõem a ciências sociais e humanas, como: idealismo e materialismo, sujeito e objeto, dimensões coletiva e individual. Ele explica que partindo disso é possível identificar dois movimentos intelectuais que buscaram superar essas dicotomias (ARAÚJO, 2020, p. 49). Nesses dois movimentos, o primeiro seria composto por estudos que buscaram partir de estruturas sociais para chegar à interação entre os indivíduos, como exemplo ele cita autores como; Elias, Bordieu e Giddens.

O segundo seria composto por àqueles que buscaram o contrário ao modelo de estudo citado anteriormente, ou seja, parte-se das interações para se chegar às estruturas sociais e como exemplos desse formato temos autores como; Berger e Luckmann, Schutz, Cicourel, Garfinkel, Callon, Latour e Elster (ARAÚJO, 2020, p. 50).

De forma parcialmente semelhante, um quadro com três modos distintos é apresentado por Bordieu (1972) e demonstra os conhecimentos construídos a respeito da realidade humana e social. O *fenomenológico* que analisa a maneira como os sujeitos visualizam o mundo, como algo natural, porém subjetivo; o *objetivista* que expressa o marxismo e o estruturalismo e analisa as relações objetivas que estruturam as práticas, o que negligencia o ponto de vista dos agentes; e a abordagem *praxiológica* que reposiciona o pesquisador, sendo essa última elaborada na tentativa de superar as limitações de ambas as tendências anteriores. Por meio dessa expressão, temos a idéia de “práxis” que é o movimento por meio do qual os sujeitos agem no mundo (ARAÚJO, 2017, p. 220), sendo essa então a ideia básica que fundamenta o conceito de práticas informacionais.

A ideia busca por meio de seu contexto fazer uma crítica, tanto ao subjetivismo (que pressupõe que a ação humana é sempre um produto da vontade de um sujeito consciente e capaz de se projetar no futuro, antecipando as consequências de suas ações), como o objetivismo (enxerga os atores como suportes mecânicos das estruturas, como que movidos de maneira inconsciente – suas ações compreendidas como simples execução de regras sociais, aplicação de significados dados externamente). Para além dessa ideia praxiológica e como meio de superar essa separação, Bordieu aperfeiçoa o conceito de “habitus” que fornece em conjunto o princípio de associação (em que nossas categorias de juízo e de ação, vindas da sociedade, são partilhadas por todos aqueles que foram submetidos a condições e condicionamentos sociais similares) e individuação (em que cada pessoa, ao ter uma trajetória e uma localização únicas no mundo, internaliza uma combinação incomparável de esquemas) (WACQUANT, 2017, p. 215).

É nesse sentido que estudar as práticas informacionais constitui-se num movimento constante de capturar as disposições sociais, coletivas (os significados socialmente partilhados do que é informação, do que é sentir necessidade de informação, de quais são as fontes ou recursos adequados) e também as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação (a aceitação ou não das regras sociais, a negociação das necessidades de informação, o reconhecimento de uma ou outra fonte de informação como legítima, correta, atual), num permanente tensionamento entre as duas dimensões, percebendo como uma constitui a outra e vice versa (ARAÚJO, 2017, p. 220-221).

Para além desses, outros autores colaboram para a compreensão da realidade humana por meio de um movimento intelectual, trazendo novos elementos e despertando outros aspectos, levando sempre em consideração as perspectivas das Práticas Informacionais. Araújo (2017, p. 221) apresenta três desses elementos, sendo o primeiro proposto por Heller (1992), cuja pesquisadora “buscou opor-se tanto ao historicismo subjetivista (que dissolve as objetivações humanas em sua gênese social imediata) quanto às versões estruturalistas do marxismo (formalistas e sobretudo anti-históricas)”, desenvolvendo assim as categorias de *individualidade* e *genericidade*, em que ninguém alcança o desligamento completamente da vida cotidiana; “essa vida cotidiana é a vida do ser humano por inteiro, pois ele participa dela com todos os aspectos de sua individualidade, e é heterogênea, composta por distintos tipos de atividade (o trabalho, o lazer, o ambiente privado, o religioso) (ARAÚJO 2017, p. 221). Nessas diferentes esferas, sobressai o valor, como algo que em qualquer das esferas humanas, se relaciona com algo plausível e inerente ao gênero humano, sendo algo objetivo, porém divergente da objetividade natural, sendo em suma algo social, que independe das relações de cada indivíduo, porém não das atividades do homem “pois é uma expressão e uma resultante das relações sociais” (ARAÚJO 2017, p. 221).

E é esse tipo de “objetividade” apresentado por Heller que caracteriza os documentos, os registros de conhecimento, as fontes, serviços e sistemas de informação tal como compreendidos pela perspectiva das “práticas informacionais”: como elementos dotados de “valor” a partir da práxis dos sujeitos mergulhados nas distintas esferas que compõem a vida cotidiana (ARAÚJO 2017, p. 222).

O segundo elemento é abordado com Certeau (1994) que desenvolveu uma teoria “voltada para a valorização da inventividade dos atores, para os movimentos de escape do homem, as astúcias, resistências e reapropriações por meio das quais o ser “humano” inventa o cotidiano” (ARAÚJO 2017, p. 222). Hall (2002; 2003) traz o terceiro e último que está relacionado com o conceito de identidade, cujo mesmo de forma histórica é compreendido partindo-se de duas visões: uma ligada às origens, semelhanças, uma unidade em comum entre um grupo de pessoas (no caso, uma concepção essencialista) e a outra como um processo permanente, algo que nunca se completa, que está sempre se construindo no terreno das representações. A identidade aqui, desperta mais questões sobre “o que nos tornamos” ao invés de “o que somos”.

“Usuários da informação”, nesta perspectiva, jamais poderiam ser entendidos como “essências” derivadas de atributos sociodemográficos. Por meio das identidades, e das táticas tal como formulado por Certeau, constroem-se o caráter ativo dos sujeitos mas

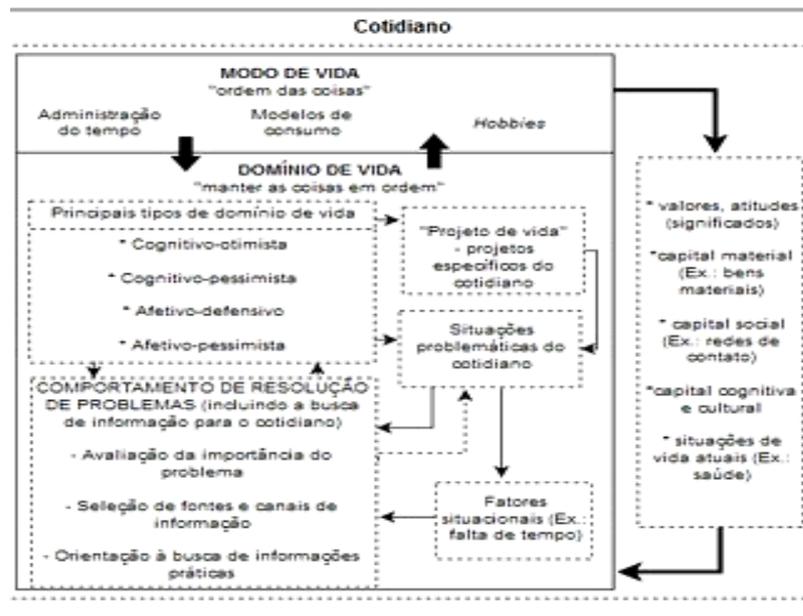
também suas relações com o mundo e os demais sujeitos frente aos quais agem (ARAÚJO, 2017, p. 223).

Estudar as práticas informacionais, segundo Araújo (2020, p. 52) é ingressar em um movimento constante em capturar as disposições sociais e coletivas, assim como as elaborações e perspectivas individuais de como se relacionar com a informação numa inquietude entre as duas dimensões, percebendo sempre como uma constitui a outra e vice-versa, dentro das abordagens de alguns autores citados anteriormente, como Bordieu, Corcuff e Lallement.

Logo, as práticas informacionais podem ser compreendidas como a busca por informação pautada na relação informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que se compreendam os usuários e a informação em espaços diferentes, independentes, porém recíprocos (ARAÚJO; BERTI, 2017), ou seja, ela reflete as práticas de busca e uso informacional em diversos contextos, independente de como sejam realizados.

De forma pioneira, podemos enfatizar o modelo de estudo de práticas informacionais por meio da busca de Informações da Vida Cotidiana (Everyday Life Information Seeking – ELIS) realizado por Savolaine (1995). Neste modelo ele buscou uma compreensão mais plural dos sujeitos, identificando por meio dele uma complementaridade entre instâncias individuais e sociais, buscando identificar o caráter ativo dos sujeitos, bem como as determinações que incidem sobre eles. Em conjunto com isso, identifica também como esses sujeitos atuam frente às estratégias distintas de controle de vida e movendo assim distintos recursos quanto ao capital social e cognitivo, conforme se pode ver na figura a seguir.

**Figura 2 - Modelo Everyday Life Information Seeking – ELIS**



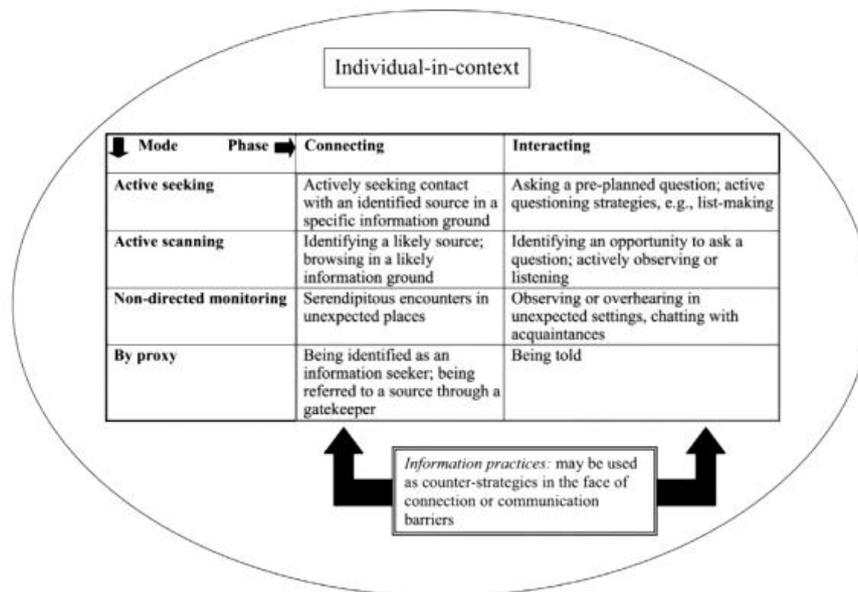
Fonte: Savolaine, 1995.

Dois anos após a criação desse modelo, Tuominen e Savolainen (1997) produziram uma fundamentação teórica para essa abordagem, a partir do entendimento do uso da informação como uma ação discursiva. Araújo (2020, p. 55) nos fala que; desde o ponto de vista do construcionismo social, os autores buscam compreender a linguagem em sua dimensão de construção da realidade.

A busca e o uso da informação dentro dessa perspectiva consistem não apenas em ações que sofrem interferências dos elementos que estruturam a realidade social, mas formam elementos conformadores, por meio de si, pois cada ação humana é uma interferência em determinada condição sobre o outro ou nós mesmos; “supera-se o caráter isolacionista, monológico e mecânico da abordagem tradicional – caráter esse replicado no modelo cognitivista (ARAÚJO, 2020, p. 56)”.

Outro modelo que é bastante abordado quando tratamos de práticas informacionais é o de Mackenzie (2003), pelo qual a autora propõe que o termo práticas informacionais seria mais adequado que comportamento informacional, para que se possa dar conta da dimensão não direta das ações das pessoas com relação à informação, ela desenvolve por meio disso a noção *serendipity*; “a possibilidade de se fazer descobertas importantes por acaso ou, no caso, encontrar determinados recursos informacionais relevantes sem estar procurando por eles” (ARAÚJO, 2020, p. 57). Segue abaixo o modelo Mackenzie:

**Figura 3 - Modelo Mackenzie**



Fonte: Mackenzie, 2003.

Chatman (1999) traz uma proposta de estudos de usuários, por meio da sua Teoria de Volta a Vida, onde a mesma se aproxima bastante da perspectiva de práticas informacionais, apesar da autora não utilizar essa expressão. Ela articula conceitos como os de mundo restrito, normas sociais, tipos sociais e visão de mundo, buscando compreender como eles ocorrem em um espaço com grande controle social e rotinas previsíveis (no estudo dela, foi utilizado um presídio), tentativas de sobrevivência e busca por segurança. Outra perspectiva é apresentada por Loyd (2009) na qual a autora traz uma distinção entre as teorias sociais tradicionais e teorias das práticas ou praxiológica, embora essa segunda teoria seja pouco conhecida no âmbito da ciência da informação, ela pode ser extremamente útil para uma análise de aspectos da realidade humana, tais como subjetividade, intersubjetividade, construção de significado, racionalidade, dentre outros (ARAÚJO, 2020, p. 60).

Nessa lista ainda temos Harlan (2012) que realizou um estudo empírico com estudantes adolescentes e criadores de conteúdo e identificou aquilo que é chamado de “Experiência da Informação e Ações de Informação”, derivando da interação entre essas duas dinâmicas um modelo com cinco tipos de prática informacionais: a aprendizagem coletiva, a negociação estética, a negociação do controle, a negociação das capacidades e a representação do conhecimento, que serão abordados com mais clareza na análise das respostas obtidas pelo questionário aplicado frente ao presente estudo; “um dos méritos desse modelo é, justamente,

articular distintas variedades de ações, inserindo-se na dinâmica de atuação individual e coletiva” (ARAÚJO, 2020, p. 61). Segue abaixo o modelo citado:

**Figura 4** - Experiência da Informação e Ações de Informação



Fonte: Harlan; Bruce; Lupton (2014).

Muitos modelos podem vir a ser encontrados dentre tantos estudos que utilizam da definição de práticas informacionais para compreender certos espaços, estudos recentes destacam diferentes dimensões e ações que envolvem o contexto de práticas informacionais. Podemos trazer como último exemplo um modelo bastante interessante elaborado por Caidi, Allard e Quirke (2010) que enfatizam a barreira e dificuldades de acesso à informação partindo da perspectiva de práticas informacionais, elencando barreiras estruturais (de língua e tecnologia) e sociais (isolamento, valores culturais, dificuldades de comunicação) por meio de estudos com imigrantes.

Destarte, na teoria social a constituição das Práticas Informacionais é igualmente reforçada pela reciprocidade das significações ao destacar a interação como “ação recíproca” (ARAÚJO; BERTI, 2017). No caso, torna-se relevante quando algo, seja um fato ou uma ação exercida, vem a ser afetada por essa ação.

Numa perspectiva interacionista, pragmática, o usuário não é totalmente isolado ou alheio a ele; a determinação que o contexto exerce existe, é real, mas não é mecânica nem absoluta, é interpretada e alterada pelo sujeito (ARAÚJO, 2012, p. 149).

Araújo (2007) nos fala que o conceito de prática informacional advém da Etnometodologia, cujos indivíduos constroem suas próprias definições sobre o que é informação e suas necessidades nesse âmbito. O dia a dia e as experiências implicam no

processo de uso e busca pela informação, e tudo isso é reflexo do âmbito social no qual essas práticas podem ser interpretadas, elaboradas e construídas.

Contudo, o autor também nos mostra que os contextos sociais também são influenciados pelas relações, o que altera os processos de busca e uso da informação, compreendam relações aqui como interação que caracteriza a complexidade percebida por meio dos estudos de usuário e suas dimensões individuais, coletivas, sociais, culturais, políticas e possivelmente àquelas que ocorrem no espaço social (ARAÚJO, 2017).

Araújo e Berti (2017) concebem que a compreensão, portanto, frente aos estudos de usuários da ciência da informação, é que a informação não é somente determinada por um fator externo que se ajusta perfeitamente às necessidades, como proposto pelo comportamento informacional, mas por um conjunto de fatores humanos, pessoais, sociais, individuais e coletivos que determinam sua aderência. Dentre as atividades abordadas na biblioteca, uma que exemplifica uma prática informacional e se aproxima da necessidade de inserção e uso da Libras é a mediação por parte do bibliotecário que se configura como um agente social, no qual representa o papel da intervenção ou ação de conciliação.

De acordo com Santos Neto (2014, p. 63), existem diversas modalidades da mediação e a utilização do termo por diversas áreas do conhecimento, porém no âmbito ao qual o estudo se dirige nos referimos especificamente a Mediação da Informação (MI). Segundo Gomes (2010, p. 87); “para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos.” De acordo com ela, a mediação possui relação com a comunicação, processo que é intersubjetivo, produto da dialética e da construção de sentidos (GOMES, 2010).

Almeida Junior (2015) nos traz uma definição mais clara sobre a mediação informacional, quando fala que a mesma é:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Olhando então por essa definição, acreditamos que a mediação da informação é uma atividade que uma vez colocada em prática vincula-se perfeitamente a ideia de utilização da língua como uma das ferramentas para exercer a responsabilidade social do bibliotecário e as práticas informacionais que incluam ferramentas de acesso ao público especial, em específico pelo estudo de usuários surdos, adequando suas ações dentro das bibliotecas, promovendo e

incorporando aos seus afazeres a acessibilidade e a inclusão de pessoas com deficiência nas suas áreas de atuação, buscando assim realizar um contato maior com usuários nessas condições por meio dos meios de comunicação que eles utilizam também.

A mediação da informação, à luz do paradigma pós-custodial, suscita uma nova postura dos bibliotecários que se afasta de uma mera execução de tarefas técnicas e repetitivas, porque toma a CI no sentido social e intersubjetivo, na medida em que os fenômenos de informação e tecnologia evoluem. Assim pode-se ter uma mediação significativa e transformadora que é, ao mesmo tempo, pautada nos princípios básicos da Biblioteconomia e da CI. (NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2017, p. 256).

Sendo assim, o bibliotecário precisa repensar suas práticas informacionais criadas com base nas necessidades informacionais desse público no âmbito da mediação da informação, em conjunto com o seu uso de forma abrangente para que alcance todos àqueles que frequentam os espaços no qual sua atuação de faz importante, assim como a forma como ela vem sendo realizada, pois isso determina o fazer do profissional e sua flexibilidade em lidar com novos desafios que surgem; “a mediação, portanto, só se dá em um processo, envolvendo sujeitos e situações, que despertam novas necessidades e, conseqüentemente, novas mediações”. (NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2017, p. 257).

A apropriação da informação que parte do entendimento e codificação do primeiro contato com a informação independe muito da forma como esta será veiculada, mas o bibliotecário não deve apoiar-se em substituições, no caso o intérprete, para tomar iniciativas em comunicar contextos no qual ele possui propriedade e capacidade para repassar e mediar. Cabe a ele também estar flexível e acessível quando for buscado onde para além de sua disponibilização ou inclinação para tal abordagem, é preciso também repensar a presença de serviços e ferramentas que auxiliem na autonomia desses usuários surdos que se inserem dentro de seu público alvo.

A informação concorre, assim, para o exercício da cidadania, à medida que possibilita ao indivíduo compreender a dimensão desta mudança e oferece os meios de ação individual e coletiva de auto ajustamento. Para isso, no entanto, é necessário garantir ao indivíduo o acesso à educação e à informação. (ROCHA, 2000, p. 40)

Estas grandes mudanças que vêm ocorrendo na sociedade e dada à importância da informação na formação do cidadão por completo, as bibliotecas e unidades de informação aptas a lidar com métodos diferentes no trato e repasse da informação torna-se algo fundamental. Nesse caso elas precisam estar abertas ao diálogo com sua realidade, consciente de seu importante papel a fim de desempenhá-lo de forma libertadora e garantindo dessa forma uma troca de competência para engrandecimento coletivo.

Com base nessas definições percebemos o quanto a opinião e intervenção do usuário da informação são importantes para que as bibliotecas se adequem à necessidade de informação de cada um. Cada qual possui sua definição, de forma a deixar claro o seu papel, porém todas se complementam para um propósito específico que é entender o perfil e as necessidades daqueles que frequentam as bibliotecas e espaços de informação.

Diante de todo o contexto abordado e compreendendo de forma mais detalhada cada conceito e seu objetivo, identificamos o quanto a área da Ciência da Informação vem revisitando e aprimorando esses assuntos dentro das mudanças, transformações e necessidades de cada perfil de usuário que frequente os espaços de informação. Os estudos de uso e usuários apresenta uma abordagem que fundamenta os objetivos da Necessidade e Comportamento Informacional assim como também desperta o conhecimento de muitos autores que discorrem sobre problemas antes não identificados e que são revisitados e transformados dentro da necessidade de cada indivíduo, resultando nos propósitos idealizados pelas Práticas Informacionais. Todos esses modelos são necessários e importantes, pois cada um deles sempre vai nos levar à refletir sobre aquilo que já temos e aquilo que podemos melhorar nos serviços de uma biblioteca dentro do campo que ela apresenta. Uma vez compreendido a representação de cada estudo dentro de sua época e o quanto eles ainda ecoam no momento presente, em conjunto com as mudanças que se apresentam nos espaços acadêmicos, é importante pensar em como bibliotecas universitárias reagem diante de um público que possui necessidades especiais e vem crescendo nas academias, bem como as mudanças dentro desses espaços. Falando especificamente da Biblioteca Joaquim Cardozo é importante que tanto essa unidade como outras que lidam com um público especial, se atente aos princípios e exigências dos sujeitos que se projetam no paradigma social da CI. Para identificar novas práticas informacionais dentro da necessidade de cada usuário que frequente uma biblioteca é preciso estudar e identificar as práticas sociais daqueles que à frequentam.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como discorrido no trabalho a demanda de discentes surdos vem aumentando de forma exponencial nas universidades como resultado das políticas de inclusão estabelecidas no Brasil na última década. De acordo com o Instituto Nacional de Ensino e Pesquisa (INEP), no ano de 2017 houve um número de 2.138 alunos surdos e 5.404 com deficiência auditiva ingressos, enquanto que em 2018 tivemos um número de 2.235 alunos surdos e 5.978 alunos com deficiência auditiva nas universidades.

Deste modo, o objetivo geral dessa pesquisa é discutir as práticas informacionais direcionadas aos sujeitos surdos como elemento de inclusão na Biblioteca Joaquim Cardoso na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

Os estudos de usuários, como discutido anteriormente, se trata de um conjunto de estratégias que visam “analisar, quantitativa e qualitativamente os hábitos de informação dos usuários, sob diversas abordagens teórico metodológicas” (SANC CASADO, 1994, p. 58). Ainda podem ser compreendidos como “investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em termos de informação, ou então para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeita de maneira adequada” (FIGUEIREDO, 1994, p. 70).

Destarte, o trabalho se configura como um estudo de usuários sob a perspectiva de um estudo de caso, uma vez que se dedica ao estudo intenso de situações do passado, que possam ser associadas a situações presentes, em relação a uma ou algumas unidades sociais: indivíduos, grupos, instituições, comunidades; com uma abordagem Quali-Quantitativa por trazer dados estatísticos e apresentar dados subjetivos ao identificar e analisar dados com inferências que não podem ser mensurados estatisticamente (GIL, 2002). Arquiteta-se de caráter exploratório por buscar aprofundar e apurar ideias e construir hipóteses, com procedimento bibliográfico e utilização de levantamento de dados (GIL, 2002, p.146) utilizando-se para isso, da aplicação de questionário.

Para a composição do estudo, foi selecionada a Biblioteca Joaquim Cardozo situada no Centro de Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco, que atende aos Departamentos e Cursos do Centro de Artes e Comunicação<sup>3</sup>. Como recorte do objeto, foram

---

<sup>3</sup> Arquitetura e Urbanismo, Ciência da Informação (Gestão da Informação e Biblioteconomia), Comunicação Social (Cinema e Audiovisual, Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Rádio, Tv e Internet), Design, Expressão Gráfica, Letras (Letras, Letras/Espanhol, Letras/Francês, Letras/Inglês, Letras/LIBRAS e Letras/Português), Música (Música/Canto e Música/Instrumento) e Artes (Artes Visuais, Dança e Teatro).

selecionados apenas os alunos do Departamento de Letras/LIBRAS para participarem do estudo, uma vez que é o departamento que apresenta um curso no CAC que possui o maior número de alunos surdos ou com alguma deficiência auditiva. Optou-se pela Biblioteca Joaquim Cardozo, uma vez que a mesma se configura como uma biblioteca universitária e está situada em um centro que apresenta um curso especificamente voltado para o público alvo da pesquisa, no caso Letras/LIBRAS, assim como também o curso de Biblioteconomia, uma vez que o contexto desse estudo é de suma importância para ambas às áreas. Foi enviado à cada coordenação do departamento de cada curso presente no centro um e-mail, apresentando o objetivo da pesquisa e questionando à respeito da presença de discentes surdos para o presente estudo, ocorrendo o retorno de cada uma dentro de uma semana, desse retorno, como citado anteriormente, apenas o departamento de Letras trouxe uma respostas positiva ao apresentar um curso com discentes surdos.

Para cumprir com os objetivos específicos, o foco do estudo delimitou-se ao contexto das Práticas Informacionais na biblioteca selecionada a partir da perspectiva da Acessibilidade Comunicacional, o que traz a característica de uma pesquisa bibliográfica que de acordo com Gil (2002, p. 44) é àquela que “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, tendo por finalidade acesso a literatura produzida dentro de um determinado contexto. O levantamento bibliográfico ocorreu dentre os anos de 2019 e 2021. O estudo também se configura como documental, uma vez que utilizou da presente análise para “a investigação de determinada problemática não em sua interação imediata, mas de forma indireta, por meio do estudo dos documentos que são produzidos pelo homem e por isso revelam o seu modo de ser, viver e compreender um fato social” (SILVA et al, 2009, p.4557), por meio de documentos legislativos, tais como: a Lei 12.527 (Lei de Acesso), a Lei 13.146 (Lei de inclusão) e a Lei 10.098 (Lei de Acessibilidade) para estrutura de contextos referentes ao assunto abordado.

Foi realizado um levantamento de trabalhos em duas bases de dados; a Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) e o Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), dentre os anos de 1988 e 2019, utilizando os seguintes termos: Acessibilidade, Acessibilidade Comunicacional, Serviços Informacionais, Práticas Informacionais e Estudos de Usuários. Abaixo segue um quadro com os respectivos resultados:

**Quadro 3** - Trabalhos recuperados em bases de dados

Termos e Bases de Dados	BRAPCI	Portal da CAPES
-------------------------	--------	-----------------

Acessibilidade	295	2.372
Acessibilidade Comunicacional	5	48
Serviços Informativos	82	299
Práticas Informativas	181	616
Estudos de Usuários	467	1.655

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Essas pesquisas nas respectivas bases de dados foram feitas em sua maioria no primeiro semestre de 2019, porém boa parte delas já vinham sendo levantadas desde 2017. Esses resultados foram cruzados com a finalidade de filtrar e utilizar no estudo contextos semelhantes e que melhor se adequassem ao objetivo do mesmo, bem como autores que trabalham com essas temáticas, como Sasaki (2002; 2005) que possui grande representação no campo da acessibilidade e Pupo (2008) em contextos que abordam a acessibilidade dentro de bibliotecas. A escolha dentre os filtros realizados nas buscas feitas nas bases de dados partindo do ano de 1988, ocorreu por dois motivos: o primeiro é que foi na década de 1980 que os estudos voltados para as questões de visualizar a acessibilidade como inclusão tiveram impulso; segundo compreender se a partir de 1988 (ano da Promulgação da Constituição Brasileira, uma lei fundamental e que serviu de parâmetros para todas as outras espécies normativas) esse assunto era algo relevante dentre os assuntos sociais na época. Por meio desse levantamento bibliográfico também foram buscados referenciais que configurassem aquilo que seriam as práticas informativas voltadas para os sujeitos surdos em bibliotecas, de forma que o assunto abordado no estudo deixasse claro à quem o mesmo está sendo direcionado e nos fizesse enxergar a biblioteca pelo olhar das necessidades informativas de um sujeito surdo. Diante dos resultados muitos dos trabalhos encontrados abordavam os contextos buscados, bem como serviços necessários às pessoas com deficiência, mas nenhum trazia de forma clara e específica a questão das práticas informativas dentro do contexto da acessibilidade voltada para usuários surdos, de forma comunicacional.

A seguir trazemos uma “Nuvem de Tags” com os temas mais evidentes quanto aos assuntos abordados nos trabalhos que resultaram dos termos buscados nas bases da BRAPCI e CAPES, muitos deles ajudaram a corroborar o presente estudo, por discorrerem de contextos semelhantes ao objetivo do presente trabalho, porém, ao analisar a nuvem podemos identificar que não há trabalhos que tratem especificamente da acessibilidade comunicacional dentro de bibliotecas universitárias, mas demasiado voltado para a acessibilidade no geral, o que não deixa de ser importante na elaboração do estudo, mas nos mostra de forma clara o quanto é

preciso trabalhar em estudos frequentes sobre esse campo da acessibilidade voltada para as bibliotecas e seus usuários e suas necessidades informacionais, bem como abordar de forma específicas as tipologias na acessibilidade, na intenção de ser claro quanto a função e objetivo de cada uma.

**Figura 5** – Nuvem de Tags dos assuntos mais evidentes



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Fazem parte da bibliografia desse estudo muitos autores relevantes para o contexto e objetivo do trabalho realizado, como: Bakthin (1997) e Saussure (2006) que esclarecem bem o papel da língua e da linguagem em contextos essenciais para o estudo; Sasaki (2002; 2004), que aborda com propriedade temas sobre a Acessibilidade e suas tipologias; Honora e Frizanco (2009) que nos apresenta toda a história da Cultura surda e surgimento da Libras de forma clara e sucinta; Pupo (2008) que visa em seus trabalhos a acessibilidade dentro das bibliotecas em busca de inclusão; Araújo (2018; 2020) que contextualiza de forma didática sobre as Práticas Informacionais; Figueiredo (1994) que nos faz compreender toda a linha do tempo de Estudos de Uso e Usuários e a Necessidade de Informação e Comportamento Informacional, Capurro (2003) que corrobora essa linha por meio de seus Paradigmas da Informação, dentre tantos outros autores que foram essenciais para a realização e resultado desse estudo e cada uma de suas especificidades.

## 5.1 LEVANTAMENTO DOS DEPARTAMENTOS QUE LIDAM COM DISCENTES E SUJEITOS SURDOS

Seguinte à pesquisa bibliográfica, foi realizada a escolha do corpus de estudo, sendo definida a Biblioteca Joaquim Cardozo para tal realização, a mesma está situada no Centro de

Artes e Comunicação da Universidade Federal de Pernambuco. A biblioteca no ano de 2019 passou por problemas relacionados a vazamentos e infiltrações devido à chuvas, o que ocasionou em seu fechamento por tempo indeterminado, quando prestes à abrir no ano de 2020, teve início a pandemia por Covid-19 que resultou no fechamento da academia e todos os seus setores no âmbito presencial, incluindo as bibliotecas, sendo assim não foi possível realizar registro imagéticos do espaços e de seus produtos e serviços. Quanto ao contato com a unidade, referente a questionamento sobre a biblioteca e seus serviços, a mesma não retornou e de última hora foi obtida informações por meio da Coordenadora daquele ano que a biblioteca infelizmente não apresentava serviços voltados para os discentes surdos.

Dentre os departamentos e cursos que fazem parte do CAC e utilizam dos serviços prestados pela biblioteca, temos: Arquitetura e Urbanismo, Ciência da Informação (Gestão da Informação e Biblioteconomia), Comunicação Social (Cinema e Audiovisual, Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Rádio, Tv e Internet), Design, Expressão Gráfica, Letras (Letras, Letras/Espanhol, Letras/Francês, Letras/Inglês, Letras/LIBRAS e Letras/Português), Música (Música/Canto e Música/Instrumento) e Artes (Artes Visuais, Dança e Teatro).

Esse levantamento foi realizado de forma virtual por meio de e-mail enviado à coordenação de cada um dos departamentos existentes no CAC, o objetivo do envio foi identificar a existência de discentes surdos ou deficientes auditivos nos cursos de cada departamento. Dos que foram contatados apenas o Departamento de Letras apresentou discentes surdos/deficiente auditivo por meio do curso de Letras/Libras, os demais departamentos informaram não possuir discentes surdos. A especificidade em buscar por discentes e não professores e/ou funcionários é pelo objetivo do estudo estar voltado especificamente para os discentes e suas necessidades informacionais, o que não isenta a existência da necessidade informacional de docentes surdos ou deficientes auditivos, existentes no centro, porém a iniciativa do estudo parte para esse filtro à principio e optou-se por manter assim. Quanto ao curso Letras/LIBRAS (o único que apresentou discentes surdos), houve certas dificuldades, uma vez que é difícil ter acesso à coordenação do curso. Na página do curso<sup>4</sup>, informa a coordenadora responsável, porém no período da pesquisa a mesma estava de licença e a vice que lá informa não é mais a vice-coordenadora. Foi possível identificar a atual vice-coordenadora uma semana depois, quando me direcionei a secretaria do curso de Letras na época (o que não foi fácil, uma vez que o contato com a mesma foi demorado e aconteceu apenas por e-mail). Foi solicitado o compartilhamento do questionário a vice-

---

<sup>4</sup> Link da página: [Curso de Letras \(Licenciatura em Libras\) - UFPE](#)

coordenadora, o que aconteceu, porém de forma demorada assim como as respostas ao pré-teste também, devido a esse atraso. Após identificar a atual vice-coordenadora, todo o restante do processo de estudo foi realizado via e-mail, uma vez que a pandemia impossibilitou uma conversa pessoal com a vice-coordenadora, bem como a aplicação do questionário de forma presente com os discentes do curso de Letras/LIBRAS. O acesso à informações sobre o catálogo da biblioteca e ao conteúdo também ocorreu de forma virtual, por conta dos motivos esclarecidos anteriormente.

## 5.2 QUESTIONÁRIO APLICADO AOS SUJEITOS SURDOS QUE FREQUENTAM A BIBLIOTECA

O método de coleta de dados se deu pela aplicação de um questionário semiaberto (ver apêndice 1) que nos proporcionou orquestrar as categorias de análises usadas para averiguar os resultados, o mesmo foi aplicado aos discentes do curso de Letras/ LIBRAS por meio de envio à Coordenação do curso por e-mail para que a mesma destinasse o questionário aos discentes. A princípio o questionário seria aplicado de forma presencial com acompanhamento de intérprete durante as aulas, porém devido à pandemia esse formato não foi possível, sendo então realizada a aplicação por meio de questionário virtual. O curso de Letras/LIBRAS UFPE é composto por discentes surdos, ouvintes (que saibam LIBRAS) e muitas vezes alunos de outros cursos que buscam aprender sobre a língua, bem como de outros departamentos que tem em sua grade curricular a disciplina de libras como obrigatória a partir da exigência do Ministério da Educação, que por meio da legalização da língua, com o decreto de nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005, regulamentou e legalizou a lei de nº 10.436 expressa em 24 de abril de 2002, que reconhece oficialmente a Língua Brasileira de Sinais, o que garantiu formas institucionais de apoio ao uso e difusão da Libras como meio de comunicação pelas comunidades surdas de forma objetiva e de uso corrente, estipulando por meio disso que instituições e unidades de serviços públicos de assistência a saúde, forneçam atendimento e tratamento adequado aos deficientes auditivos e determinou sua inserção como disciplina curricular obrigatória nos cursos de Educação Especial, Fonoaudiologia e Magistério, nos níveis médio e superior e de forma eletiva em outros cursos.

Houve a aplicação de dois questionários para coleta de dados e para ambos foi feito o uso da Análise de Conteúdo, que segundo Bardin (2011, p. 15) “é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”. O primeiro questionário

aplicado foi um pré-teste<sup>5</sup> sem vídeo com tradução em Libras, com vinte e duas questões (sendo quatro abertas e dezoito fechadas) aplicadas no período de 24 de março e 26 de julho de 2020 por meio de e-mail direcionado ao Departamento de Letras/Libras para que o mesmo fosse encaminhado aos discentes, obtendo um retorno de dez respostas. Neste primeiro questionário, as questões buscavam traçar o perfil dos alunos do curso, bem como o comportamento deles diante dos serviços e atendimento da biblioteca, a utilidade dos serviços e ferramentas disponibilizadas pela biblioteca, a interação e uso do NACE por parte deles e o que faltava dentro das necessidades de informação que cada um apresentava diante do que era ofertado pela biblioteca, bem como a sugestão deles quanto ao que poderia ser feito na ausência de meios voltados para eles. A obtenção de respostas não foi fácil, houve demora por parte da coordenação do curso de Letras/Libras em disponibilizar o questionário aos discentes, não nos foi informado como esse questionário foi disponibilizado para eles, muitas das respostas obtidas foi por meio de contato direto com alunos conhecidos do curso que colaboraram e se colocaram a disposição para enviar aos colegas de turma. Ocorreu também que muitos alunos não compreenderam as questões, sobretudo as abertas, surgindo diante disso a necessidade em anexar junto ao questionário um vídeo com tradução em Libras na segunda aplicação do mesmo. Mesmo apresentando um maior tempo de disponibilidade que o segundo questionário, foram obtidas apenas dez respostas. Com o retorno das respostas ao questionário podemos identificar características da análise de conteúdo quanto ao teor qualitativo e quantitativo da pesquisa frente às respostas obtidas, uma vez que Bardin (2011, p. 21) nos fala que:

Nas pesquisas qualitativas, o referencial era a presença ou a ausência de características de um dado fragmento, ao passo que nos estudos quantitativos, o referencial era a frequência (dados estatísticos) com que apareciam determinadas características do conteúdo.

Nesse caso, a ausência de partes importantes para a compreensão do objetivo do estudo por detrás do questionário expressou subtrações de detalhes importantes (fragmentos) que poderiam ter resultado em um retorno maior do que as dez respostas no pré-teste, como coerência nas perguntas, clareza e o principal, a presença de um vídeo traduzindo essas questões para o público alvo. Diante desses pontos percebidos durante a aplicação do pré-teste foram realizadas as adequações necessárias, após isso o questionário foi aplicado novamente e ficou disponível para recepção de respostas no período de 12 de novembro de 2020 a 22 de janeiro de 2021. Ele foi encaminhado juntamente com um vídeo<sup>6</sup> que traduzia as perguntas

---

<sup>5</sup> O questionário referente ao pré-teste encontra-se como apêndice.

<sup>6</sup> Vídeo: <https://youtu.be/4Fqyn-FFf8M>

para a Língua de Sinais, realizado pela Intérprete Emanuelle Melo da Silva e o editor de vídeos Ebenezer Melo da Silva. O questionário também apresentou vinte e duas perguntas (sendo quatro abertas e dezoito fechadas) semelhantes as do pré-teste, porém mais claras e adequadas ao público alvo. Foi obtido um total de 27 respostas.

As perguntas de ambos os questionários foram semelhantes, porém o objetivo do primeiro envio por meio do pré-teste foi identificar se haveria a possibilidade de fazer a aplicação de forma virtual e se ocorreria o retorno positivo quanto à esse formato. Como mencionado anteriormente o questionário seria realizado presencialmente, pelo fato de ser algo mais prático, rápido e interativo com os discentes, o que não ocorreu devido a pandemia. Uma vez que tivemos um retorno positivo quanto ao pré-teste, o questionário foi revisado para identificar os pontos fracos que apresentava, bem como àquilo que precisava ser acrescentado e após isso, foi determinado um novo período para uma nova aplicação do mesmo, já com os ajustes possíveis mencionados anteriormente, esse segundo envio apresentou um retorno bastante relevante quanto ao primeiro.

O questionário apresentou perguntas fechadas e abertas, dentre elas perguntas que utilizaram da Escala Likert uma vez que era preciso compreender as atitudes e comportamento, e a valoração dos discentes quanto aos serviços já existentes ou não na unidade estudada, bem como a opinião deles por meio dos níveis de intensidade de uma extremidade à outra à medida que eles respondiam tais questões. A Escala Likert é uma escala unificada que por meio dela é possível identificar o sentido e a intensidade da atitude (LIKERT, 1932) e o uso dela em algumas das questões apresentadas foi justamente para o grau de importância de certos serviços para os discentes que pudessem vir a existir dentro de uma biblioteca. O uso deste método foi escolhido, uma vez que dentre outras ferramentas de mensuração, é um formato mais aceito e confere maior credibilidade ao processo de mensuração.

É importante esclarecer que a presente pesquisa não foi submetida ao Comitê de Ética, por se tratar de um estudo que não tem por objetivo identificar pessoas, uma vez que o mesmo preserva a integridade e dignidade dos sujeitos da pesquisa de forma individual ou coletivo. Ressaltamos que o questionário realizado para esta pesquisa não precisou passar pela avaliação do CEP/CONEP, pois segundo a Resolução 510 de 07 de abril de 2016, do Conselho Nacional de Saúde (2016, p. 1) “Não serão registradas nem avaliadas pelo sistema CEP CONEP: I – pesquisa de opinião pública com participantes não identificados”.

### 5.3 CATEGORIAS DE ANÁLISE

Diante das respostas obtidas por meio do questionário, foi possível identificar pontos relevantes para o estudo que refletiam cada contexto abordado durante o trabalho. Abaixo segue um quadro com as categorias elencadas e logo abaixo como cada uma é identificada dentro das respostas obtidas:

**Quadro 4** - Categorias de análise

Categorias de Análise
Perfil dos Usuários
Práticas Informacionais (Necessidades e Comportamentos)
Produtos e Serviços (Avaliação e proposição)

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Quanto ao **perfil** dos que responderam as questões; os discentes cursam Letras/Libras, são surdos e ouvintes, do sexo masculino e feminino, com idade entre 19 e 41 anos, que estão em sua primeira graduação e fazem uso frequente da biblioteca estudada. Quanto às **necessidades informacionais**, os mesmos abordaram a relevância em existir um acervo que apresente um maior conteúdo voltado para a cultura surda e contextos solicitados em sala para estudos dentro da abordagem voltada para eles. A ausência desses pontos reflete no **comportamento** deles, uma vez que ao não terem seus problemas ou dúvidas sanados pela unidade, buscam apoio de amigos ou pesquisam em outros meios. Quanto às **práticas informacionais**, os discentes salientaram a relevância em existir dvd's legendados, livros sobre a cultura surda e principalmente materiais impressos e sinalizações clara, como monitores informativos com janela de Libras, o que reflete na inexistência da acessibilidade comunicacional, uma vez que a ausência de monitores com janela em Libras, bem como, de um profissional que utilize da língua para se comunicar com eles foi algo bastante apontado, sendo expressa enorme frustração quanto à muitas vezes os funcionários utilizarem de gestos e mímicas para falar com eles.

No que diz respeito aos **produtos e serviços**, os discentes que responderam ao questionário disseram utilizar apenas o empréstimo, a pesquisa online e consultas locais frente aos serviços ofertados pela unidade estudada. Informaram que o espaço é bom e alguns

funcionários são legais, mas existem pontos que precisam ser revistos. Muitos deles informaram utilizar o Nace, por ser um espaço que os acolhe e os informa sobre seus direitos, bem como os auxilia em suas necessidades de informação quanto à contextos de estudo, mas nem sempre há uma intervenção direta do núcleo quando à necessidade de serviços por parte da biblioteca.

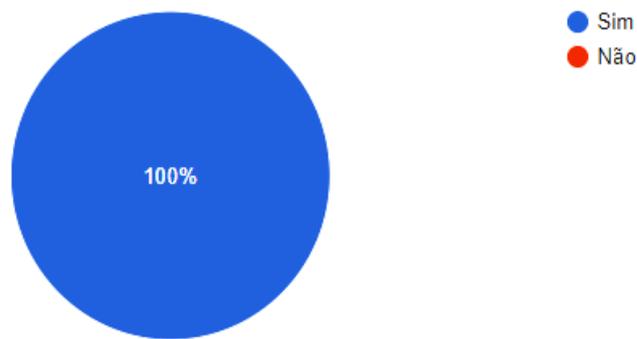
## 6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 6.1 O PERFIL DOS SUJEITOS SURDOS

As primeiras perguntas de nosso questionário estavam relacionadas ao perfil dos discentes que realizam o curso para que se pudesse compreender melhor as respostas quanto às questões à seguir, assim como entender quem vem buscando interagir, seja por uma disciplina ou em todo o curso. As perguntas e respostas seguem logo abaixo:

#### Gráfico 1 - Você cursa Letras/LIBRAS?

Você cursa Letras/LIBRAS?



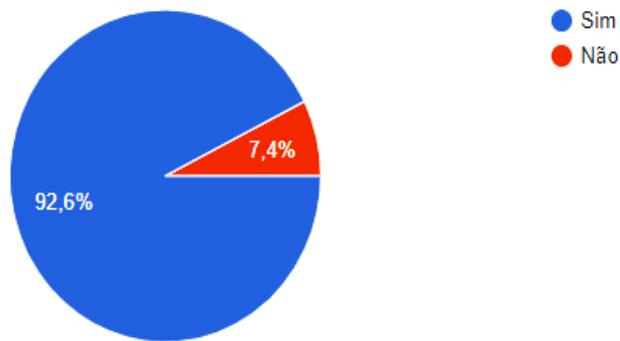
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No primeiro gráfico, vemos que todos àqueles que responderam ao questionário cursam Letras/. Optamos por iniciar por essa pergunta, uma vez que existam discentes de outros cursos que fazem disciplinas de outros departamentos, mesmo que não seja o seu na UFPE. No caso do curso de Letras/Libras, muito provável que existam discentes de outros cursos participando de suas disciplinas eletivas, visto que a obrigatoriedade do ensino da língua seja apenas para alguns cursos, porém outros cursos que não se enquadram nesse grupo despertam a necessidade em conhecer a língua para lidar com um público que apresente essa necessidade. Como dito antes, o questionário seria aplicado presencialmente para os discentes do curso de Libras, portanto a presença de alunos de outros cursos seria uma possibilidade, no entanto por conta da pandemia decorrente da covid 19 e a transferência das atividades presenciais para o modo remoto ficou impossibilitada essa aplicação, de modo que o questionário foi enviado pela coordenação do curso à todos os alunos do curso de Libras, por esse motivo o resultado de 100% das respostas serem de alunos do curso. Optamos por deixar

a questão no estudo, para garantir que se porventura houvesse algum aluno de outro curso, o mesmo pudesse responder com clareza. O resultado é satisfatório, em razão de que as respostas obtidas são de pessoas que vivenciam o curso e as dificuldades existentes dentro do dia a dia dos discentes dessa área, bem como de contextos relacionados aos sujeitos surdos, sendo surdos ou não.

**Gráfico 2** - Essa é sua primeira graduação?

Essa é sua primeira graduação?



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

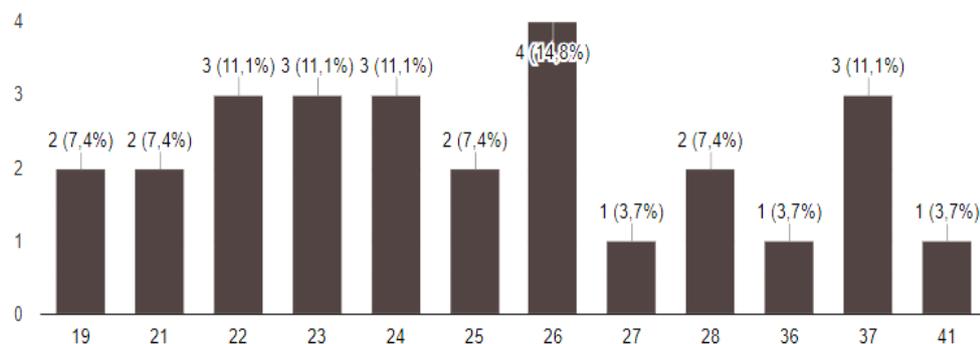
O objetivo dessa pergunta foi entender a vivência acadêmica daqueles que responderam, uma vez que diante de uma primeira graduação certos hábitos e costumes são algo novo, comparado àqueles que já compreendem como a academia funciona. 92,6% responderam que sim, e 7,4% disseram que não. Não foi questionado qual teria sido a primeira graduação daqueles que responderam negativamente, para não sair do foco do estudo. O que fica claro nessa questão também é o reflexo da crescente demanda de discentes surdos, como abordamos no início do estudo e a presente procura de discentes de outros cursos por fazerem uma disciplina na área, uma vez que mesmo sendo uma porcentagem pequena, exista essa presença de graduandos de outras áreas no curso.

É importante deixar claro aqui que, tanto essa demanda como essa procura partem também do conhecimento de diretrizes que buscam pela oferta de condições favoráveis de progresso educacional previsto por leis (Lei nº. 10.436 de 2002 – Reconhecimento da língua e a Lei nº 13.145 de 2015 – Lei de Inclusão) e decretos (Decreto de nº 6. 949/2009 promulgado na Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência), oferecendo ao surdo o pleno direito à participação em acontecimentos sociais por meio da acessibilidade, bem como ao ensino, seja por meio dos cursos e suas disciplinas de forma obrigatória ou eletiva.

Entretanto, mesmo com o apoio legal de prescrições que assegurem à pessoa surda o pleno direito de frequentar os espaços de ensino, esses códigos por si só não podem ter a eficácia desejada para que o discente surdo esteja de fato envolvido com os processos de aprendizado de forma efetiva. É possível identificar hoje a inserção mais presente de tecnologias assistivas voltadas para esse público, como a janela de Libras em “lives”, palestras, debates, propagandas informativas e mídias sociais, como também uma demanda maior pela busca de intérpretes, principalmente agora durante a pandemia, para além disso as discussões voltadas para o campo da acessibilidade vem crescendo e tomando espaços antes não alcançados, porém, para que o processo de inclusão aconteça é necessário que todo um sistema social, político e educacional estejam empenhados em fazer com que a lei tenha um significado concreto diante de todos os espaços que atuam com pessoas, nesse caso em específico, as bibliotecas.

### Gráfico 3 - Qual a sua idade?

Qual a sua idade?



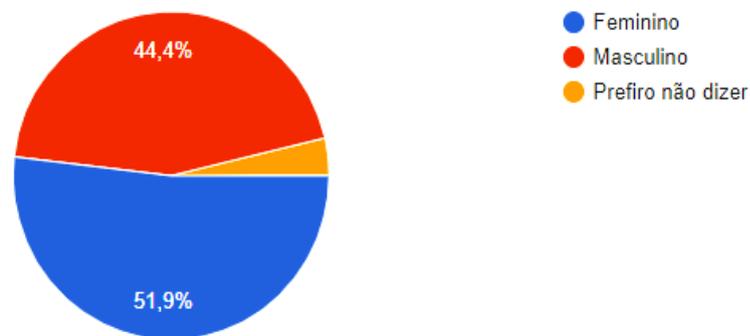
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Aqui, identificamos que no curso há uma variedade interessante quanto à idade, sendo dentre 19 e 41 anos a faixa etária de pessoas que buscam por essa área no momento presente e a média dentre o total de 26 anos. É interessante identificar essa diversidade no que diz respeito à idade, o que nos apresenta a inexistência de bloqueios quanto à busca por aprender a língua, independente da faixa etária. Também é possível compreender por meio da média, que os alunos que ingressam no curso não necessariamente vieram diretamente do ensino médio, como é possível perceber nos outros cursos da academia. Isso se torna relevante em pontuar, uma vez que a percepção que se tem é que esses jovens talvez não tivessem tido a oportunidade antes de realizar uma graduação, visto que a UFPE foi a primeira instituição a

proporcionar o primeiro vestibular para o curso de graduação em Libras no estado de Pernambuco, dando o pontapé para que outras instituições fizessem o mesmo partindo da legalização da língua no ano de 2002. Diante disso, podemos afirmar a necessidade e importância em haver mais cursos dessa natureza em outras instituições, para além dos já existentes e dos cursos livres.

**Gráfico 4 - Qual o seu gênero?**

Qual o seu gênero?

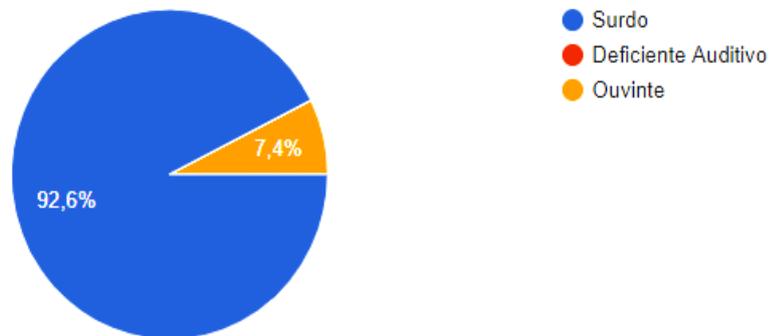


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A maioria dos discentes que responderam são do gênero feminino (51,9%), enquanto que 44,4% é do masculino e 3,7% preferiu não dizer. É interessante perceber aqui a grande quantidade de discentes do gênero feminino, também é importante salientar a presença de outros gêneros uma vez que isso demonstra não apenas a presença de surdos, mas também de surdos de outros gêneros, tornando perceptível o real papel da inclusão social que está para toda e qualquer inserção de pessoas ou grupos excluídos na sociedade, na qual a inclusão aplicada reflete a democracia nos diferentes espaços e garantia dos direitos de todos.

### Gráfico 5 - Você é surdo, deficiente auditivo ou ouvinte?

Você é:



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Para obter resultados que fossem com base em vivências reais quanto à deficiência apresentada foi elaborada essa questão, uma vez que a mesma expressa um retorno de discentes que realmente são surdos – para além dos ouvintes - e utilizam da Libras para se comunicar. Nessa questão, 92,6% dos discentes responderam que são surdos, enquanto que 7,4% são ouvintes. O curso de Letras/Libras pela UFPE geralmente é composto em sua maioria por surdos, porém, apresenta pessoas ouvintes também, por ser um curso que também tem por objetivo a formação de profissionais competentes que visem o ensino da Libras como primeira ou segunda língua, no ensino fundamental e médio, e dentre eles a existência de deficientes auditivos (que são àqueles que não nasceram surdos, mas adquiriram algum grau de surdez por algum problema no decorrer de seu desenvolvimento ou crescimento). Ainda que como ouvintes, as respostas desses discentes foram levadas em consideração, uma vez que diante da vivência, eles tenham suas opiniões relevantes quanto ao objetivo do questionário e façam parte do quadro de alunos do curso, vivenciando a rotina desses discentes.

## 6.2 AS PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA JOAQUIM CARDOZO

Nesta seção iremos tratar das questões relacionadas às práticas informacionais incluso a isto as necessidades e comportamentos informacionais, relacionados aos serviços voltados para os discentes surdos que poderiam existir na unidade estudada, uma vez que a mesma não apresenta nenhum serviço ou produto voltado para esse grupo segundo informações da

própria direção da unidade. Como pontuado no capítulo anterior, muitos são os serviços que podem estar sendo adequados às necessidades dos discentes surdos que frequentam as bibliotecas, e as práticas informacionais contextualizadas dentro de uma biblioteca reflete em um movimento que busca capturar as disposições sociais e coletivas, assim como, as elaborações e perspectivas individuais de se relacionar com a informação (ARAÚJO, 2017). Para colocar de forma mais objetiva os respectivos serviços dentro do presente estudo, usaremos o formato abordado por Harlan (2012) realizado por meio de um estudo empírico com estudantes adolescentes e criadores de conteúdo que identificou aquilo que é chamado de “Experiência da Informação e Ações de Informação”, derivando da interação entre essas duas dinâmicas um modelo que identificou cinco práticas informacionais dentro de perspectivas organizadas, claras e sucintas nas quais podemos organizar as práticas abordadas dentro de um contexto voltado para os discentes surdos. As cinco práticas elaboradas por Harlan (2012) foram adaptadas para o contexto e objetivo do estudo, sendo elas:

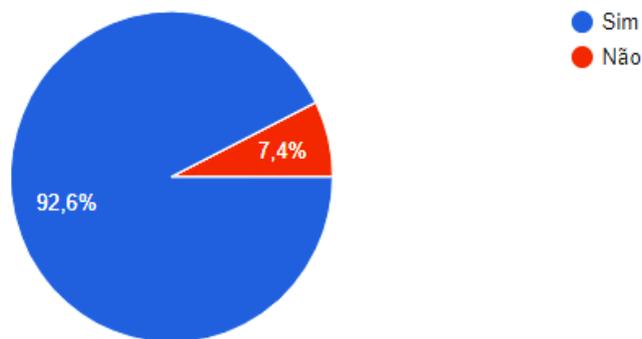
- **Conhecer a comunidade surda:** Aqui a autora deixa clara a importância em conhecer o grupo estudado, conhecer suas regras, normas e papel. No âmbito do contexto abordado, bem como do grupo ao qual o trabalho se direciona, um estudo das políticas públicas voltadas para esse grupo, assim como entender sua cultura e a importância de serviços que os represente nas unidades. *Exemplos:* Lei de Acesso a Informação, Lei de Inclusão e Acessibilidade, História da Comunidade Surda;
- **Negociar a estética:** disposição de produções que falem e tornem visível a cultura surda, por meio de materiais especiais;
- **Negociação de controle:** se colocar a disposição para interagir com a comunidade e conhecê-los, entender seus costumes e criar conteúdos voltados para eles dentro da unidade, de acordo com a língua e materiais que eles entendem e compreendem;
- **Negociação das capacidades:** por meio de interações e troca como apresentar capacidade e habilidades para lidar e criar conteúdos voltados para eles;
- **Representação do conhecimento:** o resultado das três perspectivas anteriores, resultando em ferramentas informacionais e também ações de reflexão, modelagem e composição do espaço voltado para esse grupo também. *Exemplos:* Livros sobre a história do surdo, dvd’s legendados, presença de bibliotecários que

utilizem a LIBRAS como meio de comunicação, Monitores com informações visuais, vídeos informativos com a tradução para a Libras e sinalizações claras.

Na questão seguinte, buscando entender a frequência com que esses usuários usam a biblioteca por meio da seguinte pergunta:

**Gráfico 6 - Faz/Fazia uso frequente da biblioteca?**

Fazia/faz uso frequente da biblioteca?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

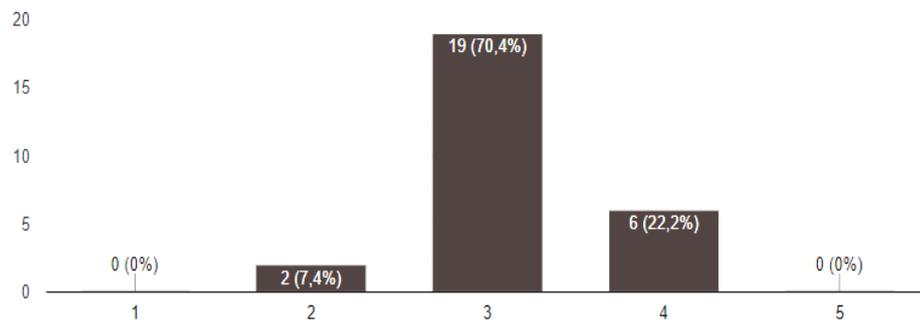
Nessa primeira questão identificamos de forma clara o comportamento informacional de muitos discentes surdos quanto ao uso da biblioteca, ou seja, muitos usam e buscam na biblioteca os meios para sanar suas necessidades informacionais, como vemos no resultado de 92,6%. Do total, 7,4% responderam que “não”. É interessante perceber essas nuances quanto à frequência e relevante salientar que uma vez que ainda haja quem não frequente a unidade, ainda assim ela é procurada por esse público como fonte e canal de informação, por identificarem que nas bibliotecas eles podem sanar suas necessidades de informação, resolvendo seus problemas nesse contexto. Isso mostra como é importante se auto avaliar e atualizar os produtos e serviços da unidade estudada, bem como buscar identificar com esses discentes e por meio de mais estudos de usuário, o que pode estar ocorrendo para que exista 7,4% de discentes que não façam uso da biblioteca uma vez que ela está para auxiliar nas necessidades acadêmicas quanto à informação e estudo. Desse modo, como veremos nas questões posteriores, mesmo a biblioteca não estando apta a atender esse grupo de usuários com produtos e serviços que satisfaçam suas necessidades, ela é um lugar bem frequentado pelos respondentes.

Diante da percepção e organização que o modelo abordado por Harlan (2012) que apresenta sobre como identificar cada uma das práticas concernentes às possíveis necessidades e comportamento dos usuários surdos dentro de uma biblioteca, foi questionado

aos discentes por meio da Escala de Likert (em algumas questões tendo 1 para menos e 5 para mais), qual o grau de importância dado por eles a possível existência nas bibliotecas de serviços, como mostram os gráficos 7 e 8.

**Gráfico 7 - Qual a relevância de haver filmes com aparelhos adaptáveis, etc?**

A necessidade em haver filmes com aparelhos adaptáveis, materiais impressos e em formato de mídia visual, etc:

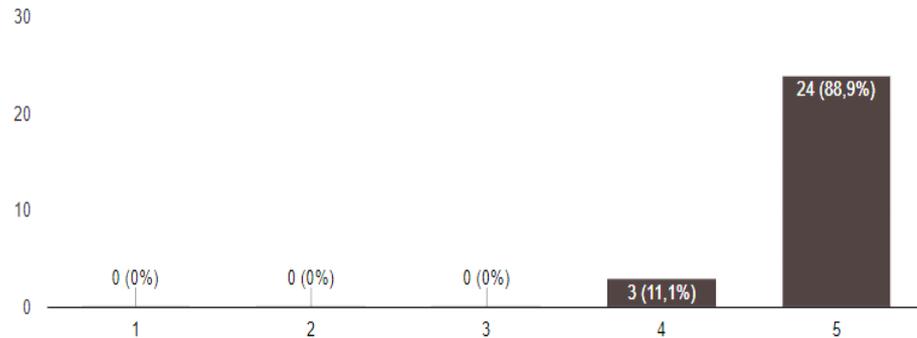


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Nesta questão, foi colocado que havendo a existência desses produtos na unidade estudada, qual seria a relevância quanto ao interesse dos discentes em filmes com aparelhos adaptáveis, materiais impressos, etc., no acervo e nas instalações da Biblioteca Joaquim Cardozo? O resultado apresentou um resultado relevante quanto à ser indiferente a presença desses produtos com 70,4%, o que pode ser compreendido, uma vez que a própria internet proporciona acesso a conteúdos semelhantes e já traduzidos ou adaptados as suas necessidades, sem propriamente estarem na biblioteca. Lembrando que esse produto não existe na biblioteca e se configura no contexto de algo que poderia estar disponível e qual relevância teria se fosse o caso. Podemos enxergar aqui a abordagem de “sense-making” proposta por Dervin (1983), que reflete de forma metafórica a uma lacuna, quanto à existência de um serviço que poderia estar disponível, atribuindo a condição de necessidade da informação à incompletude no âmbito da existência de uma lacuna, ou seja, uma vez que determinado serviço não esteja disponível, é realizado por parte da unidade estratégias que transpassem a situação, auxiliando o usuário surdo de alguma outra forma.

### Gráfico 8 - Haver monitores com vídeos e janelas em LIBRAS?

A necessidade em haver monitores com vídeos informativos que apresente janela de LIBRAS:



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na biblioteca universitária que atende usuários surdos é de extrema importância a presença de ferramentas de acessibilidade que trabalhem sob o campo visual, uma vez que seja esse um dos métodos aplicados aos serviços para usuários surdos, dessa forma ao questionarmos sobre a presença de monitores informativos, 88,9% respondeu que é relevante sim que haja monitores (Tv's) informativos com janelas em Libras, o que permitiria certa autonomia diante da ausência de um intérprete ou alguém que fale Libras. Lembrando que a biblioteca possui monitores, porém eles vivem desligados e ao entrar em contato com a unidade para saber a respeito, o retorno quanto aos questionamentos realizados, que incluíam essa pauta, não foram respondidos.

A IFLA esclarece em suas diretrizes que com os adventos tecnológicos, os artefatos de interação que permitem a acessibilidade do surdo nas bibliotecas podem mudar, assim como as pautas expressas nas diretrizes, tanto que hoje temos também a Tecnologia Assistiva (TA), que é:

Uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social. (CORDE, 2009, p.9)

Um exemplo de TA que pode ser utilizada nas bibliotecas são produtos que utilizam de luzes ou vibração em apoio à aparelhos que fazem uso de som ou campainhas. Porém, em boa parte dos estudos que identificamos voltados para a questão da acessibilidade para surdos em bibliotecas muito se fala do uso da Libras, pois para além de ser considerada nossa

segunda língua, a mesma faz parte da cultura própria deles e se torna um meio mais rápido e direto de interação com eles, deixando expresso o alo por parte da unidade para com esses discentes uma vez que dessa forma estarão sendo utilizadas as acessibilidade atitudinal e comunicacional que estão exatamente para essa “ferramenta”, no caso a língua, representando por meio do uso dela seus conceitos no âmbito da interação com usuários surdos. Sendo assim, a presença de monitores com janela em Libras seria um meio importante para que esses usuários obtivessem informações dentro da unidade de informação.

A Biblioteca Joaquim Cardozo apresenta e possui essas ferramentas, porém como dito, os monitores vivem desligados, o que dificulta a interação por parte dos usuários surdos com o acervo, os serviços e produtos e com o atendimento também (pois por meio dos monitores, poderia haver a comunicação de contextos informativos sobre a biblioteca no geral), o que se configura como a ausência de certas políticas voltadas para esses problemas e pouco investimento no âmbito da tecnologia acessível.

### 6.3 A AVALIAÇÃO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A princípio, os produtos apresentados no questionário foram os produtos que a própria unidade apresenta em sua página online<sup>7</sup> como disponíveis para os usuários que a frequenta, como: Empréstimo domiciliar (aluguel de livros com a biblioteca), Pesquisa Online (busca online na base de dados da própria biblioteca), Consultas locais (acesso ao acervo, de forma presente), Orientação ao acervo (Guia de uso do acervo presente na biblioteca) e Visitas dirigidas (Leva de pequenos grupos para conhecer a biblioteca e seus espaços e serviços), e o Acervo (Livros, Revistas, Filmes, etc). E em conjunto com eles, possíveis produtos existentes: Dvd's legendado (filmes sobre a cultura ou afins, sobre os surdos), Sinalizações claras (acessíveis – luzes, campainhas), Livros no acervo sobre cultura surda (produções de autores que abordem o contexto cultural sobre os surdos), e Bibliotecário que use a Libras (bibliotecário ou intérprete).

A princípio e por meio de todo esse contexto, podemos iniciar agregando a percepção aqui de uma das práticas citadas na seção 2 do estudo, com o modelo da Savolaine (1995) chamado ELIS, que buscou uma compreensão mais plural dos sujeitos, identificando por meio dele uma complementaridade entre instâncias individuais e sociais, buscando identificar o caráter ativo dos sujeitos, bem como as determinações que incidem sobre eles. Sendo assim a

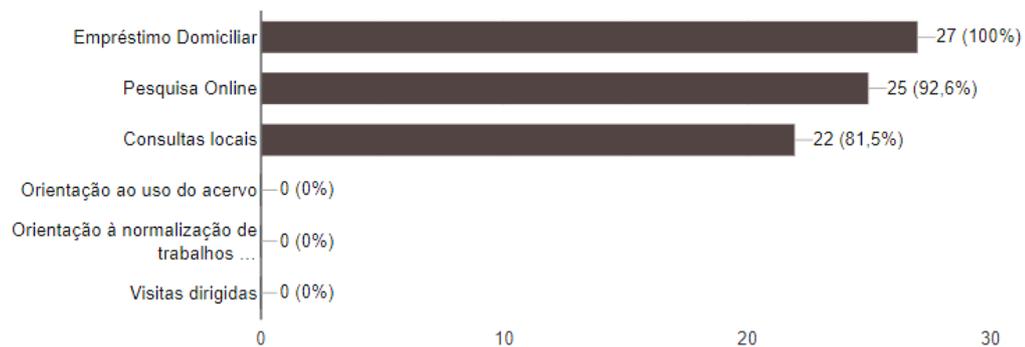
---

<sup>7</sup> [Bibliotecas Setoriais - UFPE](#)

primeira questão relacionada a esse contexto na biblioteca é referente aos produtos e serviços que ela mesma dispõe.

**Gráfico 9 -** Quais desses serviços já foram utilizados ou quais eles possuem conhecimento a respeito?

Dos produtos e serviços presentes na biblioteca citados abaixo, quais você já utilizou/utiliza ou possui conhecimento a respeito?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

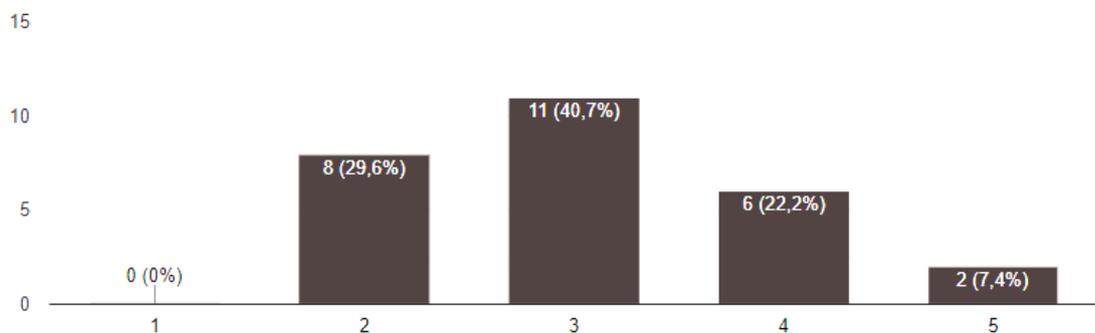
Dentre os produtos e serviços presentes na biblioteca e descritos em sua própria página virtual, ela dispõe de serviços como: empréstimo domiciliar (100%), pesquisa online (92,6%), consultas locais (81,5%), orientação ao uso do acervo (0%), orientação à ABNT (0%) e visitas dirigidas (0%). Impressiona ver que a porcentagem relacionada à orientação ao uso e visitas dirigidas seja 0%, visto que nessas atividades poderia ser realizada uma maior interação com usuários surdos e a biblioteca se mostrar mais receptiva e acessível por meio dessas atividades, realizando-a com um bibliotecário que utilizasse a língua como meio de comunicação, e não somente isso, mas a prática informacional na busca por informação pautada na relação informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que se compreendam os usuários e a informação em espaços diferentes que refletem na busca e uso (ARAÚJO, 2020).

A acessibilidade atitudinal (SASSAKI, 2002) que está para a tomada de ações que tornem acessível tudo ao nosso redor e visa acabar com estereótipos preconceituosos quanto às pessoas com deficiência, se configura aqui, onde poderiam ser implementadas visitas e orientação ao uso para os discentes surdos utilizando dessa tipologia, ou seja, quebrando barreiras por meio da iniciativa dos próprios profissionais, e a acessibilidade comunicacional se faria presente por meio da utilização nessas visitas dirigidas e orientação ao uso da Libras. Isso seria visto não apenas como uma prática presente de inclusão, mas também atrairia a

atenção e frequência de mais discentes surdos, tanto do centro como de outros cursos para utilizarem dos serviços da biblioteca. Esse resultado e reflexão quanto à ele, nos mostra também que a biblioteca estudada não possui uma política de acessibilidade e não tem discutido essas questões, tanto no âmbito do atendimento, quanto aos seus produtos e serviços que empreendam a acessibilidade atitudinal, bem como não coloca em prática a categoria de valor e identidade, pois o uso da língua por meio da prática desses serviços que resultaram em 0% seria uma demonstração de respeito aos meios de comunicação que refletem a identidade e valor presentes no uso e direitos garantidos aos surdos, porém é necessário entender que precisa existir uma percepção da própria instituição acadêmica (no caso, a UFPE) de que nesses espaços é importante haver adaptações que condizem e se adequem as necessidades de todos os discentes que frequentam suas bibliotecas, tornando coletiva a inserção de serviços e atendimento inclusivos nesses espaços.

**Gráfico 10** - Em quanto corresponde o acervo da biblioteca?

Em quanto corresponde o acervo da biblioteca as suas necessidades informacionais?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

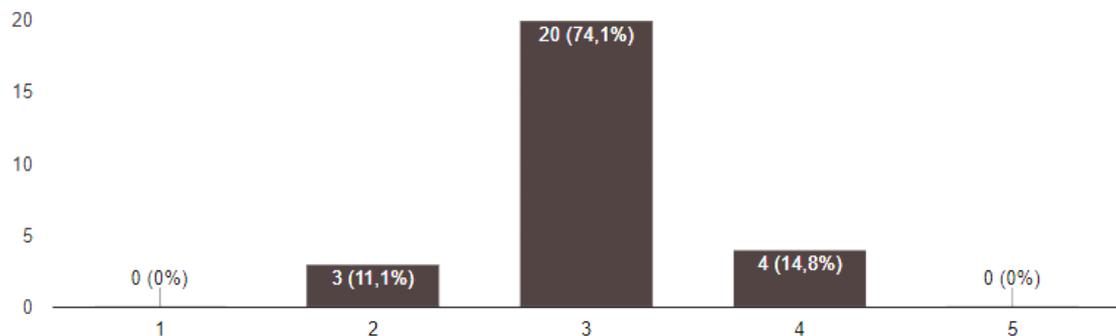
Nesta questão também utilizamos a Escala de Likert e o resultado (40,7%) mostrou certa indecisão nas respostas dos discentes quanto ao acervo corresponder às necessidades dos alunos surdos que o utilizam. Porém, não podemos deixar de perceber que esse resultado somado ao grau dois na escala, expressa de forma mais perceptível que o acervo não corresponde tanto às necessidades informacionais dos discentes que buscam por ele. Não foi possível identificar ao certo os motivos, uma vez que a biblioteca estudada estava fechada para acesso devido a problemas relacionados às chuvas no ano de 2019 que causaram grandes estragos com infiltrações, e com o surgimento da pandemia decorrente da covid 19 no mês de março de 2020, ficou mais difícil o acesso e contato com os responsáveis, que mais tarde

alegaram não existir adaptações quanto ao público estudado. Porém, nas perguntas abertas, alguns dos discentes relataram que; *“O espaço poderia ter mais sinalizações em LIBRAS, bem como, poderia haver um intérprete para nos atender”* ou *“Como ponto positivo é que posso ir lá, mas não significa que obtenha o resultado buscado. Negativo, os monitores de informação vivem desligados e não tem um intérprete na biblioteca, precisamos solicitar e muitas vezes não somos atendidos”*. (DISCENTE A, 2020).

Seria interessante realizar mais estudos com esses discentes para identificar quais autores e quais livros poderiam ser agregados ao acervo para os auxiliar em seus estudos e necessidades informacionais, bem como se é do interesse deles estarem, de fato, disponíveis. Aqui se aplica também a categoria da *individualidade e genericidade* (HELLER, 1992), expressas nas práticas, pois a existência de documentos no acervo que reflitam a cultura desse grupo implica no valor dado pela biblioteca à eles, uma vez que ela traga esse contexto em seu acervo, bem como serviços e produtos que representem esses discentes e sua cultura de informação, porém isso não existe. Assim como também a categoria de identidade proposta por Hall (2002; 2003) que reflete nas origens e semelhanças, na unidade em comum entre um grupo de pessoas e representações por ser algo que está sempre se construindo. Uma vez que o espaço está para todos os cursos e discentes do CAC, é preciso que o mesmo se adapte àquilo que em suma auxilie na formação desses discentes (como ferramentas de comunicação, a própria língua, acervo adaptado e de conteúdo correspondente às necessidades que eles possuem e espaço adaptado e inclusivo).

### Gráfico 11 - Qual a relevância em haver dvd's legendados?

A necessidade de haver dvd's legendados é:



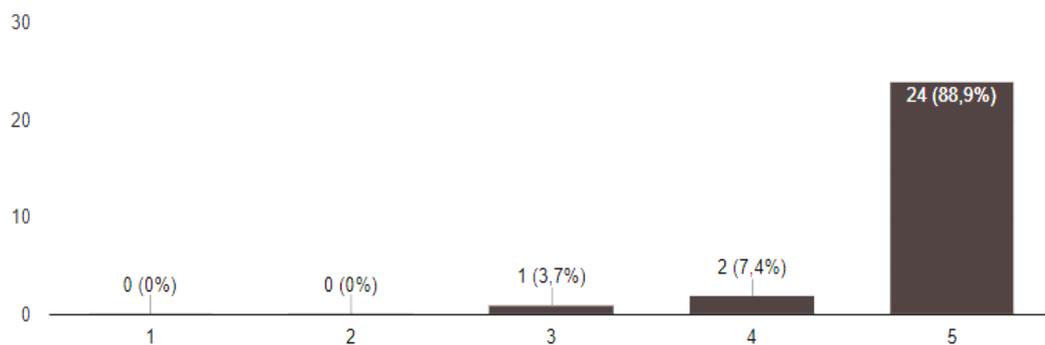
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Essa questão busca compreender se existe relevância diante da compreensão dos discentes surdos, de que haja Dvd's legendados informativos, que abordem assuntos de estudos na área em que atuam ou correspondentes aos contextos abordados em sala. A legenda é algo muito presente no âmbito informacional voltado para sujeitos surdos, algo muito utilizado, principalmente, hoje em vídeos de curta e longa duração e filmes, transmitindo assim informações importantes para todos ao incluir e direcionar esse recurso à pessoas surda. Sendo assim, com base nos resultados, a presença de dvd's legendados também resultou em algo não muito relevante (74,1%), e muito podemos pensar que isso seja resultado também do fato da internet proporcionar hoje uma grande demanda com possibilidades acessíveis, o que não torna este serviço algo muito necessário pelo olhar deles.

Podemos compreender que é interessante que haja, mas que não seja algo extremamente necessário, uma vez que a tecnologia está aí para complementar por meio de seus meios midiáticos e interativos. Filmes são produtos que muitas plataformas atualmente já disponibilizam, dentro de termos acessíveis para pessoas com deficiência, no conforto de suas casas (óbvio que nem todas possuem essa condição, mas em sua maioria, se não o tem buscam ou obtém por meio de amigos, etc). Então o resultado para essa questão é compreensivo uma vez que o acesso à filmes legendados (independente de seu contexto informativo) está para todos hoje.

### Gráfico 12 - Qual a relevância de haver livros sobre a cultura surda e o surdo?

A necessidade de haver livros sobre a cultura surda e o surdo:



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Nesta questão tivemos um grau de relevância alto (88,9%), muitos deles, complementam a resposta a essa questão, nas questões abertas, nas quais informam que a biblioteca precisa ter mais livros sobre sua cultura e sobre contextos tratados na área de

Letras/Libras. Esse resultado reflete a importância da acessibilidade instrumental que está voltada justamente para os instrumentos existentes nos espaços e a superação de barreiras nos itens que se referem ao contexto escolar, profissional, de lazer (SASSAKI, 2005). A presença desses itens nos espaços da biblioteca para eles é relevante, pois a existência de livros que contextualizem a cultura surda e de autores que atuem em prol de disseminar assuntos voltados para esse público, sua cultura e direitos, reflete a importância dos estudos de usos e usuários voltados para essa questão, ou seja, uma vez que existam esses documentos no acervo de uma biblioteca, reflete a garantia de que no desenvolvimento de coleções, as necessidades desses usuários surdos serão sempre enxergadas.

Como dito anteriormente, não foram obtidas respostas quanto às tentativas de contato com a biblioteca estudada, e uma vez que houve retorno, a coordenadora informou que não existem serviços voltados para esse público. Quanto ao desenvolvimento de coleções, que de acordo com Weitzel (2012) está para o processo voltado para o conjunto de etapas e fases que envolvem: estudo da comunidade, políticas de seleção, seleção, aquisição, desbastamento e avaliação direcionados ao acervo correspondente à uma biblioteca, a presente biblioteca segue uma política de desenvolvimento que contempla essa questão, visto que em seu Artº8 infere que as bibliotecas que compõem o Sistema Integrado de Bibliotecas (SIB) apresenta o acervo “formado por materiais bibliográficos e especiais, distribuídos em coleções, considerando-se o tipo de documento, o nível da demanda e os usuários” (SIB, 2019, p.4), mas é preciso um desenvolvimento com base nesse artigo de forma fiel, uma vez que a biblioteca informa que não existem serviços sem especificar se fala sobre o acervo ou os produtos relacionado às relações interpessoais.

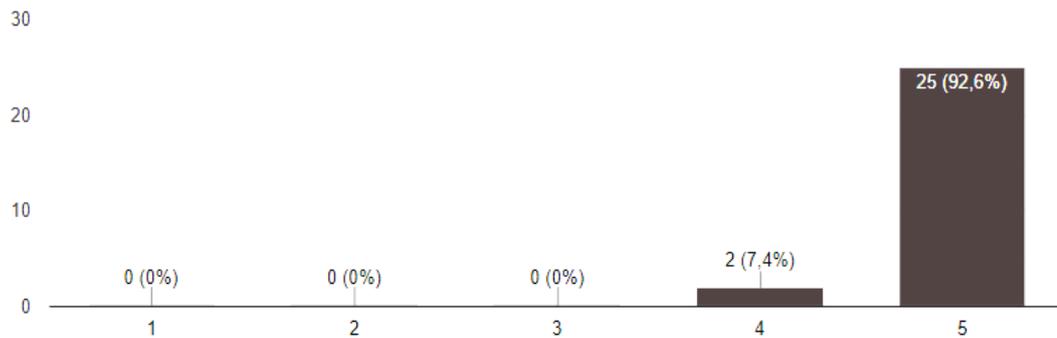
Logo, se o acervo é formado por materiais que levam em consideração seus usuários e isso faz parte de uma exigência expressa pelo Ministério da Educação (MEC), uma vez que o órgão avalia por meio de critérios específicos para cada área comuns de exclusão ou inserção, é importante a biblioteca realizar estudos de uso e usuários justamente para identificar esses problemas, que questionem esses discentes sobre o que pode vir a ser inserido em seu acervo que os inclua e corresponda a necessidade de informação que eles possuem, partindo da iniciativa de unidade que trabalha com a informação, bem como, os docentes da universidade e do curso, em sala, questionarem os discentes sobre o que é preciso sugerir e obter por meio da biblioteca para ajudá-los em suas necessidades informacionais.

Dentro das categorias de práticas, ainda aqui podemos identificar a presença de questões relacionadas à individualidade e genericidade, que refletem a identidade e o valor de um grupo e sua cultura, uma vez que eles respondam ser relevante a existência de livros sobre

a história deles e a biblioteca informe que não apresenta nenhum serviço voltado para eles, reflete a ausência dessa categoria por parte da unidade.

**Gráfico 13** - A relevância em haver sinalizações claras?

A necessidade em haver sinalizações claras:



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Aqui identificamos a ausência da categoria de práticas relacionada ao valor quanto às necessidades do usuário, onde as sinalizações se configuram como algo muito importante em ambientes que lidam com sujeitos surdos. O grau de relevância quanto às sinalizações foi alto (92,6%) o que nos leva a pensar que a biblioteca precisa trabalhar mais quanto às disposições do acervo e as informações em seus espaços, bem como em melhor distribuir essas sinalizações.

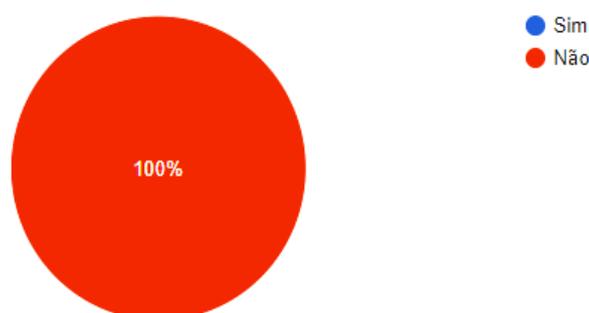
A comunicação visual é um fator importante para os usuários de uma biblioteca universitária, principalmente, para os usuários surdos uma vez que elas lhes conferem autonomia dentro do espaço no qual estão. Nas bibliotecas a comunicação visual está por meio das sinalizações tradicionais em português e os surdos por viverem em um mundo onde o visual-gestual prevalece, seu cognitivo desenvolve completamente no modo visual. Esse resultado também reflete a ausência de acessibilidade instrumental, bem como comunicacional uma vez que as sinalizações são importantes para eles e significativa quanto à igualdade de direitos dentro da biblioteca, garantindo-lhes a autonomia de ir e vir. Por auxiliar o discente quanto à circular dentro de espaços de informação e direcionar-se aos serviços que busca, as sinalizações de forma clara (com o uso da Libras em pontos estratégicos, figuras chamativas e com fontes visuais perceptíveis) precisam existir dentro das bibliotecas.

A necessidade expressa por meio das respostas obtidas, nos mostra que a unidade estudada precisa rever seus espaços e buscar adequá-los quanto a esses recursos para uma melhor interação com o público surdo. Para uma compreensão melhor da percepção dos

discentes surdos quanto às sinalizações da biblioteca, seria importante expor imagens da biblioteca estudada quanto à forma como essas sinalizações ocorrem dentro da biblioteca, porém, não foi possível expor esse conteúdo aqui, uma vez que a unidade foi acometida por vazamentos no ano de 2019 (ano de início do presente estudo) devido às chuvas, o que resultou no seu fechamento para o público desde então por período indeterminado para reorganização do espaço. Juntamente com esses problemas já presentes no ano de 2019, em 2020 fomos acometidos pela pandemia do Covid-19 que impediu a ida ao local estudado, uma vez que a universidade em si se encontra fechada desde março de 2020. Deste modo, fica nítida a importância da biblioteca universitária pensar em traduzir a sua sinalização também para Libras, como uma forma de inclusão e de acessibilidade comunicacional, sejam nas placas, bem como na tradução do sistema de organização do seu acervo.

#### **Gráfico 14 - É atendido por um bibliotecário que use LIBRAS?**

Ao dirigir-se a biblioteca, você é atendido por um bibliotecário que use a Língua Brasileira de Sinais?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Nessa questão, que representa bem o contexto abordado no estudo tanto em seu teor fundamental, quanto nos pormenores, como a pauta relacionada à Acessibilidade Comunicacional que é a promoção de independência e autonomia dos indivíduos, por meio da audiodescrição, janela de Libras, dublagens, etc (SASSAKI, 2014), o retorno quanto ao resultado configura bem a ausência de um suporte necessário nas bibliotecas no que se refere a existência de um intérprete, ou melhor ainda, um bibliotecário que use de ferramentas para interagir e quebrar as barreiras na comunicação. Entramos em contato com a unidade para falar com os bibliotecários sobre serviços e ferramentas de interação com a pessoa surda, por diversas vezes e não houve retorno, a princípio. No último momento, encaminharam uma resposta confirmando que não possuem serviços voltados para esse público. É cauteloso falar

aqui sobre isso, não tanto sobre o resultado obtido, mas quanto ao retorno por parte dos responsáveis pela unidade uma vez que não se saiba ao certo como funciona a valoração desses profissionais nesta unidade quanto ao uso da língua, porém, é importante ressaltar que nos dias de hoje estar inclusivo vai além de documentar ou falar a respeito, mas colocar isso por meio de práticas e ações que reflitam e sejam reflexos de mudanças dentro de contextos inclusivos.

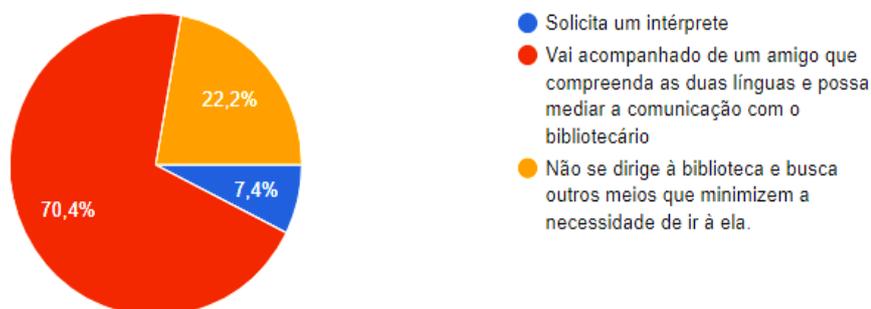
A IFLA (2000) em uma de suas categorias voltadas para a comunicação deixa clara a importância em treinar bibliotecários a respeito da língua para lidar com discentes e usuários surdos e melhor se comunicar com eles. Então, essa questão diante de todas as outras presentes no questionário pode ser compreendida como a que mais representa a necessidade informacional dos discentes, uma vez que a presença de um bibliotecário que use a Libras para comunicar-se ajudaria e auxiliaria bastante as necessidades de informação que eles possuem ao se dirigirem à biblioteca.

E não apenas sobre esse ponto de vista, mas o Serviço de Referência que é um serviço de suma importância para as bibliotecas, pois auxilia o usuário a localizar as informações que precisa de forma pontual e precisa. Macedo (1990) nos fala que a essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário, que em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, no uso da biblioteca e seus recursos. Sendo assim, a presença do uso da língua já estaria refletida no serviço de referência e sua atuação dentre as necessidades dos usuários das bibliotecas, mas ainda existe essa ausência de recursos humanos que atuem dessa forma. Destarte, é importante pontuar que já na formação de profissionais na área de Biblioteconomia, é preciso haver a presença de disciplinas que orientem ao aprendizado e uso da língua com o seu público nas bibliotecas.

Na UFPE quanto ao PPC do seu curso de Biblioteconomia já há a disponibilidade da disciplina de forma eletiva em sua grade, porém, para além dessa iniciativa é preciso a presença de outras ações por parte da biblioteca, que sejam reflexos de inclusão como a inserção de bolsistas que possuam conhecimento sobre a língua e utilize-a para interação com os usuários surdos nas bibliotecas. Aqui podemos também identificar a ausência da questão praxiológica que principia as práticas informacionais dentro da biblioteca voltada para os surdos, onde o uso do meio pelo qual eles se comunicam não se faz presente, se quer existente. Destarte, é urgente que a realização de cursos em Libras por parte do bibliotecário seja algo incentivado e fortalecido, bem como a criação de estratégias para capacitação desses profissionais em relação a essa competência no âmbito organizacional.

### Gráfico 15 - Como procedem ao dirigir-se à biblioteca?

Caso a resposta para a pergunta anterior tenha sido “Não”, como você procede ao dirigir-se à biblioteca?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A intenção dessa questão foi buscar entender qual o comportamento dos discentes surdos quando se dirigem à biblioteca e não encontram no atendimento o uso da Libras para melhor se comunicarem sobre suas necessidades de informação. Nesta questão a porcentagem maior ficou em “Ir acompanhado de um amigo que saiba Libras e possa fazer a mediação” com 70,4% e “Não se dirigir a biblioteca e buscar outros meios (internet, amigos, suportes externos à unidade)” com 22,2%. A solicitação de um intérprete ficou com 7,4%, porém, nas questões abertas eles informam que a demora na resposta ao solicitar um intérprete resulta na desistência, o que os leva a optar por uma das duas opções anteriores.

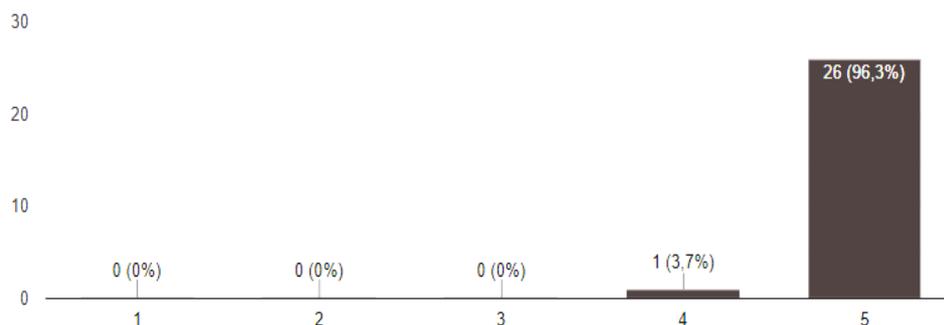
Nesse resultado ainda temos o reflexo da questão anterior quanto a importância em haver um bibliotecário que use a língua como meio de comunicação, pois, pela falta de um dos meios (a Libras, as janelas de Libras, monitores com vídeos legendados, livros dentro dos contextos abordados dentro ou fora da sala de aula, sinalizações claras, etc) utilizados pelos discentes quanto a sanar suas necessidades de informação tornam-se limitados e ocorre uma crescente quanto à frustração deles ao tentar solicitar um intérprete ou se comunicar com os funcionários, uma vez que eles não sabem e não usam a Libras.

Essa questão é bastante complementada em uma das questões abertas que veremos a seguir, pois eles falam de problemas quanto à comunicação e a falta de paciência por parte dos funcionários. Podemos também identificar nela uma característica predominante das práticas informacionais, quanto às disposições sociais, coletivas, onde uma vez que não tenham suas necessidade de informação sanadas pela biblioteca, os usuários surdos buscam outras fontes ou recursos que se adequem a necessidade informacional do momento ou diante de certa frustração obtida por um mal atendimento, buscam outros meios de como se

relacionar com a informação, algo que deveria ser pensado pela unidade em busca de evitar que futuramente o desvio da procura volte à acontecer.

### Gráfico 16 - Qual a relevância em haver um bibliotecário que use LIBRAS?

Qual a relevância de haver um bibliotecário que se comunique em Língua Brasileira de Sinais com você?



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Dentre as questões apresentadas, essa é uma das mais importantes, por meio dela podemos identificar o modelo de práticas de Tuominen e Savolainen (1997), em que o uso da informação é compreendido como uma ação discursiva, buscando compreender a linguagem por meio de uma dimensão de construção da realidade. Realidade essa que reflete o discurso de Bakhtin (1997), quando nos fala que “a língua vive e evolui historicamente na comunicação verbal concreta, não no sistema linguístico abstrato das formas da língua”, ou seja, é preciso o uso para que haja o desenvolvimento e a presença, o que fica claro diante do resultado desta questão.

A intenção por meio dessa questão foi compreender qual a importância e relevância para eles de existir um bibliotecário que utilize da Libras para se comunicar com eles, uma vez que na questão anterior eles não são atendidos por alguém que use a língua. A disposição dessa questão foi colocada, porém diante das respostas anteriores, o resultado já era esperado, pois essa foi a maior solicitação expressa por eles. Para esse questionamento, tivemos 96,3% das respostas como sendo importante haver um profissional que use a Libras para interagir com eles. Dentre todas as outras questões realizadas, essa foi a que mais deixou expresso a real necessidade que eles como usuários de uma biblioteca precisam que exista.

Em duas questões anteriores vimos o quanto à existência de um profissional que utilize a Libras como forma de comunicação iria mudar a interação que precisa existir entre o bibliotecário e usuários surdos. Dentre todos os serviços existentes, bem como a visão do

espaço, nada foi mais pautado por eles senão a existência de alguém que utilize a Libras e o quanto isso é importante diante de uma dúvida que muitas vezes o próprio bibliotecário pode sanar em poucas palavras ou gestos. Então, fica clara aqui a necessidade de colocar a disposição dentre as ações prestadas aos discentes surdos o uso da língua por meio de um bibliotecário e como presença da acessibilidade comunicacional que está justamente para isso, para a existência do uso da língua, para a interação e comunicação entre pessoas surdas e profissionais que atuam com a informação dentro de unidades de informação sem distinção de necessidades, quebrando a barreira interpessoal.

#### 6.4 A PROPOSIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

Aqui iremos apresentar algumas propostas e opiniões abertas por parte dos discentes que responderam ao questionário e que vivenciam essas questões com propriedade. Antes de mais nada é necessário deixar claro que as informações e opiniões expressas por eles relatam um pouco de como se sentem e enxergam os serviços e principalmente o bibliotecário e suas atitudes quanto à interação com eles. Essas informações e opiniões refletem nos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, que tem por foco a comunidade acadêmica que a frequenta, e por fazer parte de “todo o processo de auxílio ao leitor na busca da informação ou na satisfação de suas necessidades de informação” (ROZADOS, 2004, p. 25), são contextos essenciais para o movimento da biblioteca e obtenção dos resultados e objetivos que ela busca, levando assim informação para todos, de forma coletiva, sem barreiras e impedimentos.

As presentes perguntas, bem como as respostas obtidas deixam claro a ideia básica que fundamenta as práticas informacionais, a questão da práxis “que é o movimento por meio do qual os sujeitos agem no mundo” (ARAÚJO, 2017, p. 220), refletindo isso em contextos de como os sujeitos surdos na academia agem quanto à biblioteca e o NACE em busca de sanar seus problemas dentro da mesma.

Como dito no início dessa seção, das vinte e duas perguntas, quatro foram abertas, sendo dessas quatro, três referentes à biblioteca e uma referente ao NACE. Nas perguntas abertas é possível compreender melhor as fechadas, uma vez que a opinião de cada discente complementa as respostas e resultados, trazendo lógica ao objetivo do estudo. Nessas questões eles puderam explicar e deixar claro o motivo de certos posicionamentos que a nosso ver, podem parecer detalhes, mas que subtraem nos resultados de certos serviços de extrema

importância para a relação usuário e bibliotecário. Seguem as perguntas abertas e as respostas obtidas:

- **Diante das necessidades informacionais que possui, aponte pontos positivos e negativos que enxergue relacionado à Biblioteca correspondente, seu espaço e serviços.**

Nessa questão, os discentes elencaram como positivo o espaço e o acervo, ao colocarem que ambos os auxiliam em suas necessidades informacionais: *“O espaço é ótimo, mas existe a falta de acessibilidade para se comunicar”* (DISCENTE A, 2020). Enquanto alguns dos discentes falam que o acervo possui certos livros que auxiliam nos seus estudos e solicitações feitas em sala, outros alegam que: *“O espaço é legal, mas poderia haver mais coisas que falem sobre nós e mostrem que também usamos e frequentamos a biblioteca. Serviços que interajam com a gente, livros para a gente”* (DISCENTE B, 2020).

Entretanto diante das respostas obtidas o excesso de alegações quanto à existência de conforto é algo compreensível, uma vez que esses espaços precisam ser confortáveis para acomodar o acervo que possuem e os usuários que o frequentam, mas nenhum dos discentes que responderam fala algo em relação à adaptação, se o espaço é ou está adaptado às necessidades que eles possuem de forma mais clara, o que pode nos levar a pensar que fisicamente ele apresente meios adaptáveis, mas no âmbito da comunicação e/ou outros recursos de inclusão fica claro que ainda precise ser trabalhado, uma vez que como um dos contextos abordados no estudo seja a acessibilidade comunicacional que está para a comunicação e essa quebra de barreiras na interação e os discentes falem muito sobre a inexistência de alguém que se comunique com Libras.

Além disso, identificamos na maioria das questões as categorias de individualidade e genericidade que estão relacionadas quanto à identidade e valor, onde os serviços básicos que esses discentes precisam fazem parte de contextos que refletem os paradigmas sociais de um grupo, bem como, características que refletem o valor e identidade quanto ao perfil deles. E ambas as categorias não se fazem presentes e não são aplicadas, uma vez que eles relevam bastante a importância em haver documentos que reflitam no acervo a presença da cultura deles.

Sendo assim, a acessibilidade só existe em parte, por meios mínimos de adaptações, como rampas, disponibilização de intérpretes, etc, mas em outros contextos não; e quanto à acessibilidade elencada no trabalho (Acessibilidade Comunicacional) a biblioteca não está

adaptada por haver a inexistência de um bibliotecário que use a Libras para comunicar-se com eles; *“Os bibliotecários não tem paciência, não há um intérprete para comunicação”* ou *“Eu não vou muito à biblioteca, justamente por conta de o espaço ser bom, mas pouco adaptado, como as sinalizações e comunicação”* (DISCENTE C, 2020). Essa questão complementa bastante àquelas nas quais utilizamos da escala de Likert para obter as respostas, pois o “conforto” se enquadra também na existência de espaços adaptados em acervo com demandas voltadas para a comunidade surda, as sinalizações e monitores de informação, que foram itens que refletiram a ausência dessas tecnologias no espaço, assim como, a importância delas para a existência de autonomia por parte do discente surdo dentro da biblioteca. Para além do espaço, em suas respostas, os discentes falaram que *“A consulta local é estressante e as sinalizações são fracas”* (DISCENTE D, 2020).

- **Caso tenha respondido que "Não se dirige á biblioteca e busca outros meios que minimizem a necessidade de ir á ela", poderiam nos dizer quais são esses outros meios e o motivo?**

Quanto aos meios que buscam, para o caso da biblioteca não os auxiliarem em suas necessidades informacionais, os discentes falaram que: *“Às vezes uso a internet ou falo com um amigo que tenha o assunto”* (DISCENTE A, 2020), ou *“Eu busco com os amigos de sala ou na internet”* (DISCENTE B, 2020). Muitos informaram também que quando não vão à biblioteca ou não encontram na internet, os professores os auxiliam quanto às dúvidas. É compreensível esse comportamento, uma vez que a internet está para todos e vem adaptando seus serviços para os diversos públicos que dela utilizam.

Porém, é incomodo perceber que durante o relato de alguns discentes, eles optam por buscar na internet ou com amigos, quando se frustram ou não são compreendidos pelos profissionais que os atende: *“Dentro da biblioteca os funcionários que trabalham não sabem Libras, mas precisam aprender o básico para se comunicar com o surdo quando for buscar algumas informações de livros. Quando preciso ir à biblioteca vou sozinha ou com os amigos surdos e quando não tem como me comunicar com essa pessoa para pegar o livro me comunico escrevendo no papel”* (DISCENTE C, 2020).

Foi relatado pelos discentes que responderam as questões o uso de gestos “criados” – gesticulações aleatórias – por parte dos bibliotecários e a comunicação por meio da escrita em papel para falar com eles e os ajudarem, o que é incomodo, pois gera a falta de paciência nos profissionais e reflete na permanência da necessidade informacional, assim como,

desistência por parte do aluno em obter o que precisa na biblioteca, como se pode ver: *“É bastante incomodo porque quando eu estou sozinha preciso me comunicar usando uma folha de papel e se torna bastante chato quando as pessoas fazem “gestos” para se comunicar comigo”* (DISCENTE D, 2020).

- **Com relação ao atendimento, existe algum outro ponto, seja ele negativo ou positivo, que gostaria de relatar? Possui alguma sugestão? Descreva abaixo.**

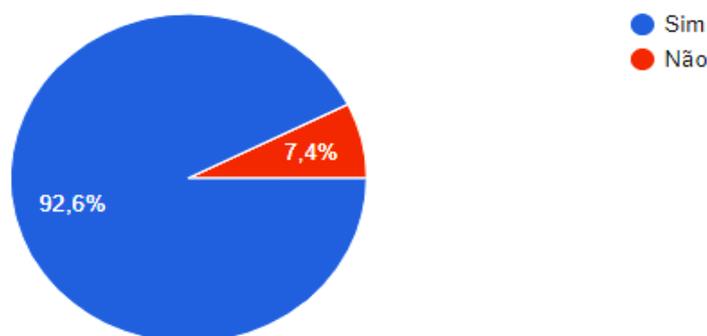
Essa questão se assemelha a primeira em aberto, porém reforça o que lá já foi explicado, porém com novos pontos negativos quanto ao atendimento que se sobressaem aos positivos. Os discentes informaram que os funcionários são legais, mas devido à necessidade de usar a Libras para comunicação com eles e não existir quem o faça surge a falta de paciência e a frustração por meio de utilização de papel (folha de caderno, ofício, etc) para comunicação: *“É bastante incomodo porque quando eu estou sozinha preciso me comunicar usando uma folha de papel e se torna bastante chato quando as pessoas fazem “gestos” para se comunicar comigo”* (DISCENTE D, 2020).

Aqui podemos perceber a ausência de atualização por parte da unidade quanto às mudanças sociais no que diz respeito às necessidades do público que atende, bem como a falta de iniciativa em adaptar-se ao público que à frequenta, o que reflete a ausência de políticas de inclusão, uso de acessibilidade atitudinal (que se refere a atitude individual de cada pessoa, que reflete nas ações e não fica apenas nos discursos, tornando tudo mais acessível ao seu redor). Os discentes também reforçaram a necessidade em haver um intérprete, ou de um dos profissionais da unidade aprender a língua; *“Os funcionários são todos legais, só precisam aprender libras”* (DISCENTE B, 2020), para facilitar a comunicação e atendimento quanto à eles.

Sobre o NACE, os alunos foram questionados se usam os serviços do núcleo e se já obtiveram algo por meio dele com relação à biblioteca.

**Gráfico 17 - Faz uso do NACE?**

Você faz uso do Núcleo de Acessibilidade (NACE)?

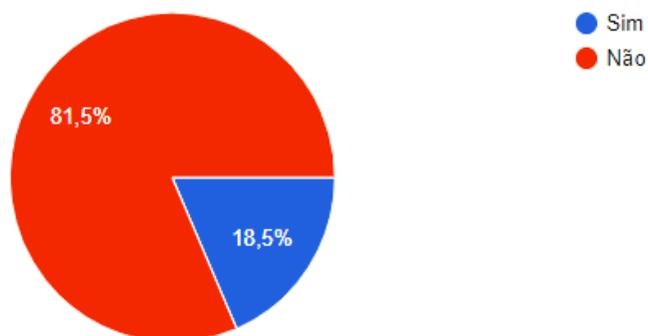


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Como expresso no gráfico, 92,6% dos alunos surdos fazem uso do NACE para algo, enquanto que 7,4% não o fazem. Aqui é possível identificar que a criação do NACE nas universidades foi algo bastante relevante e representativo para eles, uma vez que agora possuem um espaço que está integralmente voltado para auxiliá-los em suas dúvidas quanto a certos procedimentos e direitos dentro da academia, como resultado a grande percentagem de discentes surdos que frequentam o núcleo e fazem uso de seu suporte quanto às necessidades que possuem. Como dito anteriormente, o NACE surgiu por meio do Programa Incluir (2005) tendo por objetivo a organização de ações e articulação entre diferentes órgãos e departamentos da universidade buscando pela implementação da política de acessibilidade em todos os espaços, ações e processos desenvolvidos pela instituição, atendendo os estudantes com deficiência, dando apoio social, e elencando a atenção quanto à infraestrutura dos espaços, serviços e tecnologias de apoio. Desse modo, as respostas evidenciam a importância desse núcleo como uma política de inclusão e acessibilidade na universidade.

### Gráfico 18 - Faz uso de seus serviços para algo relacionado à biblioteca?

Já fez uso de seus serviços para algo que estivesse relacionado à biblioteca?



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Aqui temos 81,5% para não e 18,5% para sim. Os motivos pelos quais pouco utilizam dos serviços do NACE para suporte quanto à biblioteca fica claro nas perguntas abertas que a sucedem, uma vez que o NACE está para auxiliar as pessoas com deficiência quanto aos serviços voltados para elas, como: projetos, eventos e direitos dentro da academia e fora dela. Atualmente o NACE da UFPE campus Recife fica localizado na Biblioteca Central da academia e estão ali como auxílio por meio de conceder um direcionamento diante das dúvidas que surgem por parte desse grupo quanto a outros serviços, o que não os impede de conceder suporte nesse âmbito, porém isso não se torna uma especificidade do NACE.

Sendo assim, é compreensível quando não há uma interferência do núcleo, uma vez que a biblioteca está ali para isso em específico e o próprio está localizado dentro de uma. Outro ponto importante está nos 18,5% que sim, utiliza do Nace para algo relacionado à biblioteca, onde podemos associar esse resultado a categoria de práticas, relacionada a *individualidade* e *genericidade*, propostos por Heller (1992), quanto ao desligamento da vida cotidiana, no caso, a biblioteca não é um espaço que se configure no cotidiano de todos os usuários surdos, uma vez que alguns acabam recorrendo ao Nace e não a ela, refletindo a ausência de serviços voltados para esse grupo.

A vida cotidiana desses usuários envolve todos os aspectos de sua individualidade, compostas por distintos tipos de atividades e diferentes esferas, na qual sobressai o valor que resulta das relações sociais (ARAÚJO 2017, p. 221). Uma vez que o núcleo tenha por objetivo a articulação entre os diferentes órgãos da universidade, ele poderia reforçar essa articulação por meio de uma inclusão mais presente utilizando da acessibilidade atitudinal, ou

criando ações que visem à formação e desenvolvimento de profissionais que possam lidar com esse público, por meios acessíveis direcionados à eles.

- **Caso a resposta à questão anterior tenha sido "Sim", poderia nos falar um pouco a respeito? O que o NACE representa para você e suas necessidades dentro da academia?**

Complementando a questão anterior nas respostas obtidas aqui, eles reforçaram que o NACE muitas vezes apresenta livros que eles não encontram no acervo da biblioteca; *“A biblioteca no NACE às vezes tem livro que a gente consegue na pesquisa acadêmica para nossa atividade”* (DISCENTE A, 2020), porém reforçam que o núcleo está ali também para auxiliá-los para além disso, pois os informa sobre outros assuntos como respeito e igualdade de regras e direitos quanto aos serviços prestados dentro da academia: *“Sim, NACE nos respeita e os ouvintes também, existe igualdade quanto as regras e não posso preconceito ou dificuldade com as pessoas”* (DISCENTE B, 2020).

Por meio de todas essas questões presentes no questionário (entre abertas e fechadas), foi elaborada uma tabela com possíveis produtos e serviços que, com base nas respostas dos discentes surdos, poderiam vir a ser inclusos e postos em prática pela Biblioteca Joaquim Cardozo. Abaixo segue o quadro:

**Quadro 5** - Produtos e Serviços Propostos com base na perspectiva dos usuários

<b>PRODUTOS E SERVIÇOS PROPOSTOS COM BASE NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS</b>
<b>Presença da Libras:</b> Bibliotecário ou funcionário que saiba e use da língua para comunicação. Ou mesmo um grupo de bolsistas do curso de Letras/Libras que possam auxiliar no atendimento dos usuários surdos.
<b>Orientação ao uso do acervo e visitas dirigidas:</b> Criação de um cronograma que inclua uma vez no mês a visita de grupos de discentes surdos e orientação realizada por um profissional da área utilizando a língua para comunicar sobre o funcionamento, serviços e produtos da biblioteca.
<b>Presença de Monitores:</b> A presença de monitores é algo muito importante uma vez que por serem informativos antecipam contexto quanto às novidades, mudanças e serviços na biblioteca, integrando os discentes de forma mais autônoma.

<p><b>Acervo mais robusto quanto a produções voltadas para a comunidade:</b> É importante que no acervo exista a presença de livros que falem da cultura surda, da língua, de seu alfabeto e escrita, da história desse grupo. Isso expressa não apenas o respeito por parte da unidade, mas pode vir a despertar o interesse de outros discentes em estudar e compreender a cultura desse grupo.</p>
<p><b>Sessões de documentários sobre arte e cultura legendados:</b> A presença de sessões de filmes que abordem contextos de ambos os grupos (ouvinte e surdos) teria incentivo quanto a relação desses grupos, por iniciativa da unidade, abrindo espaço para a convivência e presença na biblioteca de ambos, favorecendo a troca de vivência e experiências.</p>
<p><b>Sinalizações por meio da Tecnologia Assistiva:</b> Diante do resultado quanto às sinalizações, bastante visível, o uso de luzes que sinalizem o balcão de atendimento, ou qualquer outro serviço que precise de espera e ordem. A sinalização do acervo (classificação) também poderia ser traduzida para libras de modo a facilitar a encontrabilidade do acervo e a autonomia desses usuários no momento de busca.</p>
<p><b>Parcerias com o NACE:</b> A biblioteca poderia pensar parcerias com o NACE no sentido de melhor atender seus usuários surdos, criando projetos e ações que tenham a acessibilidade comunicacional e atitudinal como foco, bem como treinamentos e capacitações para os servidores que atuam na biblioteca como forma de diminuir as barreiras de acessibilidade com esse grupo de usuários nessa biblioteca.</p>

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Essas proposições, como dito anteriormente, foram pensadas com base nas respostas, porém concernentes às respostas por meio também de muitos trabalhos que já trazem essa reflexão e que complementaram essa compreensão. Dentro dos problemas apontados pelo resultado do questionário e com base neles surgem essas propostas que podem ser pensadas e possivelmente implantadas na biblioteca, uma vez que se mostraram bastante presentes nas respostas dos discentes quanto à ausência de serviços voltados para eles. Todas as proposições refletem também as categorias de práticas informacionais elaboradas por Heller (1992) que refletem as questões de identidade e valor, por serem “uma expressão e uma resultante das relações sociais” (ARAÚJO 2017, p. 221).

A *presença da Libras* em um espaço que em seu meio de vivência apresenta discentes surdos é algo crucial para os serviços de referência da biblioteca, o uso de seus produtos e serviços e uma boa relação com esses usuários. Esse foi um dos pontos mais relevantes, visto que por meio dele avançaríamos boa parte do caminho quanto aos decretos, leis e o mais

importante, os direitos dessas pessoas e a prática incisiva da acessibilidade que falta quanto à atitude e comunicação. A *orientação* quanto ao acervo aproximaria e estreitaria a relação desses discentes com a biblioteca, uma vez que pessoas com deficiência não são incapazes e cada dia que passa vem mostrando mais e mais que são capazes de se posicionar e interagir podendo agregar e somar com seus conhecimentos e ideias. Tanto a orientação, como as *visitas* abarcam essas possibilidades. Os *monitores* e *sinalizações* são exemplos claros de autonomia, uma vez que a comunicação visual é importante para esse grupo e sua atuação nos espaços, e as *sessões de documentários* ou *filmes legendados*, que tornaria presente a história, a cultura e a relação desses discentes surdos com discentes ouvintes, por meio de ações pós-sessão que levassem a diálogos e conversas com a intervenção de um intérprete presente.

Claro que são propostas que precisam antes serem pensadas pela unidade sobre como implementá-las ou se há a necessidade ou possibilidade real, uma vez que a biblioteca passou por problemas recentes e ainda se recupera, bem como se encontra parada quanto à presente pandemia. Mas, são questões que podem ser pensadas em busca de melhorar o espaço e os produtos e serviços da biblioteca, dentro da necessidade do público ao qual se dirige e tem por foco, que são os discentes do centro no qual está localizada, e nessa unidade em específico é preciso clareza quanto à presença de serviços para esse grupo de forma que eles percebam que a biblioteca está aberta e acessível, não intuindo a segregação ou isolamento, mas a inclusão de todos quanto ao seu papel e objetivo.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo nos trouxe uma reflexão a respeito da vivência acadêmica de sujeitos surdos dentro das bibliotecas universitárias por meio de questões que envolvem o âmbito da inclusão e acessibilidade dentro dos produtos e serviços de uma biblioteca. Nosso ponto de partida ao identificar a crescente demanda de discentes surdos que a cada ano ingressa na universidade foi como as bibliotecas universitárias estavam se atentando a essas questões de inclusão e acessibilidade com os discentes surdos, onde foi determinado discutir as práticas informacionais direcionadas aos sujeitos surdos como elemento de inclusão na Biblioteca Joaquim Cardozo da UFPE, o que foi considerado quase inexistente dentro da unidade uma vez que a mesma não apresenta serviços e produtos voltados para esse grupo. Diante do presente momento que vivenciamos, como citado anteriormente sobre a demanda de discentes surdos que ingressam na academia, é interessante ao mesmo tempo que triste, perceber que bibliotecas acadêmicas que deveriam realizar estudos e pesquisas quanto aos serviços que oferece para identificar possíveis problemas e buscar soluções e adaptações em seus espaços, não estejam fazendo algo à respeito quanto aos usuários que à frequentam e é nesse contexto que se enquadra a biblioteca estudada uma vez que ela tem no seu quadro de usuários pessoas surdas e não apresenta algo que busque pela reflexão sobre políticas de acessibilidades voltadas para o seu público de pessoas com deficiência em prol de possíveis mudanças para tornar o espaço inclusivo – o que não significa que ela não apresente serviços mínimos - mas caracteriza a possibilidade de inexistência de algumas das diversas tipologias de acessibilidade e suas respectivas funções nos ambientes de informação.

O primeiro objetivo específico estava relacionado ao contexto das práticas informacionais, onde foi possível compreender que a biblioteca apresenta falhas quanto a características básicas no atendimento à esses discentes por meio da falta de paciência, empatia e principalmente, a ausência de um intérprete fixo, ou como bem elencado pelos próprios discentes em suas respostas, um bibliotecário que utilize da Libras para comunicar-se, uma vez que a ausência do mesmo reflete a ausência da acessibilidade comunicacional e dificulta a interação desses discentes com os profissionais nesses espaços. Quanto a identificar os problemas por meio do estudo de usuário frente aos serviços da unidade estudada, foi demonstrado certo descontentamento quanto aos serviços e produtos da biblioteca, como o atendimento no balcão que reflete os serviços de referência e diante das respostas desses usuários surdos, deixa muito à desejar frente às necessidades informacionais que eles apresentam. Dentro das categorias de práticas pudemos perceber o quanto as questões de

identidade e valor ainda são escassas, por meio da ausência de ferramentas adequadas (um reflexo da inexistência da acessibilidade instrumental) e produtos e serviços, como sinalizações, um acervo escasso e a presença de tecnologias assistivas (luz sinalizadora e monitores informativos com janelas de Libras) ferramentas essas que ainda não estão presentes na biblioteca, sendo que a mesma recebe e lida com discentes surdos.

Ou seja, o estudo nos proporcionou compreender e discutir as práticas informacionais direcionadas aos sujeitos surdos e descobrir que elas são escassas na unidade estudada uma vez que a própria instituição acadêmica não busque se relacionar de forma mais próxima com esse público e buscar ouvir a opinião deles quanto ao espaço (bibliotecas) e/ou incentivar os seus profissionais à criarem novas formas e métodos dentro de políticas que abordem a acessibilidade e suas especificidades. Foi percebida também a importância que existe no papel dos estudos de usuário para se atualizar quanto à esses discentes, visto que esses estudos nos auxiliam muito quanto a abordagem das categorias existentes nas práticas informacionais que falam sobre a possibilidade de refletir a inclusão por meio das acessibilidades especificadas no decorrer do estudo (comunicacional, atitudinal e instrumental) dentro desses espaço e em conjunto com as categorias de práticas relacionadas à individualidade e genericidade que refletem o valor e a identidade desses discentes, que por meio de suas respostas alegaram ser importante haver livros que falem sobre sua história e cultura, e com contextos voltados para eles e dentro de assuntos que reflitam a identidade deles.

Como uma das portas de entrada para a tomada de iniciativa em unidades de informação, por meio do estudo de uso e usuário, usuários esses que se expressam dentro de seus comportamentos peculiares e necessidades de informação e que muitas vezes se tornam invisíveis diante de tantas demandas voltadas para as mudanças que a sociedade vem enfrentando, a compreensão daquilo que sejam as práticas informacionais nos possibilita ajustar nossos serviços para suprir o mínimo que seja a necessidade informacional daqueles que se dirigem as nossas bibliotecas.

Como dito, as práticas informacionais são a busca pela informação pautada na relação informacional influenciada pelas interações sociais, de modo que se compreendam os usuários e a informação em espaços diferentes, porém recíprocos. Especificamente aqui, tratamos dos sujeitos surdos e identificamos que dentro da unidade estudada, ainda é preciso muito diálogo sobre a acessibilidade dentro de suas tipologias para compreender as novas demandas de discentes que a academia recebe e por meio disso, procurar por novas possibilidades e adaptações de seus espaços e serviços. Sendo assim é importante que em uma biblioteca que lida com usuários surdos e está localizada em um centro que apresenta um curso para sujeitos

surdos, com alunos surdos circulando por seu entorno, tenha a existência de produtos e serviços que expressem as práticas informacionais expressas e solicitadas por eles e para eles.

Para além desses detalhes, é importante salientar a necessidade desses espaços apresentarem mais empatia na interação com sujeitos surdos, pois a ausência de um intérprete fixo ou de um profissional da própria unidade que use da Libras para se comunicar é algo que foi bastante pautado e com as leis e os decretos que reforçam o direito à educação e todo o seu contexto dentro das instituições universitárias, incluindo as bibliotecas, impressiona que não haja profissionais que não utilizem da língua para comunicação com esses discentes – podendo até haver, uma vez que não obtive retorno frente à questionamentos realizados à coordenação da biblioteca por e-mail – mas, que são muito superficiais.

Mediante os resultados do questionário e com base nas respostas que os próprios discentes expressaram, o estudo pôde também elencar proposições que possam vir a auxiliar a biblioteca quanto às futuras mudanças e adaptações de forma inclusiva referente às práticas informacionais voltadas para os discentes surdos, como: a presença e uso da Libras, orientações ao acervo de forma inclusiva, monitores informativos com janelas em Libras e sinalizações mais claras e dentro das configurações acessíveis, sessões de documentários legendados sobre a história desses sujeitos com a intenção de compartilhar e levar à outros discentes de outros grupos informação sobre ele e sua cultura, todas dentro da compreensão que as respostas dos discentes de Letras/Libras forneceram ao estudo.

É importante elencar que o estudo para a ciência da informação e por meio de suas abordagens bibliográficas, corrobora não apenas para uma extensão de sua linha de estudo voltada para o contexto de acessibilidade, mas também para sua discursiva frente à comunicação e papel social quanto às mudanças que sua definição aborda e discorre e os problemas que surgem dentro dos contextos que a constituem, despertando nossa visão quanto a uma das áreas que fundamentam a mesma por meio de suas pautas, no caso a biblioteconomia, seus serviços e os profissionais que atuam por meio dela.

Portanto, a intenção é para além do objetivo exposto refletir sobre os produtos, serviços e atendimento que a biblioteca apresenta, sinalizando por meio do estudo a importância das bibliotecas dentro de uma academia, o valor dos estudos de uso e usuários e toda a linha de desenvolvimento desse contexto quanto ao comportamento e necessidades de informação por parte dos usuários que frequentam esses espaços e o quanto compreender esse conjunto é relevante para nos atualizarmos, todos os dias, diante das mudanças sociais que acontecem e refletem dentro da academia, mudanças essas que hoje também dialogam bastante com a importância em haver acessibilidade dentro das mesmas. A comunidade surda

a cada dia vem se atendo e reforçando os seus direitos, direitos esses que estão legalizados e precisam ser cumpridos para fazer valer tantos anos de luta e busca por inclusão, o que nos faz refletir sobre o significado que é para eles a quebra de cada barreira diante de cada conquista diária, por meio da acessibilidade. E é por meio de entender a acessibilidade que podemos como profissionais da informação, desenvolver dentro de nossas bibliotecas as práticas informacionais de forma acessível e que reflitam dentro das bibliotecas o valor que há em incluir à todos, sem exceções, pois todos somados contribuem para um crescimento coletivo e a presença de respeito quanto ao direito de cada um. O estudo serve para que a biblioteca reflita quanto à essas mudanças sociais e reveja seus produtos e serviços, de forma que exista significado quanto a presença dela em um espaço que possua em seu entorno ouvintes e pessoas com deficiência, que faça jus as leis e direitos de cada um. A prática inclusiva é memorável a partir desse ponto, onde espaços diferentes buscam pela reciprocidade e expressem-na por meio de ações também. Diante das descobertas realizadas por meio do estudo podemos identificar que existem diversos grupos ainda não alcançados ou pouco enxergados, destacando aqui os sujeitos surdos que frequentam a Biblioteca Joaquim Cardozo e ainda que a mesma esteja em uma academia de referência que também precise rever suas ações quanto a esse público e seus espaços, existe muito a ser feito e inserido para se enquadrar no perfil de uma biblioteca acessível.

## REFERÊNCIAS

ALBRES, Neiva de Aquino. **História da Língua Brasileira de Sinais em Campo Grande – MS**. 2005. Disponível em: <  
<https://www.porsinal.pt/index.php?ps=artigos&idt=artc&cat=7&idart=60>>. Acesso em: Ago. de 2015.

ALMEIDA JÚNIOR, O.F. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (Org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p.9-32.

ARANHA, M.S.F. A inclusão social e municipalização. In MANZINI, E. J. (Org.) **Educação Especial** : temas atuais. Marília: UNESP-Marília Publicações, 2000. p. 1-09.

ARAÚJO, Ana Rafaela Sales de; OLIVEIRA, Rebecca Maria de Freitas Sousa; BEZERRA, Midinai Gomes. Serviços de Informação em bibliotecas universitárias: estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação** – v. 13, n. esp. CBBB 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey. Estudos de usuários e práticas informacionais: do que estamos falando?. **Inf. Inf.**, Londrina, v.22, n.2, p. 389-401, maio/ago., 2017.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. **Os estudos em práticas informacionais no âmbito da Ciência da Informação**. In: ALVES, Edvaldo Carvalho... [et al.], organizadores. **Práticas Informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa**. João Pessoa: Editora UFPB, 2020, p.21-73.

ARAÚJO, C. A. ÁVILA. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARAÚJO, C. A. ÁVILA. O que são “práticas informacionais?”. **Informação em Pauta**, v. 2, n. Especial, p. 217-236, 2 nov. 2017.

ARAÚJO, C. A. ÁVILA. Paradigma Social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.22, n.1, p. 145-159, jan./abr. 2012.

BAKTHIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. Tradução de Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira, 8 ed. São Paulo: Hucitec, 1997.

BARBOSA, Karin de Andrade. O efetivo exercício do direito constitucional à educação das pessoas com deficiência. Piracicaba/SP. 2011. 9º Congresso de Pós Graduação Mostra Acadêmica UNIMEP. Disponível em:  
[www.unimep.br/phpg/mostracademica/anais/9mostra/5/544.pdf](http://www.unimep.br/phpg/mostracademica/anais/9mostra/5/544.pdf). Acesso em: Ago. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. O tempo e o espaço da sociedade da informação no Brasil. **Informação e Informação**, Londrina, v.8, n.1, p.1-9, jan./jun. 2003. Disponível

em:<<http://www2.uel.br/revistas/informação/include/getdoc.php?id=368&article=130&modepdf>> . Acesso em: 10 ago.2019.

BISOL, Cláudia Alquati; VALENTINI, Carla Beatris ; SIMIONI, Janaína Lazzarotto ; ZANCHIN, Jaqueline. Estudantes surdos no ensino superior: reflexões sobre a inclusão. **Caderno de Pesquisa**. vol.40 no.139 São Paulo Jan./Apr. 2010. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-15742010000100008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742010000100008)>. Acesso em: 22 jun. 2019.

BOURDIEU, P. **Razões práticas:** sobre a teoria da ação. Campinas: Papirus, 1996.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/110098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm)>. Acesso em: 5 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 14 de jun. 2020.

\_\_\_\_\_. **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). 2015. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm)>. Acesso em: 10. Jun.2019.

BRASIL. Ministério da Educação (2008b). Secretaria de Educação Superior. Edital nº 4. Seleção de Propostas. Programa Incluir: acessibilidade na educação superior. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 84, seção 3, p.39-40, 5 maio. Recuperado: 23 jan. 2018. Disponível: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=816-incluir-propostaspdf&category\\_slug=documentos-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=816-incluir-propostaspdf&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192)>. Acesso em: 14 de jun. 2019.

BRASIL. Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. **Comitê de Ajudas Técnicas. Tecnologia Assistiva** . – Brasília: CORDE, 2009.

BRITO et al. (org). **Língua Brasileira de Sinais. In: Brasil**, SEESP. Brasília, 1998. v3.

CAPURRO, R. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISAS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais...**Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CHATMAN, E. A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, v. 50, n.3, p. 207–217, 1999.

CORCUFF, P. As novas sociologias: construções da realidade social. Bauru: Edusc, 2001.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1997.

DECLARAÇÃO DE SALAMANCA SOBRE PRINCÍPIOS, POLÍTICA E PRÁTICA EM EDUCAÇÃO ESPECIAL. Disponível em:  
[http://direitoshumano.usp.br/documentos/tratados/educacao/declaracao\\_salamanca.htm](http://direitoshumano.usp.br/documentos/tratados/educacao/declaracao_salamanca.htm) .  
 Acesso em: 2 dez. 2019.

DERVIN, Brenda. NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology** – ARIST, v. 21, p. 3-33, 1986.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. InCID: **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n.1, p. 70-86, jan./jun. 2012.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS (IFLA). **Diretrizes para serviços de Biblioteca para Surdos**. IFLA relatórios profissionais, 2000.

FELTEN, Eduardo. **Princípios e parâmetros da Língua de Sinais Brasileira**. 2019. Disponível em: [Princípios e parâmetros da Língua de Sinais Brasileira \(ensino. digital\)](#). Acesso em: Julho, 2020.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos de usos e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

GOLDFELD, Márcia. **A criança surda: linguagem e cognição numa perspectiva sóciointeracionista**. São Paulo: Plexus Editora, 2002.

GOMES, H.F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010.

GOMES, Elisângela Ferreira; FICAGNA, Rosilei Gugel. **Acessibilidade como processo de inclusão de estudantes com deficiência física no contexto escolar**. 2017. Disponível em: [Elis+óngela-F.-Soares.pdf \(sed.sc.gov.br\)](#). Acesso em: Ago. 2019.

HARLAN, M. A. **Information practices of teen content creators : the intersection of action and experiences-a grounded theory study**. Tese – Doutorado em Sistemas de Informação. Queensland: Queensland University of Technology, 2012.

HONORA, Márcia; FRIZANCO, Mary Lopez Esteves. **Livro Ilustrado de Língua Brasileira de Sinais: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez**. São Paulo: Ciranda Cultural, p.19-29, 2009.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Censo de Educação Superior, 2019. Brasília: MEC, 2020. Disponível em: [Microsoft PowerPoint - Apresentacao Censo da Educacao Superior 2019 Sem Animacoes \(inep.gov.br\)](#). Acesso em: Abr. 2021.

KUHLTHAU, C. C. The Information Search Process: a summary of research and implications for school library media programs. **School Library Media Quarterly**, v. 18, n. 5, p. 19-25, 1991.

LALLEMENT, M. **História das ideias sociológicas: de Parsons aos contemporâneos**. Petrópolis: Vozes, 2004.

LÜCK, Esther Hermes et al. A biblioteca universitária e as diretrizes curriculares do ensino de graduação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 2000. p. 1-17. Disponível em: < <https://docplayer.com.br/183541575-Esther-hermes-luck-pro-reitora-de-assuntos-academicos-universidade-federal-fluminense.html>>. Acesso em: 11 set. 2019.

MACEDO, N. D. de. Princípios e reflexões sobre o Serviço de Referência e Informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.23, n. 14,p.9-37.jan.dez.1990.

MACEDO, N.D.; DIAS, M.M.K. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 40-48, jul./dez. 1992.

McKENZIE, P. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, v. 59. n. 1, p. 19-40, 2003. Disponível em: <[http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie\\_J.Doc\\_2003.pdf](http://publish.uwo.ca/~pmckenzi/McKenzie_J.Doc_2003.pdf)>. Acesso em: 5 mar. 2020.

MAGALHÃES, Soraia. **Biblioteca Joaquim Cardozo ou Biblioteca do CAC – UFPE**. Caçadores de Bibliotecas. Manaus, Amazonia. 2014. Disponível em: < <http://www.cazadoresdebibliotecas.com/2014/01/biblioteca-joaquim-cardozo-ou.html> >. Acesso em: 14 de mar. 2019.

MARTELOTTA, Mário Eduardo; CUNHA, Angélica Furtado da; COSTA, Marcos Antonio. **Manual de linguística**. São Paulo: Editora Contexto, 2008.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura, educação, distribuição social dos bens simbólicos e excedente informacional. **INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**. Rio de Janeiro, v.1, n.2, p.11-23, jul./ dez.1995.

MARTINS, Wilson. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

MICHAELIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa**. 2. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2000.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

MIRANDA, Sulamita Nicolau de; MIRANDA, Marcos Luiz Cavalcanti de. Bibliotecas universitárias e a acessibilidade aos usuários surdos e com deficiência auditiva. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 4, n. 2, p. 04 - 19, jul./dez. 2015. Disponível em: < [file:///C:/Users/POSITIVO/Downloads/24226-108483-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/POSITIVO/Downloads/24226-108483-1-PB%20(4).pdf)>. Acesso em: 10. Jun. 2019.

MOURA, M. C.; LODI, A. C.; HARRISON, K. M. **A história e educação; o surdo, a oralidade e o uso de sinais**. In: LOPES FILHO, O. C. (Ed.). o tratado de fonoaudiologia. 2. ed. Ribeirão Preto, SP: Tecmedd, 2005. v. 2, p. 341-364.

NETO, João Arlindo dos Santos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O caráter implícito da mediação da informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.27, n.2, p. 253-263, maio/ago. 2017.

NUNES, Valfrido da Silva. Do sistema para o discurso: concepções de língua(gem) em Ferdinand de Saussure e Mikhail Bakhtin. **Revista Porto das Letras**, Vol. 03, Nº 01. 2017.

PEREIRA, L. M. F. et al. Acessibilidade e crianças com paralisia cerebral: a visão do cuidador primário. **Fisioterapia em Movimento**, Curitiba, v. 24, n. 2, p. 299-306, 2011.

PEREZ-RIOJA, José Antônio. *El libro y la biblioteca*. Barcelona: Salvat, 1952

PERINI, Mário A. **Sobre língua, linguagem e Linguística: uma entrevista com Mário A. Perini**. *ReVEL*. Vol. 8, n. 14, 2010. ISSN 1678-8931 [[www.revel.inf.br](http://www.revel.inf.br)].

PONTE, Aline Sarturi; SILVA, Luciele Chequim da. A acessibilidade atitudinal e a percepção das pessoas com e sem deficiência. **Cad. Ter. Ocup. UFSCar**, São Carlos, v. 23, n. 2, p. 261-271, 2015.

PUPO, Deise Tallarico. **Acessibilidade e Inclusão: o que isso tem a ver com os bibliotecários?**. In:\_\_\_\_\_. *Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas*. Campinas, SP: UNICAMP/Biblioteca Central Cesar Lattes, 2008.

PUPO, Deise; VINCENTINI, Regina A B. A integração do usuário portadores de deficiências às atividades de ensino e pesquisa: o papel das bibliotecas virtuais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. **Anais eletrônicos...** Fortaleza: UFCE: UNFOR, 1998. Disponível em:<[file:///C:/Users/POSITIVO/Downloads/Regina%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/POSITIVO/Downloads/Regina%20(1).pdf)>. Acesso em: 23 jun. 1999.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. **A Questão Cidadania na Sociedade da Informação**. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr.2000.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em:<<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5668/000429419.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 2 set. 2019.

SACKS, Oliver. **Vendo vozes: uma viagem ao mundo dos surdos**. Tradução Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuários**. Madrid: Pirâmide, 1994.

SANTA ANNA, Jorge. PEREIRA, Gleice; CAMPOS, Suelen de Oliveira. Compartilhamento de informações/conhecimento em biblioteca universitária: cooperação interbibliotecária em face das novas tecnologias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 170-184, maio/ago. 2015. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/986/pdf>. Acesso em: 4 mar. 2020.

SANTOS, Josiel Machado. O Processo evolutivo das bibliotecas da antiguidade ao renascimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.8, n.2, p. 175-189, jul./dez. 2012.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. Marília, 2014, 193 p.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**., Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p.41-62, jan./jun. 1996.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Acessibilidade: Uma chave para a inclusão social**. 2005. Disponível em: < <https://www.sociedadeinclusiva.com.br/2020/05/01/ acessibilidade-a-chave-para-a-inclusao-social/>>. Acesso em: 05 mai. 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano 5, n. 24, p. 6-9, jan./fev. 2002. Disponível em: < [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/TERMINOLOGIA\\_SOBRE\\_DEFICIENCIA\\_NA\\_ERA\\_DA.pdf?1473203540](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/TERMINOLOGIA_SOBRE_DEFICIENCIA_NA_ERA_DA.pdf?1473203540) >. Acesso em: 23 fev. 2019.

SAUSSURE, F. **Curso de Linguística Geral**. 27. ed. São Paulo: Cultrix, 2006.

SAVOLAINEN, R. Everyday life information seeking: approaching information seeing in the context of way of life. **Library and Information Science Research**, n. 17, p. 259-294, 1995.

SOUZA, Maria Naires Alves; COSTA, Rosane Maria; PAES, Denyse Maria Borges. Os serviços de informação na biblioteca de ciências da saúde da Universidade Federal do Ceará (UFC): reflexões sobre a avaliação da disponibilização e uso. In :SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. Anais eletrônicos [...]. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/109-2014.pdf>. Acesso em: 28 mai. 2019.

TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R. A social constructionist approach to the study of information use as discursive action. In: VAKKARI, P.; SAVOLAINEN, R.; DERVIN, B. (Orgs.). *Information seeking in context*. Londres: Taylor Graham, 1997, p. 81-96.

WACQUANT, L. Habitus. In: CATANI, A. et al. (Orgs.). **Vocabulário Bourdieu**. Belo Horizonte: Autêntica, 2017, p. 213-217.

WEITZEL, S.R. Desenvolvimento de coleções: origem dos fundamentos contemporâneos. **Transinformação**, v.24, 2012.

WERSIG, G., NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, v.9, p.127-140, 1975.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

## APÊNDICE A - PRÉ-TESTE

06/04/2021

Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE e seus serviços e atendimento para alunos surdos/deficientes auditivos

### Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE e seus serviços e atendimento para alunos surdos/deficientes auditivos

O presente questionário é um estudo sobre os serviços e atendimento na Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE voltados para os alunos surdo/deficiente auditivo com o objetivo de compreender e identificar os pontos positivos e negativos apresentados pela unidade, assim como, obter sugestões do grupo estudado para futuras melhorias no espaço.

**\*Obrigatório**

1. Você cursa Letras/LIBRAS? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

2. Esta é sua primeira graduação? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

3. Qual a sua idade? \*

---

4. Você é do sexo? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Masculino

Feminino

06/04/2021

Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE e seus serviços e atendimento para alunos surdos/deficientes auditivos

5. Você é: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Surdo  
 Deficiente Auditivo  
 Ouvinte

6. Faz uso frequente da Biblioteca? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

7. Dos produtos e serviços da biblioteca citados abaixo, quais você já utilizou ou possui conhecimento á respeito?

*Marque todas que se aplicam.*

- Empréstimo Domiciliar  
 Pesquisa online  
 Consultas locais  
 Orientação ao uso do acervo  
 Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos da UFPE  
 Visitas dirigidas

8. Em uma escala de 1 á 5, em quanto corresponde o acervo da biblioteca as suas necessidades informacionais? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

06/04/2021

Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE e seus serviços e atendimento para alunos surdos/deficientes auditivos

**• Sobre a Biblioteca Joaquim Cardozo:**

Em uma escala de 1 à 5 (sendo 1 para pouco relevante e 5 para mais relevante), qual a necessidade de haver os seguintes produtos e serviços na biblioteca:

## 9. Dvd's legendados \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

## 10. Livros sobre o surdo \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

## 11. Filmes com aparelhos adaptáveis, materiais impressos e em formato de mídia visual, etc...? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

## 12. Sinalizações claras \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

06/04/2021

Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE e seus serviços e atendimento para alunos surdos/deficientes auditivos

13. Monitores com informações visuais, vídeos informativos com a tradução para a LIBRAS \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

14. Diante das necessidades informacionais que possui, aponte pontos positivos e negativos que enxergue relacionado a Biblioteca correspondente, seu espaço e serviços. \*

---

---

---

---

---

• Sobre o atendimento na unidade:

15. Ao dirigir-se a biblioteca, você é atendido por um bibliotecário que use a Língua Brasileira de Sinais? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

06/04/2021

Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE e seus serviços e atendimento para alunos surdos/deficientes auditivos

16. Caso a resposta para a pergunta anterior tenha sido "Não", como você procede ao dirigir-se à biblioteca?

*Marcar apenas uma oval.*

- Solicita um intérprete
- Vai acompanhado de um amigo ouvinte que saiba LIBRAS e possa mediar a comunicação com um bibliotecário
- Não se dirige a biblioteca e busca outros meios que minimizem a necessidade de ir à ela

17. Caso tenha respondido que "Não se dirige à biblioteca e busca outros meios que minimizem a necessidade de ir à ela", poderia nos dizer quais são esses outros meios e o motivo?

---

---

---

---

---

18. Em uma escala de 1 à 5, qual a relevância de haver um bibliotecário que se comunique em Língua Brasileira de Sinais com você? \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco relevante	<input type="radio"/>	Muito relevante				

06/04/2021

Biblioteca Joaquim Cardozo-UFPE e seus serviços e atendimento para alunos surdos/deficientes auditivos

19. Com relação ao atendimento, existe algum outro ponto, seja ele negativo ou positivo, que gostaria de relatar? Possui alguma sugestão? Descreva abaixo. \*

---

---

---

---

---

20. Você faz uso do NACE - Núcleo de Acessibilidade? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

21. Já fez uso de seus serviços para algo que estava relacionado a biblioteca? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

22. Caso a resposta a questão anterior tenha sido "Sim", poderia nos falar um pouco a respeito? O que o Nace representa para você e suas necessidades dentro da academia?

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

## APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO

02/02/2021

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE

### PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE

O presente questionário é um estudo sobre os serviços e atendimento na Biblioteca Joaquim Cardozo da UFPE voltados para os sujeitos surdos com o objetivo de compreender como funciona, bem como, identificar os pontos positivos e negativos apresentados pela unidade quanto à esse público.

**\*Obrigatório**

1. Você cursa Letras/LIBRAS? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

2. Essa é sua primeira graduação? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

3. Qual a sua idade? \*

---

02/02/2021

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE

4. Qual o seu gênero? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer
- Outro: \_\_\_\_\_

5. Você é: \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Surdo
- Deficiente Auditivo
- Ouvinte

6. Fazia/faz uso frequente da biblioteca? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

Sobre a Biblioteca  
Joaquim Cardozo:

Nas questões de escala, favor preencher 1 para menos relevante e 5 para mais relevante quanto aos produtos e serviços.

02/02/2021

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE

7. Dos produtos e serviços presentes na biblioteca citados abaixo, quais você já utilizou/utiliza ou possui conhecimento à respeito? \*

Marque todas que se aplicam.

- Empréstimo Domiciliar
- Pesquisa Online
- Consultas locais
- Orientação ao uso do acervo
- Orientação à normalização de trabalhos acadêmicos
- Visitas dirigidas

8. Em quanto corresponde o acervo da biblioteca as suas necessidades informacionais? \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

9. A necessidade de haver dvd's legendados é: \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

10. A necessidade de haver livros sobre a cultura surda e o surdo: \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

02/02/2021

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE

11. A necessidade em haver filmes com aparelhos adaptáveis, materiais impressos e em formato de mídia visual, etc: \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

12. A necessidade em haver sinalizações claras: \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

13. A necessidade em haver monitores com vídeos informativos que apresente janela de LIBRAS: \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Pouco	<input type="radio"/>	Muito				

14. Diante das necessidades informacionais que possui, aponte pontos positivos e negativos que enxergue relacionado a Biblioteca correspondente, seu espaço e serviços. \*

---

---

---

---

---

02/02/2021

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE

15. Ao dirigir-se a biblioteca, você é atendido por um bibliotecário que use a Língua Brasileira de Sinais? \*

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

16. Caso a resposta para a pergunta anterior tenha sido "Não", como você procede ao dirigir-se à biblioteca? \*

Marcar apenas uma oval.

Solicita um intérprete

Vai acompanhado de um amigo que compreenda as duas línguas e possa mediar a comunicação com o bibliotecário

Não se dirige à biblioteca e busca outros meios que minimizem a necessidade de ir à ela.

17. Caso tenha respondido que "Não se dirige à biblioteca e busca outros meios que minimizem a necessidade de ir à ela", poderia nos falar um pouco sobre quais são esses outros meios e o motivo?

---

---

---

---

---

18. Qual a relevância de haver um bibliotecário que se comunique em Língua Brasileira de Sinais com você? \*

Marcar apenas uma oval.

1    2    3    4    5

Pouco      Muito

02/02/2021

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE SUJEITOS SURDOS NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA JOAQUIM CARDOZO DA UFPE

19. Com relação ao atendimento, existe algum outro ponto, seja ele negativo ou positivo, que gostaria de relatar? Possui alguma sugestão? \*

---

---

---

---

---

Sobre o Núcleo de Acessibilidade (NACE)

20. Você faz uso do Núcleo de Acessibilidade (NACE)? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

21. Já fez uso de seus serviços para algo que estivesse relacionado à biblioteca? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

22. Caso a resposta a questão anterior tenha sido "Sim", poderia nos falar um pouco a respeito? O que o Nace representa para você e suas necessidades informacionais dentro da academia? \*

---

---

---

---

---