



BIBLIOTECA CENTRAL DA UFSC E A INTERAÇÃO COM OS USUÁRIOS SURDOS: UM ESTUDO

UFSC CENTRAL LIBRARY AND INTERACTION WITH DEAF USERS: A STUDY

SALVAN, Barbara¹
VANIN, Luís Fernando²

GT1 – Educação, Política e Sociedade
Artigo Completo Para Comunicação Oral

RESUMO

A biblioteca deve ser inclusiva e acessível a todos. Devido a esta afirmação, o artigo trata de um estudo aplicado aos usuários surdos da Biblioteca Central da UFSC, com o objetivo de identificar as necessidades informacionais destes na utilização da biblioteca. Para a realização deste estudo, foi utilizado o método qualitativo, em formato de questionário. Conclui-se, em maioria, que há uma insatisfação dos usuários referente à falta de servidores capacitados para se comunicar com os usuários surdos, e que isso interfere na utilização dos serviços da biblioteca.

Palavras-chave: Surdo na biblioteca. Biblioteca Universitária. Estudo de usuário. Acessibilidade.

ABSTRACT

The library should be inclusive and accessible to all. Due to this assertion, the article deals with a study applied to deaf users of the UFSC Central Library, in order to identify the informational needs in the use of the library. For the accomplishment of this study, the qualitative method was used, in questionnaire format. The conclusion was that there is a majority of users dissatisfied with the lack of servers capable of communicating with deaf users, and that this interferes with the use of library services.

Keywords: Deaf in the library. University Library. User study. Accessibility

¹ Discente de bacharel em biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Email: barbasalvan@outlook.com.br

² Discente de bacharel em biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Email: luisfernandovanin@gmail.com



1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias são fundamentais na construção de uma comunidade acadêmica. Elas visam prover “[...] acesso à informação contribuindo com o ensino, a extensão e a pesquisa gerando a produção de novos conhecimentos que trarão benefícios para toda a sociedade” (MIRANDA E MIRANDA, 2015, p. 8). Para que toda a comunidade acadêmica possa usufruir dos serviços prestados pela biblioteca, ela deve ser democrática e acessível. Além disso, para que haja acesso sem barreiras à informação, se torna necessário que o acervo seja inclusivo e que supra as necessidades dos leitores (ISCHIMOTO; ROMÃO, 2015, p. 36).

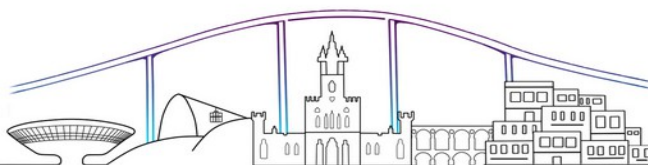
A falta de acessibilidade e de informação às pessoas surdas ainda é uma realidade. Esta falta está ligada a “[...] necessidade de acessibilidade comunicacional e informacional, através do acesso a uma forma de comunicação [...] e posteriormente o acesso à informação em si” (MIGLIOLI; SANTOS, 2017, p. 137).

Existem variáveis que determinam os tipos de serviços que as bibliotecas precisam adaptar para atender aos usuários surdos. A necessidade das habilidades requeridas para atender o usuário surdo varia de acordo com o grau de perda auditiva e com a idade na qual a pessoa surda sofreu a perda (IFLA, 2000, p. 6).

Embora os deficientes possam ser agrupados sob um rótulo único ou por características semelhantes, é importante notar que indivíduos com deficiência visual/motora são mantidos longe de ‘coisas’ – uma alusão a objetos e ao próprio espaço físico; enquanto os deficientes auditivos estão mantidos separados de pessoas – se referindo à dificuldade de comunicação (MIGLIOLI; SANTOS, 2017, p. 136).

É neste contexto que os estudos de usuários se aplicam, com o objetivo de compreender cada usuário como um só, e não como um todo. É um trabalho árduo e demasiado lento, mas é importante ter em mente que “tornar as bibliotecas universitárias um ambiente democrático, acessível a todos é um desafio para o qual os bibliotecários e as bibliotecas precisam se preparar” (MIRANDA; MIRANDA, 2015, p. 9).

Com base nesta premissa, o presente artigo mostra a realização de uma pesquisa com a comunidade surda usuária da Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), referente aos pontos que consideram positivos ou negativos na instituição. O método



escolhido foi o questionário, aplicado a nove alunos de graduação surdos que utilizam dos serviços da Biblioteca Universitária Central da UFSC.

Tem como objetivo geral detectar os sintomas positivos e negativos na percepção da comunidade surda, a respeito da utilização dos serviços ofertados pela biblioteca central da UFSC, além dos seguintes objetivos específicos: a) pesquisar o perfil da amostra entrevistada de usuários surdos da UFSC, objetos de estudo; b) analisar a satisfação na utilização dos serviços prestados pela biblioteca pelos usuários entrevistados; c) verificar como funcionam os serviços de acessibilidade prestados pelo sistema de bibliotecas da UFSC; d) apontar medidas para melhor utilização dos serviços de acessibilidade pela comunidade surda.

2 CONTEXTO ATUAL SOBRE OS DIREITOS DO SURDO

De acordo com o Ministério da Educação, apenas 665 surdos frequentavam a universidade em 2003. Já em 2005 este número aumentou para 2.428 (BRASIL, 2006). Este aumento é reflexo das medidas que visam amparar os direitos do surdo na sociedade e dentro das escolas/universidades.

Há necessidade de acesso à informação por parte do surdo, e com a criação e manutenção das leis e decretos esta necessidade pode ser entendida. De acordo com Miglioli e Santos (2017, p. 137) “o acesso à informação é vital para um indivíduo participar plenamente na sociedade, e o oposto também é verdadeiro - a falta de informação contribui para a exclusão social”.

As leis que amparam os direitos do surdo no país atualmente estão auxiliando a promover a inclusão deste cidadão na sociedade. A Lei nº 10.098/2000 dispõe sobre as normas e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com especificidades referentes à acessibilidade nos edifícios públicos, privados e de uso coletivo, e também aos sistemas de comunicação e sinalização (BRASIL, 2000).

A Lei nº 10.436/2002 dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais, reconhecendo-a como meio legal de comunicação e expressão. Trazendo a seguinte afirmação:

O sistema educacional federal e os sistemas educacionais estaduais, municipais e do Distrito Federal devem garantir a inclusão nos cursos de formação de Educação Especial, de Fonoaudiologia e de Magistério, em seus níveis médio e superior, do ensino da Língua Brasileira de Sinais - Libras, como parte integrante dos



Parâmetros Curriculares Nacionais - PCNs, conforme legislação vigente (BRASIL, 2002).

A Lei nº 13.146/2015 institui a lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência, “destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania” (BRASIL, 2015). Ela ampara a pessoa com deficiência no que diz respeito à acessibilidade em todos os locais, sejam eles urbanísticos, arquitetônicos, nas comunicações e informação, nos transportes, nas tecnologias, entre outros.

O Decreto nº 5.296/2004 que regulamenta as Leis nº 10.048/2000 e 10.098/2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências como, por exemplo, a formação do professor, tradutor, intérprete e instrutor de Libras, a inclusão da disciplina nos currículos, o uso da língua de Libras para o acesso das pessoas surdas e com surdez à educação, a garantia do direito à educação e saúde, entre outras (BRASIL, 2004).

Há também o Decreto Legislativo nº 6.949/2009 que aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, com propósito de “[...] promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente” (BRASIL, 2009).

Criado em meados do século XIX, o Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), atende em torno de 600 alunos da Educação Infantil ao Ensino Médio. Além disso, são proporcionados pelo INES serviços como arte, esporte, ensino profissionalizante e estágios remunerados, com o objetivo de incluir a pessoa surda no mercado de trabalho (INES, 2017). Possui um *website* com amplas opções de serviços básicos necessários, com o propósito de incluir os surdos na sociedade.

As leis, decretos e o INES, citados anteriormente, fazem parte das medidas e projetos que “[...] afetam diretamente lugares públicos como as bibliotecas e como tais dispositivos legais estão presentes nos programas de formação de profissionais da informação” (CONEGLIAN; CASARIN, 2013, p. 8-9). Os centros de ensino, escolas e universidades tiveram de se adaptar às mudanças ligadas a acessibilidade dos alunos surdos. Da mesma forma, a biblioteca também precisa se adaptar.



3 O AMPARO AO SURDO DENTRO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – CAMPUS FLORIANÓPOLIS

Se a permanência do aluno sem deficiência dentro de uma universidade já é difícil - seja por fatores financeiros, pessoais, profissionais - a permanência do aluno com deficiência é mais complicada ainda. Além de ter que lidar com todos estes fatores, é possível que o aluno surdo tenha que lidar também com a falta de acesso informacional.

Atualmente estão matriculados na UFSC – segundo dados do Sistema de Controle Acadêmico da Graduação (CAGR) – 10 alunos com deficiência auditiva, 25 alunos com surdez e 2 alunos com surdo cegueira. É um número relativamente baixo, se comparado ao total de estudantes atualmente matriculados na UFSC.

A UFSC possui serviços que visam atender as necessidades informacionais do surdo que se encontra dentro do ambiente universitário. Estes serviços são a Coordenadoria de Acessibilidade Educacional (CAE), o curso de Letras Libras, que é onde a maior população surda da UFSC se encontra, e o setor de Acessibilidade Informacional (AAI), que atende dentro da Biblioteca Central.

Atendendo a universidade em geral, existe a Coordenadora de Acessibilidade Educacional (CAE), que é vinculado à Secretaria de Ações Afirmativas e Diversidades (Saad). Este setor trabalha para garantir os direitos das pessoas com deficiência, equiparando oportunidades e provendo acesso ao conhecimento (UNIVERSIDADE..., 2017a).

O curso de Letras Libras já formou 56 profissionais, somando bacharelado e licenciatura, com atualmente 91 alunos regulares. Foi fundado em 2009, e segundo seu *website* tem como objetivo:

[...] produzir e divulgar conhecimento nas áreas de língua, literatura e cultura, buscando disponibilizar os meios que possam contribuir para a capacitação do futuro professor e do futuro bacharel, integrados à sociedade através da formação de profissionais competentes, críticos e criativos. (UNIVERSIDADE..., 2017b)

Possui a modalidade presencial, a distância e curso de extensão. Seu *website* é acessível, e possui biblioteca especial para os seus usuários e uma página para seus projetos atuais, como o Núcleo de Aquisição de Língua de Sinais (NALS) que “tem por objetivo se constituir em espaço físico para a consolidação de grupo de pesquisa atuante na área dos



estudos de aquisição de línguas de sinais.” (UNIVERSIDADE..., 2017c), e o projeto Bibibi – Bilingue Bimodal, que estuda o processo de aprendizagem bilingue para os surdos.

A Biblioteca Universitária da UFSC possui o setor de Acessibilidade Informacional (AAI), que atende às demandas informacionais dos estudantes com deficiência. Com diversos serviços, incluindo orientação aos usuários no uso adequado das fontes de informação e recursos tecnológicos, adaptação de material para formato digital e braile, empréstimo de equipamentos de tecnologia assistida, acervo braile, digital e audiolivro (UNIVERSIDADE..., 2017).

O AAI possui projetos como o “Café com Tato” que promove troca de experiências entre as pessoas envolvidas com a acessibilidade, e o “Seminário de Acessibilidade na Universidade”, que acontece de dois em dois anos (UNIVERSIDADE..., 2017).

Estes serviços visam garantir que os surdos se sintam incluídos e assistidos dentro da universidade, por meio de práticas que visam atender as necessidades básicas de comunicação e interação com os serviços oferecidos pela instituição.

4 A BIBLIOTECA E O USUÁRIO SURDO

Conforme dito anteriormente, a biblioteca deve ser um local democrático e acessível e, quando se fala de acessibilidade, também se fala em comunicação. Segundo Carvalho e Kaniski (2000, p.37), as bibliotecas devem sair “[...] da postura de armazenadoras de informações para assumir uma postura centrada no processo de comunicação, o que significa abandonar a filosofia de posse e investir na filosofia de acesso”. Em consonância com a afirmativa anterior, Coneglian e Casarin (2013, p. 3) afirmam que:

Possibilitar o acesso livre à informação às pessoas com necessidades especiais deve ser uma meta a ser perseguida, não por estar em consonância com as políticas públicas (leis, decretos e normas que embasam tais políticas públicas), como também e principalmente por respeitar a dignidade humana das pessoas com deficiência (CONEGLIAN; CASARIN, 2013, p. 3)

A acessibilidade se dá quando a biblioteca passa a atender as necessidades do usuário. Quando a biblioteca passa a fazer o estudo de usuários, como explica Figueiredo (1994, p.10) a política de seleção, a aquisição e a construção da biblioteca fica de acordo com essas necessidades.



O atendimento ao usuário surdo é ainda um desafio na busca da acessibilidade dentro das bibliotecas. O papel das bibliotecas neste contexto é o de promover o acesso à informação, pois o público com surdez sofre com muitas barreiras e dificuldades que o impede de frequentar as bibliotecas (CONEGLIAN; CASARIN, 2013, p. 9).

De acordo com as diretrizes da IFLA (2000, p. 6) “a surdez tem sido chamada, com boas razões, de ‘deficiência invisível’, porque os surdos não são identificados como surdos pela observação casual e tendem a se mesclar na sociedade”. Obviamente, mesmo não sendo de fácil percepção, essa deficiência existe, e não pode passar despercebida. Como afirmam Miglioli e Santos (2017, p. 137), “no atual panorama de promoção de igualdades sociais e respeito às minorias, às necessidades dos surdos tornam ainda mais urgentes a aproximação com as bibliotecas, que por sua vez encara um cenário oportuno para atualização”.

No sentido de estarem atualizadas, as bibliotecas precisam se atentar em garantir que o seu cenário reflita a ideia de inclusão, acima de tudo. Coneglian e Casarin (2013, p. 7) afirmam que biblioteca inclusiva é “[...] aquela que atende toda a demanda da população de maneira igualitária, onde seus usuários possam acessar e utilizar os serviços e acervos, conforme suas especificidades”.

Ao pesquisar sobre as principais necessidades informacionais do usuário surdo, surge a palavra “autonomia”. Os autores Miranda e Miranda (2015, p. 8) apontam que a palavra autonomia está presente em vários conceitos de acessibilidade e, portanto, a biblioteca precisa ser um ambiente adequado para o pleno uso dos usuários com deficiência. Essa autonomia é muitas vezes tirada do usuário, que se vê obrigado a depender de um intermediário para realizar atividades simples da biblioteca.

De acordo com os autores Miglioli e Santos (2017, p. 145), uma biblioteca totalmente inclusiva para as pessoas surdas deve incorporar os seguintes elementos:

- a) divulgação do serviço; b) avisos em associações e comunidades de surdos, departamentos de serviço social e audiologia e dentro das organizações especializadas; c) artigos e anúncios nos meios de comunicação dirigidos às pessoas surdas em linguagem clara e concisa; d) sites acessíveis com links para outros endereços especializados; e) informações de vídeo sobre os serviços prestados pela biblioteca, com versão em libras e legendas grandes e claras; f) funcionários da biblioteca fazendo treinamento em libras e leitura labial; g) sinalização clara em todas as áreas, com imagens em libras; h) áreas de recepção e mesas de consultas todas devidamente equipadas com iluminação, fundos claros e uma boa acústica; i) funcionários treinados sobre cultura surda, capaz de usar linguagem básica de sinal, com alguns funcionários treinados para padrões mais elevados e no alfabeto manual libras; j) funcionários cientes das necessidades específicas dos surdos cegos, surdos



com dificuldades de aprendizagem ou múltiplos comprometimentos; k) treinamento de uso de serviços de assinatura de tradução da libras; l) versões em vídeo com sinais e legendadas dos folhetos informativos; m) atividades infantis e adultas e apresentações com intérprete; n) acervo disponível em uma gama de assuntos relacionados com as pessoas surdas e surdez; o) acesso à base de dados nacionais e internacionais de formatos alternativos e serviço de empréstimo entre bibliotecas para pessoas surdas; p) uso de TIC's para incluir acessibilidade visual e tátil nos sites conforme leis de acessibilidade; q) criação de um grupo consultivo formado por pessoas surdas. (MIGLIOLI; SANTOS, 2017, p. 145).

É importante perceber que apesar de serem criadas leis, decretos, programas de incentivo e medidas para garantir os direitos dos surdos ao acesso à informação, Ischimoto e Romão (2015, p. 40) salientam que,

[...] na prática, as situações fogem do controle: a biblioteca como um espaço de depósito, o preconceito em relação às capacidades dos surdos, falta de envolvimento familiar em relações de aprendizagem e lazer, etc. são pontos que ampliam as dificuldades enfrentadas pelos leitores surdos que são marginalizados dentro de um espaço que deveria ser inclusivo. (ISCHIMOTO; ROMÃO, 2015, p. 40)

Os autores Coneglian e Casarin (2013, p. 12) defendem uma visão mais voltada a como os bibliotecários lidam com a evolução das suas competências informacionais, deixando de ser passivos neste contexto, e constroem a seguinte afirmativa: “documentos legais que embasam e garantem um atendimento adequado às necessidades específicas existem; é preciso deixar a passividade e colocar em prática tais diretrizes”.

Diante desta situação, faz-se necessário verificar as variantes que influenciam no quadro atual. É preciso conhecer este usuário e entender quais são as suas necessidades informacionais dentro da biblioteca. Estes estudos auxiliam diretamente na autonomia do usuário dentro da biblioteca, que influencia na concepção do usuário em individual.

Não se pode generalizar inadvertidamente que os surdos foram um grupo típico de adultos que podem se expressar, mas que possuem nível de leitura abaixo da média, quando na realidade a comunidade é composta de indivíduos com níveis muito distintos de realização intelectual, necessidades de informação e preferências de comunicação (MIGLIOLI; SANTOS, 2017, p. 140).

A afirmativa anterior discorre sobre o fato de que quando é feita a generalização com os usuários surdos, a pessoa com surdez é caracterizada apenas pela sua surdez, e não como uma pessoa que possui o direito de se comunicar e de satisfazer suas necessidades informacionais como qualquer outra dentro de uma biblioteca. Os autores Miglioli e Santos



(2017, p. 137) salientam que “[...] é preciso conhecer os elementos que particularizam este usuário”.

A partir do momento em que a biblioteca passa a se adaptar para atender estas necessidades, ela “[...] deixa de atuar passivamente, passando a ser mais dinâmica, aperfeiçoando serviços antigos e criando novos, baseando-se nos perfis dos usuários” (FIGUEIREDO, 1994, p. 7-8). A biblioteca como “[...] espaço cultural e social deve estar apta também a atrair públicos que muitas vezes estão às margens, à procura de serviços prestados de forma acessível” (ISCHIMOTO; ROMÃO, 2015, p. 32).

3 METODOLOGIA

A abordagem do artigo está classificada como qualitativa, na qual, a partir do objetivo alinhado no início do projeto, pôde ser realizado o levantamento bibliográfico e buscas em base de dados como Scielo, repositórios, revistas científicas e documentos norteadores específicos do tema, por meio de palavras-chave como “surdos”, “surdo *and* biblioteca”, “surdez” e “surdez *and* biblioteca”, para o referencial teórico. O tipo de análise qualitativa, de acordo com Gil (2010, p. 133) “[...] depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação”.

No ponto de vista de seus objetivos, esta pesquisa pode ser classificada como exploratória, pois “envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão”. (SILVA; MENEZES, p. 21). O levantamento bibliográfico foi necessário para que fossem mais bem compreendidos os temas mencionados no trabalho.

Diante da categoria de processamento técnico, a pesquisa se encaixa no quesito “estudo de campo”, pois de acordo com Gil (2010, p. 53) esta pesquisa “é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo”.

Assim, a pesquisa de “estudo de campo”, foi realizada através de aplicação de questionário enviada por e-mail para todos os estudantes surdos da UFSC, ou seja, 37 alunos - conforme dados do CAGR - partindo do pressuposto que todos sejam usuários da biblioteca central desta instituição. No questionário, busca-se alcançar, aspectos pessoais dos usuários entrevistados, bem como, percepção dos mesmos sobre a utilização dos serviços ofertados



pela biblioteca central da UFSC em meio presencial ou eletrônico, qualidade e eficiência nos atendimentos prestados pelos colaboradores da unidade e por fim, exposição, por parte dos entrevistados de algum episódio ou alguma curiosidade que os mesmos achem pertinente para este estudo.

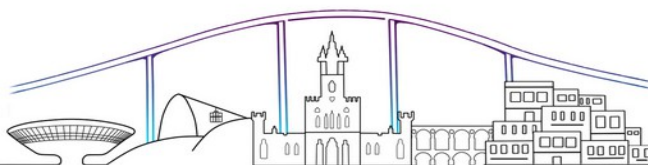
O processo de análise, interpretação e conclusão dos dados coletados deu-se através da tabulação das informações, observando a confiança, receptividade, segurança, aspectos tangíveis e intangíveis apresentados nas respostas dos usuários surdos que se disponibilizaram a responder o questionário. Por fim, houve a realização de cruzamentos entre os dados, para complementarem aspectos de interpretação que ajudassem a se chegar ao objetivo deste estudo.

4 RESULTADOS

Durante a aplicação do questionário, buscou-se obter resposta do maior número possível de usuários surdos que utilizam a Biblioteca Central da UFSC, assim, dos 37 e-mails enviados, obtivemos a resposta de 9 usuários, o que corresponde em torno de um terço dos alunos regularmente matriculados na UFSC. As respostas foram obtidas por meio de um formulário do *Google*.

Referente ao perfil dos usuários surdos, baseado nas respostas dos entrevistados, concluiu-se que estes possuem entre 20 e 37 anos. Dos 9 usuários que responderam ao questionário, todos são estudantes do curso de Letras Libras da UFSC, sendo 3 deles autoidentificados no gênero feminino e os outros 6 usuários autoidentificados no gênero masculino.

Quando questionado sobre a satisfação dos usuários surdos na utilização das instalações e serviços prestados pela biblioteca central da UFSC, as respostas permearam entre “bom” e “satisfatório”. Assim também, foi comentada pelos usuários entrevistados a dificuldade que os mesmos têm na comunicação com os funcionários e a equipe geral da unidade, foi relatado por dois entrevistados, que durante a tentativa de comunicação, a solução foi “escrever em um papel”, para que o atendimento pudesse ser prestado, neste ponto, observamos a importância da capacitação da equipe e a preocupação com a acessibilidade destes usuários. De encontro a isso, a Americana *Library Association* (ALA) publicou um documento, direcionado às bibliotecas, para que estas fossem adequadas conforme *American with Disabilities Act* (ADA) adotado em 1990.



Para bibliotecas que possuam em seu quadro funcional mais de 50 empregados, o ADA prevê a existência de um coordenador, cujas responsabilidades, entre outras são: educação (capacitação) da administração e equipe, bem como do público sobre os preceitos do ADA; avaliação da planta física assegurando para que não haja obstáculos e que os serviços sejam acessíveis a todos os usuários; desenvolvimento e implementação de serviços para pessoas com deficiência; providenciar informações em vários formatos alternativos sobre os serviços e programas oferecidos pela biblioteca (FEINBERG et al. *apud* McINTYRE, 2004).

Assim, é importante pensar sobre as adequações de capacitação dos prestadores de serviços, bem como todo seu quadro funcional e equipes de apoio, para que todos tenham o mínimo conhecimento e sejam acessíveis e inclusivos.

Tratando-se da insatisfação dos entrevistados com os serviços online oferecidos pela biblioteca, os usuários surdos deixam evidente a pouca utilização destes. O principal motivo é que muitos precisam de ajuda para acessar esses serviços, o que remete mais uma vez ao problema de os usuários não conseguirem comunicação com o servidor da biblioteca que poderia lhe auxiliar nestas atividades.

De acordo com Dias (2003), a acessibilidade na web só é eficiente quando qualquer pessoa consegue acessar e compreender qualquer serviço de navegação do site. Assim, a eliminação de barreiras digitais pode possibilitar a inclusão de comunidades até então excluídas dos ambientes informacionais digitais, viabilizando a participação de seus membros em atividades do cotidiano mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação com o uso de serviços, produtos e informação.

Consequentemente, as sugestões de melhorias expostas pelos usuários surdos entrevistados, enaltecem a necessidade de intérpretes e/ou capacitação dos colaboradores da biblioteca a aprender a Língua Brasileira de Sinais, ou minimamente ter conhecimento do alfabeto e também possuírem mecanismos facilitadores de comunicação, como cartazes com alfabeto e sinais mais utilizados da língua.

A barreira de comunicação é um dos fatores que causam a exclusão dos surdos em relação à sociedade e o que leva ao surgimento da comunidade surda. Essa comunidade por sua vez, possui peculiaridades que devem ser levadas em consideração no acesso à informação e comunicação para garantir o seu protagonismo social (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002, p. 88).



É importante ressaltar os problemas vivenciados por esses usuários, que correspondem a uma parcela importante da comunidade da UFSC e estão em busca de informação e conhecimento. De acordo com Coneglian (2005, p.7), uma biblioteca inclusiva não é aquela que atende deficiências em específico, mas que possui a capacidade de suprir todas as necessidades dos usuários de acessibilidade.

Na busca por uma adequação e inclusão dos usuários, em especial aos usuários surdos, Torres, Mazzoni e Alves, (2002, p. 88), expõem algumas diretrizes para melhorar o atendimento à comunidade de usuários surdos ou com baixa audição, sejam eles oralizados ou não:

Deve-se observar que, entre esses usuários, nem todos se comunicam por meio de Libras [...]; os materiais audiovisuais devem estar legendados, preferentemente tanto com legendas em texto como em Libras; opções para controle do volume, no hardware disponibilizado pela biblioteca para a utilização desses usuários; acesso visual à informação sonora (por meio da transcrição em equivalentes textuais ou pictóricos) e uma sinalização visual para os eventos do sistema em utilização (como estados do sistema, envio e recepção de mensagens na Internet etc.); serviços para a transcrição em texto de documentos digitais orais.

Aqui, ficam evidenciadas algumas sugestões para melhoria dos serviços, inclusão e melhor satisfação das necessidades destes usuários, buscando compreender alguns dos problemas vivenciados por essa amostra de usuários e possibilitando maior autonomia na busca e utilização dos serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas devem estimular a autonomia acadêmica de seus usuários, bem como fomentar a produção de conhecimento e disseminação deste. Porém, para isso, é necessário que a unidade esteja equipada e preparada minimamente, para garantir a inclusão e atender as necessidades, não somente informacionais, mas também, físicas e emocionais.

Assim, é importante salientar que todas as instituições que buscam atender de forma inclusiva, devem estar em constante atualização, promovendo capacitações, palestras, fomentando o debate sobre inclusão e acessibilidade, buscando sempre satisfazer as necessidades do usuário.



Ao concluir o presente estudo, ficou evidente que muito ainda precisa ser discutido no que diz respeito à acessibilidade em unidades de informação. Esta acessibilidade perpassa barreiras físicas, emocionais ou ideológicas.

Acredita-se que esta pesquisa servirá de norte para implementação de novos estudos de usuários, novas políticas de acesso à informação para a Biblioteca Central da UFSC, bem como toda a rede de bibliotecas Universitárias da UFSC.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Congresso. **Lei 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. Brasília, DF: Congresso Nacional, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm. Acesso em: 05 mai. de 2017.

_____. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Brasília, DF: Congresso Nacional, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10436.htm. Acesso em: 05 mai. de 2017.

_____. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Congresso Nacional, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13146.htm. Acesso em: 17 mai. de 2017.

_____. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF, dez. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 05 mai. de 2017.

_____. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, DF: Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 22 mai. de 2017.



BRASIL. Ministério da Educação. **Evolução da educação especial no Brasil**. Brasília: Secretaria de Educação Especial, 2006. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/brasil.pdf>. Acesso em: 22 mai. 2017.

CARVALHO, I. C. L.; KANISKI, A. L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a04v29n3>. Acesso em 25 mai. 2017.

CONEGLIAN, André Luís Onório; CASARIN, Helen de Castro Silva. Biblioteca inclusiva: perspectivas internacionais para o atendimento a usuários com surdez. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...**. Florianópolis: Enancib, 2013. p. 1 - 14. Disponível em: <http://200.20.0.78/repositorios/bitstream/handle/123456789/1268/AndréLuisOnório-Coneglian.pdf?sequence=1>. Acesso em: 25 mai. 2017.

DIAS, C. **Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS. **Diretrizes para Serviços de Biblioteca para Surdos**. IFLA relatórios profissionais, 2000. Disponível em: <http://especial.futuro.usp.br/documentos/guiaifla.rtf>. Acesso em: 17 mai. 2017.

FIGUEIREDO, N. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. 154p. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 20 abr. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

INES. **Conheça o INES**. Disponível em: <http://www.ines.gov.br/index.php>. Acesso em: 17 mai, 2017.

ISHIMOTO, Adonai Takeshi; ROMÃO, Lucília Maria Sousa. O silêncio dos ouvintes: o bibliotecário em relação ao leitor surdo. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 31-42, 2015. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/viewFile/26719/15187>. Acesso em: 3 mai. 2017.

MIGLIOLI, Sarah; SANTOS, Gilmara Almeida dos. Acessibilidade e serviços inclusivos para minorias sociais: a biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos. **Revista Ach: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p.136-149, mar. 2017.



Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/1278/pdf>. Acesso em: 3 mai. 2017.

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.4-19, 19 dez 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/24226/17831>. Acesso em: 3 mai. 2017.

McINTYRE, M. A. **Public library services for children with special needs**. Rural libraries, v. 24, n. 2, p. 21-39, 2004.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. p. 19-23. Disponível em: http://tccbiblio.paginas.ufsc.br/files/2010/09/024_Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_d_e_teses_e_dissertacoes1.pdf. Acesso em: 28 set. 2016.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p.83-91, dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a09v31n3>. Acesso em: 10 jun. 2017.

Biblioteca Universitária. **Acessibilidade Informacional**. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/estrutura-organizacional/dau/aai-acessibilidade/>. Acesso em 17 mai. 2017.

Coordenadoria de Acessibilidade Educacional. **O que é a CAE?**. Disponível em: <http://cae.ufsc.br/o-que-e-a-cae/>. Acesso em 17 mai. 2017.

Letras Libras. **O curso**. Disponível em: <http://letraslibras.grad.ufsc.br/o-curso/>. Acesso em 22 mai. 2017.

Núcleo de Aquisição de Língua de Sinais. **Sobre o NALS**. Disponível em: http://nals.cce.ufsc.br/?page_id=65. Acesso em 22 mai. 2017.