



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

GABRIELLA DOMINGOS DE OLIVEIRA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE DA
BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO
GRANDE DO NORTE**

**João Pessoa
2017**

GABRIELLA DOMINGOS DE OLIVEIRA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE DA
BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO NORTE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do título de Mestre.

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Orientadora: Prof^a Dr^a Simone Bastos Paiva

**João Pessoa
2017**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

O48g Oliveira, Gabriella Domingos de.
Gestão da informação no laboratório de acessibilidade
da biblioteca Central Zila Mamede da Universidade
Federal do Rio Grande do Norte / Gabriella Domingos de
Oliveira. - João Pessoa, 2017.
90f. : il.

Orientação: Simone Bastos Paiva.
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Acessibilidade. 2. Inclusão informacional. 3.
Deficiência visual. 4. Análise de conteúdo. I. Simone
Bastos Paiva. II. Título.

UFPB/BC

GABRIELLA DOMINGOS DE OLIVEIRA

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE DA
BIBLIOTECA CENTRAL ZILA MAMEDE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO
RIO GRANDE DO NORTE**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação, Conhecimento e Sociedade.

Linha de pesquisa: Ética, Gestão e Políticas de Informação.

Aprovada em 31 de Março de 2017.

BANCA EXAMINADORA



Profª Drª Simone Bastos Paiva
Orientadora (Universidade Federal da Paraíba)



Profª Drª Izabel França de Lima
Membro interno titular (Universidade Federal da Paraíba)



Profª Drª Jacqueline Echeverría Barrancos
Membro externo titular (Universidade Estadual da Paraíba)

Dedico a Deus que me fortalece em todos os momentos. Aos meus guerreiros Pais que são minha fortaleza. Todos os anjos (amigos e professores) que Deus inseriu em minha vida me apoiando, me incentivando a seguir e enfrentar todos os obstáculos da vida. Aos grandes vencedores que enfrentam e lutam a cada dia por uma vida acessível, protagonistas desta pesquisa, as pessoas com deficiência visual.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois somente ele sabe o quanto essa etapa do mestrado foi difícil, porém vitoriosa graças ao pai. Fortalecendo minha fé. *“Mas aqueles que contam com o Senhor renovam suas forças; ele dá-lhes asas de águia. Correm sem se cansar, vão para a frente sem se fatigar” (Isaías 40, 31).*

A minha base familiar e a âncora que sustenta todas as diversidades que surgem no percurso da vida. Meus fortes e guerreiros pais (*José Oliveira e Vanuzia da Silva*). Eles são a minha força de permanecer com os meus objetivos, fazendo com que não desista e renovando a cada momento minha esperança. A minha querida irmã (*Manuella Oliveira*) que me auxilia e me apoia em todos os momentos.

Agradeço imensamente à todos os professores que direta e indiretamente plantaram uma sementinha do conhecimento durante minha estadia no PPGCI/UFPB. Meus grandes mestres que me ampararam e contribuíram com o meu desenvolvimento acadêmico e pessoal.

Serei eternamente grata a minha orientadora *Profª Drª Simone Bastos Paiva*, pelo acolhimento, disponibilidade, paciência e confiança que a mim depositou. Por não me deixar desistir nos momentos de angustia e aflição. Obrigada pelos conselhos e por tudo que fez para o meu aperfeiçoamento.

Agradeço as professoras *Profª Drª Izabel França de Lima* e a *Profª Drª Jacqueline Echeverría Barrancos*, por aceitarem o convite para participar como membros da banca. Pelas grandes contribuições no desenvolvimento da pesquisa.

A professora *Drª Emeide Nóbrega Duarte* que me concedeu o privilégio em participar do Grupo de Pesquisa Informação, Aprendizagem e Conhecimento (GIACO). Possibilitando conhecer o universo da pesquisa acadêmica e todo o conhecimento obtido através do grupo e de seus queridos participantes. Agradeço imensamente essa oportunidade única.

Aos anjos que Deus me presenteou na academia, no entanto irei levar para a vida (*aos amigos*) que se tornaram minha segunda família. Ressalta-se aqui que a turma de mestrandos de 2015.1 fez diferença em todos os momentos durante minha permanência na UFPB. Além de todos os amigos do PPGCI que me auxiliaram neste período.

Agradeço as Gestoras do Laboratório de Acessibilidade da Universidade Federal do Rio Grande do Norte que viabilizaram e aceitaram prontamente a pesquisa no local. A todos os membros participantes da pesquisa de campo, meus sinceros agradecimentos.

E por fim a todos que acreditam no meu potencial e me incentiva a cada dia a continuar seguindo com minhas metas e meu foco. A todos que direta e indiretamente me fizeram chegar até aqui e que colaboraram com esse sonho.

“Um sonho sonhado sozinho é um sonho. Um sonho sonhado junto é realidade” (Raul Seixas).

Minha eterna gratidão.

RESUMO

A Ciência da Informação estuda os paradigmas informacionais e preocupa-se com o sujeito da informação, ou seja, aquele que cria, compartilha e usa a informação. Como um campo científico que auxilia a mediação da informação para a sociedade, essa ciência também tem como foco intermediar a informação inclusiva e atender à diversidade e aos perfis de usuários, principalmente, quando se fala em informação como objeto de significado e interpretação para o sujeito informacional. A obtenção, a disseminação e o uso da informação tornaram-se processos essenciais na vida profissional, social e pessoal dos indivíduos tanto para a inclusão informacional/social quanto para a realização de atividades. Nesse contexto, o objetivo geral desta pesquisa é analisar os processos da gestão da informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, na perspectiva do modelo de Choo (2011), visando à acessibilidade informacional de alunos com deficiência visual. Trata-se de uma pesquisa de campo com abordagem qualitativa, cujos dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada aplicada a 14 sujeitos, entre gestores, funcionários, bolsistas e usuários do laboratório, e analisados com base no método de análise de conteúdo. Os resultados revelaram que os pesquisados apresentam necessidades informacionais comuns para a realização das atividades, todavia, também, há demandas específicas. Quanto maior a posição hierárquica, mais fontes de informação são utilizadas na realização das atividades no laboratório. Na organização, armazenamento, recuperação e distribuição da informação pelos pesquisados prevalece a forma digital. Há certo desconhecimento com relação aos produtos e serviços oferecidos pela unidade, uma vez que alguns dos sujeitos apenas conhecem aqueles que utilizam mais frequente, e também problema de comunicação o que afeta a entrega no prazo do material ao usuário do laboratório, que, contudo, não compartilha a informação recebida, apenas a armazena para seu próprio uso.

Palavras-chave: Acessibilidade. Inclusão informacional. Deficiência visual. Análise de conteúdo.

ABSTRACT

Information Science studies the informational paradigms and it is concerned with the subject of information, that is, the one who creates, shares and uses information. As a scientific field that assists the mediation of information for society, this science also targets to intermediate the inclusive information and to attend to the diversity and the profiles of users, especially when talking about information as object of meaning and interpretation for the Informational subject. The collection, dissemination and use of information have become a essential processes in the professional, social and personal life of individuals for both informational / social inclusion and for the accomplishment of activities. In this context, the general objective of this research is to analyze the information management processes in the Accessibility Laboratory of the Zila Mamede Central Library of the Federal University of Rio Grande do Norte, from the perspective of the Choo model (2011), aiming at the informational accessibility of students with visual impairment. This field research has a qualitative approach, whose data were collected through a semi-structured interview applied to 14 subjects, among managers, employees, scholars and laboratory users, and analyzed based on the content analysis method. The results revealed that the respondents presented common informational needs for the accomplishment of the activities, however, also, there are specific demands. The higher the hierarchical position, the more information sources are used to carry out the activities in the laboratory. In the organization, storage, retrieval and distribution of information by the respondents the digital form prevails. There is a certain lack of knowledge regarding the products and services offered by the unit, since some of the subjects only know those who use them more frequently, and also a communication problem which affects the delivery of material to the users of the laboratory, that doesn't share the information received, only stores it for its own use.

Keywords: Accessibility. Informational inclusion. Visual impairment. Content analysis.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de processo de gerenciamento da informação	28
Figura 2 – Modelo processual de administração da informação.....	32
Figura 3 – Estrutura organizacional da Biblioteca Central Zila Mamede / UFRN.....	42
Figura 4 – Tecnologias assistivas do laboratório	44
Figura 5 - Procedimentos da análise de conteúdo.....	48
Figura 6 - Identificação das necessidades de informação.....	53
Figura 7 - Aquisição da informação.....	55
Figura 8 - Formas de organização e armazenamento da informação.....	57
Figura 9 - Recuperação da informação.....	59
Figura 10 - Produtos e serviços de informação.....	60
Figura 11 – Distribuição/compartilhamento da informação.....	64
Figura 12 - Uso da informação.....	67
Figura 13 - Treinamento com bolsistas.....	68
Figura 14 - Capacitação e Fluxo informacional.....	69
Figura 15 – Barreiras informacionais.....	70
Figura 16 - Repositório de informação acessível.....	71

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estilos de gerência da informação	28
Quadro 2 - Estrutura teórica de busca e uso da informação.....	33
Quadro 3 - Função dos colaboradores do LA participantes da pesquisa.	45
Quadro 4 - Caracterização dos gestores.....	50
Quadro 5 - Caracterização dos funcionários.....	50
Quadro 6 - Caracterização dos bolsistas.....	51
Quadro 7 - Caracterização dos usuários do LA.....	51
Quadro 8 - Satisfação com os serviços e produtos de informação	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BCZM	Biblioteca Central Zila Mamede
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertação
BRAPCI	Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação
CAENE	Comissão Permanente de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais
CI	Ciência da Informação
DAU	Divisão de Apoio ao Usuário
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
GI	Gestão da Informação
GIC	Gestão da Informação e do Conhecimento
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LA	Laboratório de Acessibilidade
NEE	Necessidades Educacionais Especiais
PPGCI	Pós Graduação em Ciência da Informação
RIA	Repositório de Informação Acessíveis
SIGAA	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
TDAH	Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Problemática.....	14
1.2 Objetivos	17
1.2.1 Objetivo geral	17
1.2.2 Objetivos específicos.....	17
1.3 Justificativa.....	18
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	20
2.1 Os paradigmas da Ciência da Informação	20
2.2 Gestão da informação.....	22
2.2.1 Modelos teóricos de gestão da informação	27
2.3 Acessibilidade	33
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	40
3.1 Caracterização da pesquisa	40
3.2 Campo de pesquisa.....	41
3.3 População e amostra	45
3.4 Procedimentos de coleta de dados	46
3.5 Procedimentos de análise dos dados	47
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	50
4.1 Caracterização dos pesquisados.....	50
4.2 Gestão da informação.....	52
4.2.1 Identificação das necessidades de informação.....	52
4.2.2 Aquisição da informação.....	54
4.2.3 Organização e armazenamento da informação.....	56
4.2.4 Produtos e serviços de informação.....	59
4.2.5 Distribuição/compartilhamento da informação.....	63
4.2.6 Uso da informação.....	65
4.2.7 Comportamento adaptativo.....	68
5 CONCLUSÃO.....	73
REFERÊNCIAS.....	78
APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	83
APÊNDICE B - Roteiro de entrevista com gestores, funcionários e bolsistas.....	85

APÊNDICE C - Roteiro de entrevista com os usuários do laboratório.....	86
ANEXO A - Carta de Anuência do Laboratório de Acessibilidade.....	87
ANEXO B - Parecer do Comitê de Ética (UFPB/CCS)	88

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, a obtenção e a disseminação da informação tornaram-se processos essenciais para a vida organizacional e social, porém, é necessário identificar quais informações são úteis para o objetivo que se pretende alcançar e como elas serão utilizadas pelos usuários.

Os indivíduos buscam a informação no seu cotidiano para a realização de atividades profissionais, acadêmicas, pessoais, dentre outras. A Ciência da Informação (CI) estuda os paradigmas informacionais e preocupa-se com o sujeito da informação, ou seja, aquele que cria, compartilha e usa a informação. Alguns desses usuários necessitam de métodos de leitura diferenciada, contudo, não segregada, como é o caso dos deficientes visuais.

Como um campo científico que auxilia a mediação da informação para a sociedade, a CI também tem como foco intermediar a informação inclusiva e atender à diversidade e aos perfis dos usuários. Sobretudo quando se fala em informação como objeto de significado e interpretação para o sujeito informacional, sendo importante tanto para a inclusão informacional/social quanto para a demanda do usuário.

Outra importante vertente de estudo na CI é a Gestão da Informação (GI) no ambiente organizacional por possibilitar aos gestores a compreensão dos suportes, fluxos e processos informacionais na sua organização. Os estudos sobre a GI abrangem desde as organizações empresariais até as organizações sem fins lucrativos, além das organizações governamentais. A GI torna o fluxo informacional mais eficiente no atendimento às demandas informacionais dos usuários/clientes.

Conforme essa realidade esta pesquisa se baseou na metodologia de GI do autor CHOO. Pois este método é utilizado e o mais eficiente para uma organização informacional, além de ser o método mais estudado e desenvolvido na área de CI. Choo aborda a GI de forma que a informação e seus fluxos informacionais se tornem o foco principal para sua eficiência na gestão.

No ambiente de unidades de informação de natureza inclusiva, onde as questões da acessibilidade e da inclusão (social e informacional) estão presentes, a GI poderia auxiliar na implementação de ações informacionais inclusivas. A inclusão

pode ocorrer por meio de políticas públicas, políticas organizacionais, processos internos, intervenções humanas e tecnológicas, dentre outros.

Esses ambientes devem estar preparados para a inclusão informacional por meio da acessibilidade informacional. Especificamente, para pessoas com deficiência que têm anseios e necessidades informacionais que precisam ser investigadas e aprofundadas em pesquisas sobre acessibilidade informacional, envolvendo o aspecto social no acesso e uso da informação.

Essa questão tratada no contexto dos espaços inclusivos, gerenciados por profissionais da informação, pode possibilitar novas reflexões, propostas e respostas. Nessa perspectiva, compreende-se que a discussão da tríade GI, Acessibilidade e Inclusão informacional pode contribuir para a qualidade dos serviços informacionais e para a qualidade de vida dos usuários portadores de alguma deficiência. É nesse âmbito que esta pesquisa investigará o gerenciamento da informação em uma unidade organizacional inclusiva, no contexto de uma entidade pública.

Apesar do impacto social, estudos na área da CI sobre a GI em ambientes inclusivos ainda são poucos, não obstante as crescentes pesquisas sobre acessibilidade desenvolvidas nessa área de estudo. Com esse intuito, pesquisou-se na Biblioteca Digital de Teses e Dissertação (BDTD)¹ da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e no âmbito do Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), usando como termo de busca (palavra-chave), ampla e individual: “Acessibilidade” e “Gestão da informação”, tendo sido encontradas seis dissertações com essa indexação.

Todavia, apenas quatro delas tratavam de investigação similar à desta pesquisa, que foram: “Informação e Inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do Campus I da UFPB” (SILVA, 2012); “Gestão da informação no terceiro setor: o caso do projeto Garotada Solidária desenvolvido pela organização não governamental Amazona” (ARAÚJO, 2013), “Análise da gestão da informação do núcleo de educação especial (NEDESP/UFPB)” (HAMAD, 2016) e “O acesso à informação na UFPB: memórias para lembrar direitos esquecidos” (PEREIRA, 2016).

¹ Biblioteca Digital de Teses e Dissertações. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br/>>. Acesso: várias datas em abril 2016.

Também se pesquisou nos anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), referente ao período de 2011 a 2015, com o mesmo critério de busca e indexação, onde foram identificados quatro trabalhos, dos quais apenas três se aproximam da perspectiva desta investigação, intitulados como: “Acessibilidade e inclusão: a informação em museus para os surdos” (CHALHUB; BENCHIMOL; ROCHA, 2015); “Gestão da informação no núcleo de educação especial - NEDESP/UFPB” (HAMAD; SILVA, 2014) e “Gestão da informação no terceiro setor: o caso do projeto garotada solidária da ONG Amazona” (ARAÚJO; PINHO NETO, 2013).

Outra fonte de pesquisa foi a Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI)² aplicando-se os mesmos termos de busca mencionados. Inicialmente, foram localizados 157 artigos potencialmente relacionados com a temática deste estudo. Porém, após a leitura atenta dos títulos e, em alguns casos, dos resumos, obteve-se 18 artigos que discutem a GI relacionada com a inclusão e a acessibilidade.

Assim, diante da quantidade limitada de trabalhos identificados, entende-se que ainda há demandas para essa discussão em outros cenários de pesquisa, como o ora proposto, na expectativa de que o estudo possa contribuir para ampliar as discussões sobre o papel da GI na acessibilidade e inclusão informacional, bem como avançar em propostas para um ambiente informacional inclusivo para pessoas com deficiência.

Com esse propósito, a pesquisa irá analisar a GI em um ambiente organizacional inclusivo - o Laboratório de Acessibilidade (LA) – vinculado à Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), que apoia as atividades voltadas para a comunidade acadêmica. Esclarece-se que a inclusão foco desta pesquisa é a inclusão de pessoas com deficiência visual no ambiente acadêmico.

Compreende-se que os métodos, os processos e as metodologias aplicados à GI são capazes de contribuir para a acessibilidade, consequentemente, para a inclusão informacional e social.

² Base de dados Brapci. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php>>. Acesso: várias datas em abril 2016.

1.1 Problemática

O letramento e a educação, princípios básicos da cidadania, são fundamentais para o exercício pleno da condição de cidadão. Na sociedade brasileira, as políticas educacionais têm avançado, porém, uma grande parte dos brasileiros ainda tem dificuldades no acesso à educação e às tecnologias digitais, tornando as oportunidades de emprego ineficientes.

Para que a educação alcance a todos são necessárias políticas e práticas inclusivas implementadas pelas entidades governamentais e privadas. Particularmente, para a inclusão educacional das pessoas com deficiência se faz necessário a instalação de ambientes inclusivos na sociedade, nos locais de trabalho, lazer e educacionais.

Esta população está resguardada por inúmeras leis, dentre as quais se destacam: a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional; a Lei nº 10.098, de 23 de março de 1994, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências e a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência entre outras.

Tem-se, ainda, no campo normativo, o Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011, que instituiu o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite, a Portaria nº 3.284, de 07 de novembro de 2003, do Ministério da Educação, que dispõe sobre os requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras com deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições, e a Política Nacional de Educação Especial na perspectiva da educação inclusiva (BRASIL, 2007), dentre outras.

Neste momento o Brasil conta com um conjunto de leis no âmbito federal, estadual e municipal, que é considerado como um dos mais avançados no mundo, que visa garantir a esses cidadãos o direito de acesso à saúde, reabilitação, educação, trabalho, esporte, cultura, moradia, transporte, lazer e demais oportunidades oferecidas a esses cidadãos. (BRASIL, 2007, p.15)

Contudo, para que essas normativas sejam aplicadas é preciso intervir em algumas barreiras. No ambiente acadêmico, onde foi realizada esta pesquisa, são necessários infraestrutura adequada e profissionais capacitados, que entendam e contribuam para que as pessoas com deficiência sejam incluídas no ambiente acadêmico, por meio da acessibilidade informacional, tecnológica e social. Para tanto, as instituições de ensino precisam se adequar para os usuários com algum tipo de deficiência, criando ambientes informacionais inclusivos.

Nesse contexto de inclusão informacional na ambiência acadêmica é imprescindível que exista acessibilidade em todos os pontos que potencialmente poderão ser utilizados pelos deficientes. Pontos estes que não se limitam a espaços físicos, mas que alcancem todo o processo de formação do aluno, em particular, o aspecto informacional que é fundamental para a promoção da acessibilidade, o que contribui para a inclusão social.

A Informação sempre foi importante nas universidades, mas agora parece ter assumido importância ainda maior que no passado, pois já foi chamada de sangue que dá vida às universidades, e considerada como parte da própria infraestrutura da universidade. Na atualidade, podemos dizer que os conceitos informação e universidade são indissociáveis, pois a informação ocupa lugar central em todas as rotinas universitárias (RAPOSO; ESPÍRITO SANTO, 2006, p.90).

No ambiente acadêmico das universidades encontram-se pessoas com diversas deficiências (física, auditiva, visual, mental, deficiências múltiplas etc.), desse modo, é preciso que elas sejam amparadas pela instituição da mesma forma que as demais. Para tanto, são necessárias adaptações que possibilitem êxito no processo de ensino-aprendizagem dos alunos portadores de alguma limitação física ou mental.

Mello (2008, p. 30) esclarece o sentido amplo que a acessibilidade deve assumir na busca por uma melhor qualidade de vida das pessoas:

Existem diferentes entendimentos para a expressão acessibilidade. É bastante comum associá-la primeiramente ao compromisso de melhorar a qualidade de vida dos idosos e de pessoas com deficiência (ex. perceptual, cognitiva, motora e múltipla), uma vez que essas pessoas, em geral, sofrem impacto direto da existência de barreiras nos vários ambientes, produtos e serviços que utilizam. Entretanto, acessibilidade ou possibilidade de alcance aos espaços físicos, à informação, aos instrumentos de trabalho e estudo, aos

produtos e serviços diz respeito à qualidade de vida de todas as pessoas.

É nesse sentido que a acessibilidade informacional tem uma função fundamental na adequação dos ambientes acadêmicos. O aporte informacional é básico no processo de formação, todavia, as informações que são compartilhadas com os demais alunos podem não estar sendo devidamente assimiladas ou absorvidas pelo aluno que tem alguma necessidade especial. Nesse cenário, são necessários locais inclusivos que possibilitem decodificar as informações, acolher e auxiliar os educandos nas dificuldades informacionais e, assim, contribuir para o seu aprendizado.

Considerando essa perspectiva, a pesquisa foi realizada em um ambiente organizacional inclusivo: o LA da Biblioteca Central Zila Mamede da UFRN, mediante o estudo dos processos informacionais e dos produtos/serviços disponibilizados para os alunos usuários que apresentam alguma deficiência, o que contribui para a promoção da inclusão.

Tendo em vista a concepção da inclusão informacional, no contexto do LA, se elaborou o seguinte questionamento a ser respondido por esta pesquisa: **Como os processos da gestão da informação podem contribuir para a acessibilidade informacional dos usuários portadores de deficiência visual em uma instituição de ensino superior?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar os processos da gestão da informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede da UFRN, na perspectiva do modelo de Choo (2011).

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar as necessidades informacionais dos usuários internos e externos do laboratório;

- b) Examinar a busca das informações pelos usuários internos e externos do laboratório;
- c) Verificar as formas de organização e armazenamento das informações pelos usuários internos e externos do laboratório;
- d) Mapear os produtos e serviços informacionais oferecidos pelo laboratório, na perspectiva dos usuários internos e externos;
- e) Compreender a distribuição e o uso das informações pelos usuários internos e externos do laboratório.

1.3 Justificativa

Como o objeto de estudo da CI é a informação, seus processos e potencialidades, em particular, a “origem, coleta, organização, estocagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso de informação” (SARACEVIC, 1996, p. 45-46), neste estudo se discute os processos informacionais na busca pela acessibilidade e inclusão (informacional/social) no âmbito acadêmico.

A pesquisa se fundamenta no paradigma social da CI, considerando a necessidade informacional de um grupo de pessoas com deficiência visual, atrelada à questão da acessibilidade no âmbito de uma organização pública. A carência informacional deve ser suprida pela instituição, por meio da adaptação material acadêmico, em um processo de inclusão informacional que se entrelaça com o de inclusão social, posto que, munidos de informação e conhecimento este público estará melhor preparado para inserção na Sociedade da Informação.

Com o ingresso em uma instituição de ensino superior, os alunos necessitam de informações e conhecimentos que os levem a um aprendizado efetivo. Todavia, as condições iniciais nem sempre são iguais, uma vez que a origem educacional (ensino público; ensino privado) e social dos alunos podem trazer dificuldades no processo de ensino-aprendizagem. Quando o educando é portador de alguma deficiência, há uma barreira a mais no seu processo de formação, diante do despreparo de muitas instituições de ensino para recebê-lo e mantê-lo.

Também, como justificativa para o estudo apresenta-se o resultado do Censo Demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), segundo o qual “45.606.048 milhões de pessoas declaram ter pelo menos uma das deficiências investigadas, correspondendo a 23,9% da população

brasileira” (IBGE, 2010, documento não paginado). São números expressivos, cuja realidade retratada requer estudos em relação às questões teóricas e práticas que envolvem a inclusão informacional desses indivíduos.

Para a CI, uma “disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e uso” (SARACEVIC, 1996, p. 45), é importante o desenvolvimento de estudos e pesquisas para difundir o acesso e uso da informação sem distinção de usuários. No ambiente acadêmico, as unidades de informação são espaços que possibilitam a inserção da comunidade interna na sociedade informacional, pois nestes locais os usuários têm a oportunidade de resolver ou atenuar suas dúvidas informacionais.

Nesta pesquisa investiga-se a deficiência visual por ser a de maior concentração de usuários assistidos pelo espaço inclusivo (o LA) e pela maior demanda na instituição de ensino (UFRN) em análise. Ressalta-se que o objetivo principal do laboratório é garantir que as demandas informacionais do discente com necessidades especiais sejam supridas.

Acredita-se que a discussão dos processos da GI nesse espaço poderá trazer contribuições para uma administração mais eficaz e a satisfação dos alunos/usuários, também, para a redução de lacunas teórico-metodológicas que possam existir nos estudos da GI na perspectiva da acessibilidade em instituições de ensino superior.

Trata-se de uma pesquisa social no âmbito da CI. Nesse sentido, Gil (2008, p. 27) discorre que a pesquisa social “permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social. Realidade social envolve todos os aspectos relativos ao homem em seus múltiplos relacionamentos com outros homens e instituições sociais”. No presente estudo, se trabalha com a informação em um contexto social que envolve um grupo de usuários da informação que pela sua condição demandam atenção especial.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo discorre-se sobre os paradigmas da CI, a GI, os fluxos informacionais e, em particular, acerca do modelo de Choo (2011) e, por fim, aborda-se a acessibilidade informacional e as tecnologias assistivas.

2.1 Os paradigmas da Ciência da Informação

A CI surgiu como um novo campo do conhecimento a partir da revolução técnico-científica posterior à Segunda Guerra Mundial, quando a informação ganhou espaço e valor na sociedade, além da sua contribuição marcante para a produção científica. Em verdade, os problemas informacionais e suas necessidades sempre existiram, porém a partir da revolução científica tiveram maior visibilidade e importância, e diante desta mudança foi responsável pelo surgimento da CI (SARACEVIC, 1996, p.43).

A “CI preocupada em esclarecer um problema social concreto, o da informação, situa-se no campo das ciências sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural” (LE COADIC, 2004, p. 19). Corroborando esse pensamento, Wersig e Nevelling (1975 apud SARACEVIC, 1996, p.43) apontam que a CI se desenvolveu porque os problemas informacionais se modificaram completamente em sua relevância para a sociedade.

A informação é indispensável no cotidiano da sociedade, mas é necessário saber o que ela é, para que serve e qual informação é relevante para o contexto, para que possam ser bem utilizadas para possíveis tomadas de decisões. De acordo com Araújo (2014) a informação passou a ser entendida como um recurso e condição de produtividade. A partir de então a informação passou por um processo de valorização, devido à sua importância para a sociedade e as organizações. Nas palavras de Barreto (1994, p.3),

A informação sintoniza o mundo. Como onda ou partícula, participa na evolução e da revolução do homem em direção à sua história. Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino; mesmo antes de seu nascimento, através de sua identidade genética, e durante sua existência pela sua competência em elaborar a informação para estabelecer a sua odisséia individual no espaço e no tempo.

Segundo Capurro e Hjørland (2007, p.187) a “informação é qualquer coisa que é de importância na resposta a uma questão”, ou seja, ela deve ser vista como um ponto central de uma inquietação ou uma afirmativa. Em uma visão holística tem-se que a “informação é o dado com significado, que está organizado, processado ou estruturado” (DUARTE, 2007, p. 100).

Buckland (1999 apud ARTÊNCIO, 2004, p. 1, grifo nosso) apresenta o entendimento da palavra “informação” na CI em quatro categorias que são: informação como processo, informação como conhecimento, informação como coisa e processamento da informação.

Informação como processo (quando alguém é informado, aquilo que essa pessoa conhece é alterado; nesse sentido, informação é o ato de informar, a comunicação do conhecimento ou da notícia de algum fato ou ocorrência); **informação como conhecimento** (informação neste caso significa aquilo que é percebido na “informação como processo”, o conhecimento comunicado relativo a algum fato particular, assunto ou evento); **informação como coisa** (o termo também é usado para designar objetos, como dados e documentos, que são identificados como informativos por ter a propriedade de proporcionar conhecimento de algo) e uma quarta definição é de **processamento da informação** (significa o tratamento, o manuseio e a obtenção de novas formas ou versões da “informação como coisa”).

O desenvolvimento da CI também pode ser descrito por meio de três paradigmas epistemológicos: o físico, o cognitivo e o social. Capurro (2003) considera o paradigma físico profundamente relacionado com a *information theory* de Shannon e Weaver (1949-1972), também com a cibernética de Norbert Wiener (1961). A informação aqui dita é a informação tangível, inserida em algum produto ou objeto informacional, fazendo com que este, por sua vez, seja uma forma de armazenamento e recuperação para seu uso.

Já o paradigma cognitivo, proposto por Brookes (1977, 1980), consiste em um modelo no qual os “conteúdos intelectuais formam uma espécie de rede que existe somente em espaços cognitivos ou mentais, e chama tais conteúdos de informação objetiva” (CAPURRO, 1996, p. 10), mais especificamente este paradigma considera os aspectos mentais do sujeito e seu processo de interpretação, além de ações de recuperação da informação por meio da tecnologia e do intelecto.

O terceiro paradigma é o social e engloba a “recuperação dos elementos subjetivos dos usuários [...] considerando sua visão de mundo. A partir dessa concepção, a CI volta-se para um enfoque interpretativo, centrado no significado e no contexto social” (ALMEIDA et al., 2007, p. 23). Este paradigma refere-se ao sujeito informacional como fenômeno social, ou seja, a informação não se torna objeto somente para o sujeito, mas se difunde na sociedade nas relações humanas. Araújo (2012, p. 146) enfatiza que nesta perspectiva o “sujeito não é visto como um ser isolado, destacado de relações sociais e de um contexto sociocultural mais amplo”, pois a informação se faz presente na sociedade possibilitando a construção social e do conhecimento.

A CI estuda a informação em seus diversos paradigmas e o fluxo da informação pode ser abordada pela Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC), que é uma das ramificações da CI (ARAÚJO, 2014).

2.2 Gestão da informação

Perante a imensidão de informações no âmbito organizacional é necessário que se tenham modelos de gestão para torná-las úteis e com sentido para os usuários.

A origem da gestão da informação possivelmente está associada ao desenvolvimento da disciplina, conhecida por *documentação*, a qual nasceu de um movimento surgido no final do século XIX e início do século XX, na Europa, com o objetivo de desenvolver novas técnicas para gerenciar o crescente número de documentos produzidos no período - especialmente publicações científicas e técnicas (STARCK; RADOS; SILVA, 2013, p. 61).

Outra perspectiva sobre a origem da GI, segundo Barbosa (2008), encontra-se nos trabalhos de Paul Otlet, cujo livro *Traité de documentation*, publicado em 1934, marca o desenvolvimento da GI como disciplina que, na época, era conhecida como documentação.

Também, é importante ressaltar dois outros autores que contribuíram para a moderna GIC: Vannevar Bush e Frederick Hayek. Em 1945, Bush publicou o artigo intitulado *As we may think* e concebeu uma máquina inovadora e utópica de gerenciamento de documentos, a Memex. Por sua vez, Hayek, laureado em 1974,

publicou um artigo intitulado *The use of knowledge in society*, dando visibilidade à informação e sua importância em todos os meios da sociedade. (BARBOSA, 2008).

As questões referentes à sistematização da informação e do acesso ao conhecimento já preocupavam a sociedade no final do século XIX e início do século XX. Mas foi no período pós-guerra (1945-1980) com a chamada explosão bibliográfica, impulsionada pela industrialização da imprensa comercial associada ao barateamento de seus materiais, que essas preocupações ficaram mais evidentes. Ordenar, organizar e controlar a informação tornou-se essencial, entretanto, os instrumentais e as teorias da época não tinham uma solução adequada (STARCK; RADOS; SILVA, 2013, p. 62).

Segundo Choo (2011), a informação é um componente intrínseco em quase tudo que uma organização faz. Assim, a organização necessita compreender a importância deste recurso e implementar o gerenciamento das informações.

Lenzi e Tálamo (2007, não paginado) entendem que a “GI envolve um conjunto de atividades estruturadas que incluem a obtenção, geração, distribuição e uso da informação”. Diante das exaustivas informações que transitam nas organizações, são necessários métodos eficientes para um gerenciamento da informação de modo a atender às demandas dos usuários.

A adoção da GI em organizações faz com que estas aperfeiçoem todo o seu sistema organizacional, pois “a informação é o insumo básico para a tomada de decisão. Gerenciar essas informações de maneira inteligente pressupõe [...] adquirir as competências necessárias para transformar informação em recurso econômico estratégico” (CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014, p. 72).

A GI é indispensável nas atividades organizacionais e na produção e interpretação dos fluxos informacionais. Choo (2011) define a GI como um “conjunto de processos interligados capazes de fazer com que as organizações se adaptem às mudanças do ambiente interno e externo”. Estes processos devem estar explícitos nas organizações para que haja uma dinâmica e métodos adequados para cada ambiente.

Santos e Valentim (2014, p.21) esclarecem que,

devido às influências de correntes que despontaram o termo, as concepções sobre fluxos de informação no âmbito da Ciência da Informação, geralmente, se apoiam nas teorias de informação e

comunicação de Shannon e Weaver (1963) e de McLuhan (1967), as quais possuem a ideia central de que a informação se constitui em um elemento [mensagem] que percorre [fluxo] entre um emissor e um receptor.

No contexto atual onde se tem um fluxo contínuo e canais diversos de comunicação é necessário ter competências para coletar e usufruir das informações que possam ser utilizadas para alguma situação pessoal, profissional ou educacional. Valentim e Teixeira (2012) destacam que as organizações buscam adotar fluxos de informação eficientes de modo a possibilitar uma GI que consiga transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito.

A importância do fluxo informacional, bem como as fontes utilizadas, pessoas envolvidas e o uso da informação no processo decisório, ou seja, possuem uma linha mestre que consolida a gestão da informação como um conjunto estruturado de atividades interligadas que incluem o modo como as organizações obtêm, distribuem e usam a informação – interna ou externa, com foco no processo de tomada de decisão” (STARCK; RADOS; SILVA, 2003, p. 63).

Na conjuntura dos fluxos e da demanda informacional a “relevância da informação para as organizações é universalmente aceita, constituindo um dos recursos mais importantes cuja gestão e aproveitamento estão diretamente relacionados ao sucesso desejado” (DUARTE, 2007, p. 98).

Conhecer a importância e a qualidade da informação e dos fluxos informacionais possibilitam inúmeras vantagens organizacionais e competitivas para a organização. Capurro e Hjørland (2007) acreditam que gerir a informação e os fluxos informacionais orientam as organizações e o controle de estoque (individual e organizacional) de informação, para uso imediato ou futuro. Os fluxos de informação formais e informais nas organizações são apresentados por Valentim e Teixeira (2012, p.153), nos seguintes termos:

Os fluxos de informação formais alicerçam a gestão da informação que, por sua vez, são imbricados aos sistemas de informação gerenciais, que são imbricados aos documentos produzidos, entre outras formas formais, cuja origem reside do [sic] desenvolvimento de atividades e tarefas cotidianas, bem como da tomada de decisão. [...] A gestão da informação é responsável pelo gerenciamento desses fluxos e, portanto, propicia aos colaboradores o acesso, a mediação e a disseminação, sendo seu uso e/ou aplicação de responsabilidade do indivíduo.

Já os fluxos informais dependem e necessitam da interlocução organizacional das “pessoas e da comunicação entre elas, em um primeiro nível, formalizado: reuniões informais no ambiente organizacional [...] assim como pode ocorrer em um segundo nível, não formalizado: papos no cafezinho, no *happy hour* entre outros”. (VALENTIM; TEIXEIRA, 2012, p.154). Ressalta-se que essa comunicação e exposição vão diferenciar de organização para organização, já que as culturas organizacionais de cada uma delas são distintas.

Todo o ciclo da GI envolve a informação e sua dinamicidade. Santos e Valentim (2014, p. 22) acreditam que “diante da complexidade que envolve a informação, a gestão da informação é responsável por atender as necessidades e demandas informacionais dos sujeitos organizacionais, em uma dinâmica contínua”. Esses sujeitos que recorrem à informação, podem gerar novos conhecimentos para si e a coletividade.

A GI pode ser aplicada a diferentes contextos e para cada organização existem diferentes modelos e métodos de trabalho, pois a escolha deve considerar a o ambiente e a cultura organizacional. Segundo Santos e Valentim (2014, p. 22), a GI “não é um processo antagônico, uma vez que possui responsabilidades tanto no ambiente micro quanto no ambiente macro, assumindo o importante papel de atuar junto aos ativos informacionais das organizações”. Estes ambientes podem utilizar padrões ou projetos de GI para uma maior eficácia em suas atividades e seus serviços independentemente da organização.

O objetivo da GI é “identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se a mudanças ambientais” (TARAPANOFF, 2006, p.22). Segundo Ponjuán Dante (2004 apud DIAS; VALENTIM, 2012, p. 22-23) para se obter uma GI eficaz é preciso dominar:

- a) os diferentes tipos de informações que se manuseiam na organização; b) a dinâmica de seus fluxos (representados nos diversos processos em que transitam cada informação); c) o ciclo de vida de cada informação (incluída a gestão e a geração de informação, onde quer que ocorra); e d) o conhecimento das pessoas sobre o manuseio da informação, ou seja, sua cultura informacional.

Os gestores devem se manter em constante aprendizado e estar bem informados acerca dos processos em cada setor, pois as informações são dinâmicas

e podem ser úteis para alguma ação de imediato. Barbosa (2008, p.14) afirma que o “fenômeno central da GI é a informação ou o conhecimento explícito, ou seja, ela lida com o universo de documentos, dos mais diversos tipos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional”. A informação é a base da GI e seus processos, assim, para que as informações sejam decisórias deve-se ter mecanismos para que as mesmas sejam eficazes na organização. Nesse sentido, Santos e Valentim (2014, p. 23) acreditam que os desafios da GI

envolvem o domínio sobre a informação formalizada [registrada] em algum suporte, de modo que supra as necessidades e demandas dos sujeitos organizacionais, visando um ambiente organizacional dinâmico, e cujos processos informacionais perpassam desde a geração até o uso. Para tanto, atender o contexto da gestão da informação pressupõe que os gestores conheçam as etapas/fases ou processos que a constituem.

Como as informações são mutáveis nos processos da GI, para Barbosa (2008) pode-se considerar que o processo crítico é o tratamento da informação, pois as organizações produzem um grande volume de informação e necessitam organizar, tratar e disseminar para alguma tomada de decisão ou serviço.

Para que estas informações não se “percam”, Barbosa (2008) aponta a necessidade da existência de um sistema que seja capaz de representar o conteúdo informacional dos documentos, de forma a possibilitar a sua futura recuperação. Estes processos devem ser auxiliados por programas ou modelos de GI, nos quais os gestores devem se basear para que a sua gestão seja eficiente e alcance um bom resultado. Esse autor ainda alerta para alguns aspectos visando a uma implementação de modelos/programas de GI bem sucedida:

Um fator crítico para o sucesso na introdução de programas de gestão da informação em organizações é o senso de oportunidade dos profissionais envolvidos. Ou seja, a riqueza e complexidade dos ambientes informacionais das organizações contemporâneas constituem, ao mesmo tempo, desafios e oportunidades para esses profissionais envolvidos. (BARBOSA, 2008, p.18).

Desse modo, “o crescente volume de informações que as empresas precisam processar [...] evidencia a importância de um sistema que seja capaz de representar o conteúdo informacional dos documentos, de forma a possibilitar a sua futura recuperação”. (BARBOSA, 2008, p.16). Por esta razão é necessário a implantação

de um programa de GI que possibilite a organização informacional e otimização de produtos e serviços de informação.

O modelo de GI pode ser elaborado na própria organização ou adaptado de modelos teóricos encontrados na literatura. De qualquer modo, precisa ser monitorado periodicamente, já que ele depende do ambiente e da cultura organizacional, que são complexos e mutáveis.

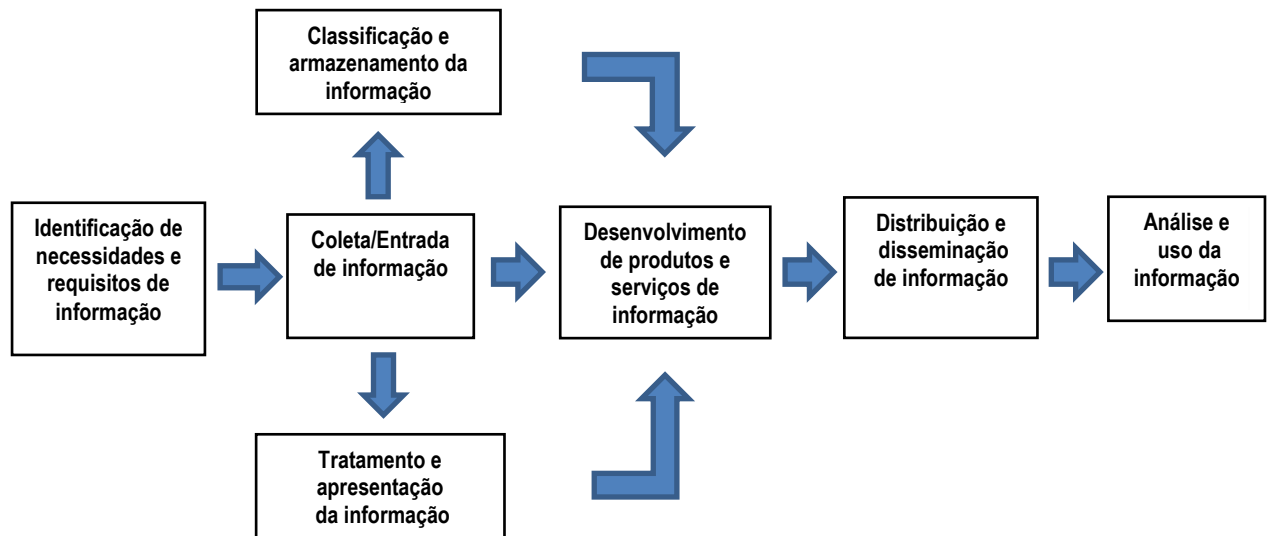
2.2.1 Modelos teóricos de gestão da informação

Existem diversos modelos que auxiliam a gestão informacional nas organizações. Na literatura são encontrados os modelos de McGee e Prusak (1994), Davenport (1998), Marchand (2000), Valentim (2004), Rascão (2006), Choo (2011), entre outros.

Os modelos de GI podem se complementar em suas abordagens, de modo que cada organização pode adotar um ou mais modelos de modo combinado. Cabe ao gestor a avaliação e escolha da proposta mais adequada para a organização, além da competência necessária para sua implementação, seu monitoramento e uso.

O modelo de gerenciamento da informação de McGee e Prusak (1994, p. 108) conta com seis componentes que são: a identificação de necessidades e requisitos de informação; aquisição e coleta de informação; classificação e armazenamento/tratamento e apresentação da informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição e disseminação da informação; análise e uso da informação, conforme apresentado na Figura 1.

Esse modelo vê a informação como um recurso estratégico para a tomada de decisão em uma organização. Para McGee e Prusak (1994) a informação gerenciada não se restringe ao modelo e enfatizam a importância de todo o processo.

Figura 1 - Modelo de processo de gerenciamento da informação

Fonte: Adaptado de McGee e Prusak (1994, p. 108)

Os autores também discorrem sobre os estilos de GI (Quadro 1) que irão depender de cada organização, sua cultura organizacional e seu ambiente, salientando que pode haver mais de um estilo de GI em uma organização, porém, não é aconselhável, pois poderão surgir conflitos e confusões consumindo recursos da organização.

Quadro 1 - Estilos de gerência da informação

Utopia Tecnocrática	Abordagem que se apoia em novas tecnologias de gerenciamento da informação. Enfatiza a classificação e a modelagem de uma organização.
Anarquia	Inexistência de uma gerência da informação. Deixa a cargo dos indivíduos obter e gerenciar sua própria informação.
Feudalismo	Restrição de informações na organização como um todo. Gerenciamento de informação por unidades/centros.
Monarquia	O gerenciamento da informação é feita pelos líderes da empresa/organização que podem ou não compartilhar as informações obtidas.
Federalismo	Distribuição do fluxo da informação precisa/chave. Consenso de compartilhamento de informação para tomada de decisão.

Fonte: Adaptado de McGee e Prusak (1994, p. 155)

Já a proposta de Davenport (1998) é constituída por processos que são distribuídos em quatro etapas: (a) determinação das exigências de informação; (b)

obtenção de informação; (c) distribuição e (d) utilização da informação. Seu modelo compreende todo o ambiente da organização, ou seja, a ecologia da informação que considera a informação posicionada no âmbito interno e externo da organização. Além de exigir um modo holístico de pensar, tem-se a “integração dos diversos tipos de informação; o reconhecimento de mudanças evolutivas; ênfase na observação e na descrição; e ênfase no comportamento pessoal e informacional” (DAVENPORT, 1998, p. 44). O modelo ecológico para o gerenciamento da informação permite a evolução e interpretação, eliminando a rigidez de alguns controles centrais (DAVENPORT, 1998).

No modelo de Alinhamento Estratégico da Informação, Marchand (2000 apud CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014, p.79) destaca quatro aspectos estratégicos para que a informação seja utilizada nas organizações, que são: a “minimização de riscos (economia, marketing, legislações e riscos operacionais); redução de custos; adição de valor (pesquisa sobre os consumidores); criação de novas realidades (inovação)”. O autor compreende que este modelo se torna mais eficiente em organizações que tenham foco em mercados e ambientes competitivos.

Segundo Santos e Valentim (2014, p. 24) “o contexto social e cultural influi diretamente no comportamento dos sujeitos organizacionais em relação à informação e ao conhecimento” e os fatores humanos e socioculturais propiciam as condições necessárias para a dinâmica da informação e suas etapas. No trabalho de Valentim (2004) a autora apresenta o modelo/processos de GI com as seguintes fases:

Identificação das demandas/necessidades de informação; Mapear e reconhecer fluxos formais; Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/socialização de informação; Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação; Prospectar e monitorar informações; Coletar, selecionar e filtrar informações; Tratar, analisar, organizar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação; Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de informação; Elaborar produtos e serviços informacionais; Fixar normas e padrões de sistematização da informação; Retroalimentar o ciclo (apud SANTOS; VALENTIM, 2014, p. 24).

Trata-se de um modelo flexível, possibilitando que o mesmo seja utilizado em organizações com ou sem fins lucrativos, observando-se os fluxos informacionais da

organização. Segundo Santos e Valentim (2014, p. 22), a GI “não é um processo antagônico, uma vez que possui responsabilidades tanto no ambiente micro quanto no ambiente macro, assumindo o importante papel de atuar junto aos ativos informacionais das organizações”.

Outra proposta de modelo encontrada na literatura que está relacionada à Gestão Estratégica da Informação é a de Rascão (2006). Para esse autor é “preciso preparar, treinar e motivar as pessoas sobre o processo de formulação da estratégia antes da operacionalização do modelo” (apud CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014, p.77).

Este modelo [de Rascão] parte do pressuposto de que a formulação de estratégias organizacionais e informacionais deve ser o ponto de partida para a gestão estratégica da informação, e para que essa gestão seja efetiva, é necessário lançar mão de recursos de monitoramento/vigilância para obter informações sobre ambiente interno e externo, que possibilitem que as informações que auxiliam na tomada de decisão sejam seguras e pertinentes (CARVALHO; ARAÚJO JÚNIOR, 2014, p.78)

No modelo de Rascão (2006) as ações/etapas se entrelaçam, mas não é necessário que sejam dependentes. O ponto inicial do gerenciamento é a estratégia, devendo-se considerar os *stakeholders*, tomada de decisão, processo de formulação da estratégia, processo de vigilância da informação estratégica, turbulência e complexidade do meio envolvente.

Por sua vez, Choo (2011) entende que a informação é um componente de extrema importância e relevância nos processos organizacionais, porém algumas organizações não visualizam a informação como ponto chave para a criação do conhecimento e tomada de decisão. O autor destaca três arenas na GI das organizações:

Primeiro, a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo. A segunda arena do uso estratégico da informação é aquela em que a organização cria, organiza e processa a informação de modo a gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado. A terceira arena do uso estratégico da informação é aquela em que as organizações buscam e avaliam informações de modo a tomar decisões importantes. (CHOO, 2011, p. 27-29)

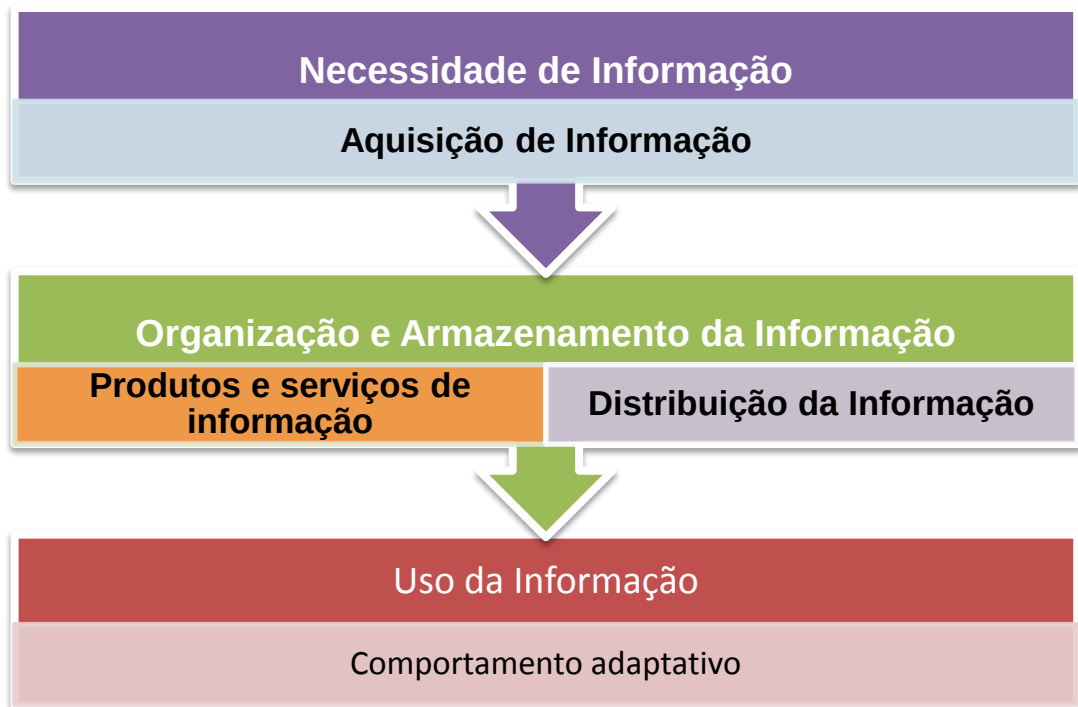
O modelo processual de administração da informação desenvolvido por Choo (2011) está dividido em seis processos que tornam os processos organizacionais e informacionais das organizações eficientes e eficazes. São os seguintes: (a) identificação das necessidades de informação; (b) aquisição de informação; (c) organização e armazenamento da informação; (d) desenvolvimento de produtos e serviços informacionais; (e) distribuição da informação; (f) uso da informação e (g) comportamento adaptativo.

A **identificação das necessidades de informação** visa encontrar problemas ou lacunas enfrentadas pela organização, que podem ser desde dificuldades gerenciais até mudanças de ambiente ou pontos críticos enfrentados. A etapa da **aquisição da informação** propõe adquirir e filtrar informações específicas e adequadas para cada dificuldade enfrentada.

Na **organização e armazenamento da informação**, as informações que foram criadas ou adquiridas no ambiente organizacional devem ser descritas e mantidas, de modo a atender situações futuras. **Produtos e serviços de informação** devem ser elaborados para atender determinada necessidade informacional do usuário.

Já, a **distribuição da informação** ocorre por meio dos canais de compartilhamento de informações (sistemas, programas e pessoalmente) promovendo a criação do significado, o conhecimento e a tomada de decisão. Por fim, é com o **uso da informação** que se encontra o contexto significativo para as informações e verifica-se a sua eficiência na tomada de decisão. Pelo comportamento adaptativo se busca adequar o serviço de informação para atender às necessidades e aos anseios de uma pessoa.

A Figura 2 apresenta como esses processos se relacionam entre si, de modo que haja êxito na administração da informação na organização.

Figura 2 – Modelo processual de administração da informação

Fonte: Adaptado de Choo (2011, p. 404)

Essas seis etapas compreendem um ciclo contínuo de processos que, apesar de terem características diferentes, estão interligados, garantindo a administração da informação tornando a informação útil para aquele que necessita. "O valor da informação reside no relacionamento que o usuário constrói entre si e determina informação" (CHOO, 2011, p. 70).

Segundo Choo (2011) as pessoas criam informações, através do seu convívio social e vivências anteriores, criando assim significados e uma desenfreada busca por mais informação em um processo contínuo e dinâmico. "A busca de informação é, então, o processo pelo qual o indivíduo procura informações de modo a mudar seu estado de conhecimento" (CHOO, 2011, p. 84).

Nesta realidade considera-se que um modelo de uso da informação pelos usuários informacionais "deve englobar a totalidade da experiência humana: os pensamentos, sentimentos, ações e o ambiente onde eles se manifestam" (CHOO, 2011, p.83).

No Quadro 2 visualiza-se a estrutura teórica dos processos de busca e uso da informação, na perspectiva do modelo de Choo (2011).

Quadro 2 - Estrutura teórica de busca e uso da informação

Ambiente	Ambiente de processamento da informação		Ambiente de uso da informação
Comportamento	Necessidades cognitivas	Reações emocionais	Dimensões situacionais
Necessidades de informação			
Busca da informação			
Uso da informação			

Fonte: Adaptado de Choo (2011)

Neste modelo, analisa-se o **ambiente** que o usuário irá investigar/buscar a informação, “preocupados tanto com o ambiente interno de processamento da informação, que está dentro do indivíduo, quanto com o ambiente externo onde a informação é usada, que faz parte do meio profissional ou social do indivíduo” (CHOO, 2011, p. 83). O autor explora três grupos de **comportamentos em relação à informação**: necessidades de informação (problema ou algo que necessite solucionar), busca da informação (fontes informacionais diversas) e uso da informação, onde o usuário por sua vez “potencialmente” satisfeito utiliza os dados informacionais para a resolução da necessidade da informação. E, por fim, o **comportamento mental** do usuário, ou seja, as necessidades cognitivas, as reações emocionais e as dimensões situacionais, onde cada usuário tem suas percepções (CHOO, 2011).

Na presença desta concepção e dos processos informacionais, presentes no modelo de administração da informação de Choo (2011), esta pesquisa discorrerá sobre a realidade dos usuários com deficiência visual no LA da UFRN, o que implica em discutir, também, a questão da acessibilidade.

2.3 Acessibilidade

A norma NBR 15.599/2008, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que trata da Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços, referencia a acessibilidade como uma “possibilidade e condição de alcance para utilização do meio físico, meios de comunicação, produtos e serviços, por pessoa com deficiência” (ABNT, 2008, p. 2).

A acessibilidade está definida no inciso I do Art. 2º da Lei nº 10.098/2000, como a:

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000, não paginado)

Assim, a acessibilidade diz respeito ao atendimento das necessidades de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, além de possibilitar o uso das tecnologias assistivas a seu favor. É notório que edificações muitas vezes não estão ambientadas com acessibilidade para este público e, em alguns casos, até para pessoas não portadoras de deficiência, mas com dificuldades de locomoção, tais como, idosos e gestantes. Calçadas desniveladas ou degraus de edifícios são obstáculos que podem interferir no direito de ir e vir, ou seja, um direito privado por um obstáculo arquitetônico.

Rocha et al. (2011, p. 79) esclarecem que a “acessibilidade é a condição de acesso que permite às pessoas com algum tipo de deficiência ou mobilidade limitada participar de atividades que envolvam a utilização de informação, produtos, serviços e ambientes”.

Fialho e Silva (2012) acreditam que a acessibilidade possibilita a inclusão social e que para a informação ser acessível é necessário romper barreiras. No ambiente de uma unidade de informação, os profissionais devem ficar atentos em relação às dificuldades que potencialmente se tornem barreira ou obstáculo ao acesso e à disponibilização das informações aos usuários.

O acesso ao conhecimento é um direito de todos os cidadãos, portanto ao atendermos pessoas, com ou sem deficiência, não estamos prestando um favor, mas cumprindo nosso dever enquanto profissionais da informação. O comprometimento com acessibilidade e inclusão compete a todos os profissionais: bibliotecários, arquivistas, auxiliares, técnicos, serviços gerais, coordenadores, diretores, reitores. (MELO et al., 2008, p. 83)

Para que exista acessibilidade na sociedade é preciso superar o próprio preconceito referente a algo “diferente” do que se está habituado a conviver. Nesse sentido, Baptista (2008) alerta que é insuficiente simplesmente tornar os ambientes acessíveis (espaços físicos, disponibilizar conhecimentos etc.), posto que a

população precisa verificar as políticas públicas e rever as suas atitudes com um “preconceito” histórico.

Até o século XV estes eram rejeitados pela Sociedade, encontravam abrigo nas igrejas, ou eram considerados diabólicos, ou ainda eram usados como bobos da corte. A partir do século XVI ao XIX, são criados então asilos, albergues e hospitais, para pessoas portadoras de necessidades especiais. [...] O marco inicial na mudança de tratamento para com estas pessoas vem a partir de 1854 com a criação do Imperial Instituto de Meninos Cegos (hoje o Instituto Benjamin Constant). Em 1856, ocorreu a instalação do Instituto de Surdos-Mudos. A criação de tais institutos veio permitir que estes pudessem estudar e assim serem incluídos de alguma forma na sociedade. Mas somente 1948, com a Declaração Universal dos Direitos Humanos, pessoas deficientes começaram a ser vistas como cidadãos, parte integrante da sociedade, porém sob uma ótica assistencial. Na década de 1960 começaram então a surgir as primeiras críticas devido à segregação, a partir de familiares. Nos anos 80 e 90, a inclusão de portadores de necessidades especiais passa a ser defendida em larga escala através de declarações e tratados. (FONSECA; PINTO, 2010, documento não paginado.)

Verifica-se, assim, que não é de hoje que a acessibilidade é promovida, permitindo às pessoas portadoras de necessidades especiais um crescente desenvolvimento em relação aos seus direitos civis e seu espaço na sociedade. Buscando uma sociedade inclusiva e acessível a todos, a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva, por meio da Portaria Ministerial nº 555, de 05 de junho de 2007, prorrogada pela Portaria nº 948, de 09 de outubro de 2007, enfatiza que:

O movimento mundial pela educação inclusiva é uma ação política, cultural, social e pedagógica, desencadeada em defesa do direito de todos os alunos de estarem juntos, aprendendo e participando, sem nenhum tipo de discriminação. A educação inclusiva constitui um paradigma educacional fundamentado na concepção de direitos humanos, que conjuga igualdade e diferença como valores indissociáveis, e que avança em relação à ideia de equidade formal ao contextualizar as circunstâncias históricas da produção da exclusão dentro e fora da escola.

Todas essas prerrogativas que foram conquistadas para a inclusão, criando oportunidades para as pessoas com deficiência se inserirem no âmbito social, através da educação são de grande valor histórico, considerando que atualmente essa população ainda necessita de decisões políticas e, principalmente, que a sociedade esteja adaptada para inclui-los.

Tornar as pessoas portadoras de necessidades parte da sociedade em todos os níveis começa tornando a educação inclusiva um “paradigma educacional fundamentado na concepção de direitos humanos, que conjuga igualdade e diferença como valores indissociáveis, e que avança em relação à ideia de equidade formal [...]” (BRASIL, 2008, p.05).

No ambiente educacional é imprescindível a promoção da acessibilidade e seus aspectos inerentes, em particular, nas bibliotecas das instituições de ensino superior. “Entende-se por biblioteca universitária acessível a deficientes visuais aquela que oferece condições de apoiar o acesso à informação em diversos suportes, permitindo que os usuários com deficiência visual sejam incluídos na sociedade” (FIALHO; SILVA, 2012, p. 155).

Raposo e Espírito Santo (2006, p.90) esclarecem que,

as Instituições de Ensino Superior – IES’s de todo o mundo estão reavaliando suas formas de reunir, processar e disseminar informações para o ensino, pesquisa, extensão e para sua própria administração. Neste contexto, as bibliotecas universitárias desempenham um papel crucial, pois a biblioteca universitária pode ser considerada como o espelho da universidade [...] Assim, para fazer jus ao seu papel de espelho da universidade, a biblioteca deve estar sempre atenta para responder com qualidade as demandas informacionais de seus clientes além de, muitas vezes, se adiantar e prover essa demanda

Em uma unidade de informação, os problemas que podem prejudicar a acessibilidade são diversos, dentre os quais: dificuldades arquitetônicas, ambientes inadequados e obstáculos informacionais. No aspecto físico, qualquer instituição seja ela pública ou privada deve possuir além de rampas, plataforma elevatória, piso tátil e mobiliário adequado a cadeirantes. No acervo, deve possuir livros em Braille, áudiolivros, tecnologias assistivas e documentos informacionais/livros acessíveis tanto de modo físico como digital na plataforma *web*/repositórios.

A acessibilidade deve estar atrelada à utilidade, por meio do acesso rápido e eficaz às informações contidas nos *websites*. Fialho e Silva (2012, p.160) observam que a “tecnologia possui grande relevância para os deficientes visuais, pois, através dela, o acesso à informação torna-se mais fácil, ou seja, mais acessível”. Continuando, os autores explicam que “os leitores de tela são programas que interagem com o sistema operacional do computador, capturam as informações

textuais e as transformam em resposta falada, através do uso do sintetizador de voz” (FIALHO; SILVA, 2012, p. 163).

As tecnologias assistivas estão se desenvolvendo e se modernizando a cada momento em vários aspectos: pessoais, educacionais e profissionais.

Em 16 de novembro de 2006 foi instituído, pela Portaria nº 142, o Comitê de Ajudas Técnicas (CAT), estabelecido pelo Decreto nº 5.296/2004 no âmbito da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, na perspectiva de ao mesmo tempo aperfeiçoar, dar transparência e legitimidade ao desenvolvimento da Tecnologia Assistiva no Brasil. Ajudas Técnicas é o termo anteriormente utilizado para o que hoje se convencionou designar Tecnologia Assistiva (BRASIL, 2009, p. 9).

Essas tecnologias auxiliam de forma direta os usuários de uma unidade de informação, na disseminação e no uso da informação, em particular, os portadores de deficiência visual, população deste estudo. O rompimento das barreiras tecnológicas em torno da acessibilidade é essencial para permitir que esses grupos de pessoas sejam incluídos na Sociedade da Informação. O Comitê de Ajudas Técnicas aprovou, em 14 de dezembro de 2007, que:

Tecnologia Assistiva é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, a participação de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (BERSCH, 2008, documento não paginado).

As tecnologias/metodologias ou mesmo adaptações de ambientes ou objetos são vistas como um “fruto da aplicação de avanços tecnológicos em áreas já estabelecidas. É uma disciplina de domínio de profissionais de várias áreas do conhecimento, que interagem para restaurar a função humana” (BRASIL, 2009, p. 11). Desenvolvem adaptações e novas ferramentas com o objetivo de locomoção, acesso à informação e comunicação, controle do ambiente e diversas atividades do cotidiano para o estudo, o trabalho e o lazer, tais como, cadeiras de rodas, bengalas, órteses e próteses, lupas, aparelhos auditivos, controles remotos (MELO et al., 2008).

Outro ponto, tão complexo quanto os anteriores, diz respeito às iniciativas gerenciais, posto que é a partir dos processos e das decisões gerenciais que se

consegue identificar práticas inclusivas que promovem a acessibilidade informacional para minorias. Integram esses grupos, pessoas vistas pela grande sociedade como os “diferentes”, tanto em relação à raça, à classe social/econômica, à educação, à deficiência, à sexualidade e à religião. Para que preconceitos sejam extintos, é necessário que existam atenção governamental e social para essa população “excluída” de diversos setores e segmentos da sociedade.

A exclusão ocorre devido aos obstáculos com os quais se deparam, em particular, os relacionados à deficiência. A inclusão das pessoas com deficiência se dá mediante uma sociedade acessível em todos os níveis sociais, econômicos, estruturais e educacionais.

É padrão a definição de inclusão social como sendo o processo mais aperfeiçoado da convivência de alguém, tido como diferente, com os demais membros da sociedade, tidos como supostamente iguais. Neste caso, a sociedade se prepara e se modifica para receber a pessoa portadora de deficiência, em todas as áreas do processo social (educação, saúde, trabalho, assistência social, acessibilidade, lazer, esporte e cultura) (BRASIL, 2007, não paginado).

A acessibilidade possibilita inúmeras facetas de inclusão para essa população. Holanda e Carminha (2008, p.101) acreditam que para se propor uma inclusão social principalmente em relação à educação é necessário pensar no todo. Para esses autores, falar de “educação para todos significa pensar uma renovação na política educacional, que alcance os sistemas educacionais e os modos de acessibilidade”.

Há tempos a questão das pessoas com deficiência deixou de ser vista meramente como um problema de assistência social para ser tratada como uma questão de direitos humanos e inclusão social. Muito já foi feito em prol do respeito à dignidade da pessoa com deficiência e da sua plena e efetiva participação e inclusão na sociedade, porém a falta de informação ainda é um entrave para o acesso aos direitos desses cidadãos (BRASIL, 2008, p.3).

A inclusão desta população na sociedade traz benefícios tanto para os indivíduos com deficiência quanto para a própria sociedade, pois eles são capazes de trabalhar, estudar e contribuir para transformar uma sociedade igualitária para todos. Assim, a acessibilidade em grande escala é o caminho para a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade.

Com esse suporte teórico buscou-se analisar as ações informacionais que são praticadas no laboratório de acessibilidade, instalado na biblioteca central (BCZM) de uma instituição de ensino superior pública (UFRN). Potencialmente, trata-se de um ambiente informacional inclusivo, onde se consegue tornar as informações acessíveis para um grupo de alunos, usuários com necessidades especiais, em particular, que apresentam deficiência visual.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia é responsável por proporcionar ações que viabilizam o fazer científico, o que leva a resultados expressivos na ciência. Nessa perspectiva, a metodologia tem como objetivo “delimitar um determinado problema, analisar e desenvolver observações, criticá-los e interpretá-los” (OLIVEIRA, 2004, p. 56).

Derivando da metodologia, o método é “uma forma de pensar para se chegar à natureza de um determinado problema, quer seja para estudá-lo, quer seja para explicá-lo” (OLIVEIRA, 2004, p. 57). Marconi e Lakatos (2010, p.65) definem o método como sendo o “conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo - conhecimentos válidos e verdadeiros - traçando um caminho a ser seguido”, ou seja, o método é imprescindível para se fazer uma pesquisa científica.

No presente estudo, o método utilizado será o método indutivo, uma vez que ele possibilita encontrar respostas, conclusões e reflexões sociais para possíveis averiguações. Este método “possibilita o desenvolvimento de enunciados gerais sobre as observações acumuladas de casos específicos ou proposições que possam ter validades universais” (OLIVEIRA, 2004, p. 60). Continua o autor, afirmando que “o ponto de partida da indução é a observação dos fatos e fenômenos, da realidade objetiva” (OLIVEIRA, 2004, p.61).

Além do método, para se alcançar o objetivo proposto em uma pesquisa científica é necessário utilizarem-se procedimentos metodológicos específicos para a delimitação da pesquisa e o alcance de uma possível resposta. Na sequência apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa, após a caracterização do estudo.

3.1 Caracterização da pesquisa

Em relação à natureza, trata-se de uma pesquisa de campo, que, segundo Oliveira (2004, p. 124), “consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis presumivelmente para posteriores análises”. Cabe à pesquisa de campo, observar, analisar e, conseqüentemente, saber o porquê dos eventos no ambiente pesquisado e aplicar instrumentos de coleta de dados para sua verificação. Este tipo de pesquisa,

segundo Marconi e Lakatos (2010, p. 169), é “utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que queira comprovar”.

A pesquisa de campo teve um caráter exploratório-descritivo. O objetivo dos estudos exploratórios é “descrever completamente determinado fenômeno [...]. Podem ser encontradas tanto descrições quantitativas e/ou qualitativas quanto acumulação de informações detalhadas, como as obtidas por intermédio da observação participante.” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 171). Já, a pesquisa descritiva tem o objetivo de descrever uma determinada ação, população ou conjunto (MARCONI; LAKATOS, 2010).

O tipo de abordagem adotado na pesquisa foi o qualitativo, que tem a “facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema [...] e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atividades dos indivíduos” (OLIVEIRA, 2004, p.117), tendo como foco os processos de gerenciamento da informação.

3.2 Campo de pesquisa

Esta seção foi elaborada a partir de informações obtidas junto aos gestores e às Bibliotecárias responsáveis pela administração do laboratório em estudo.

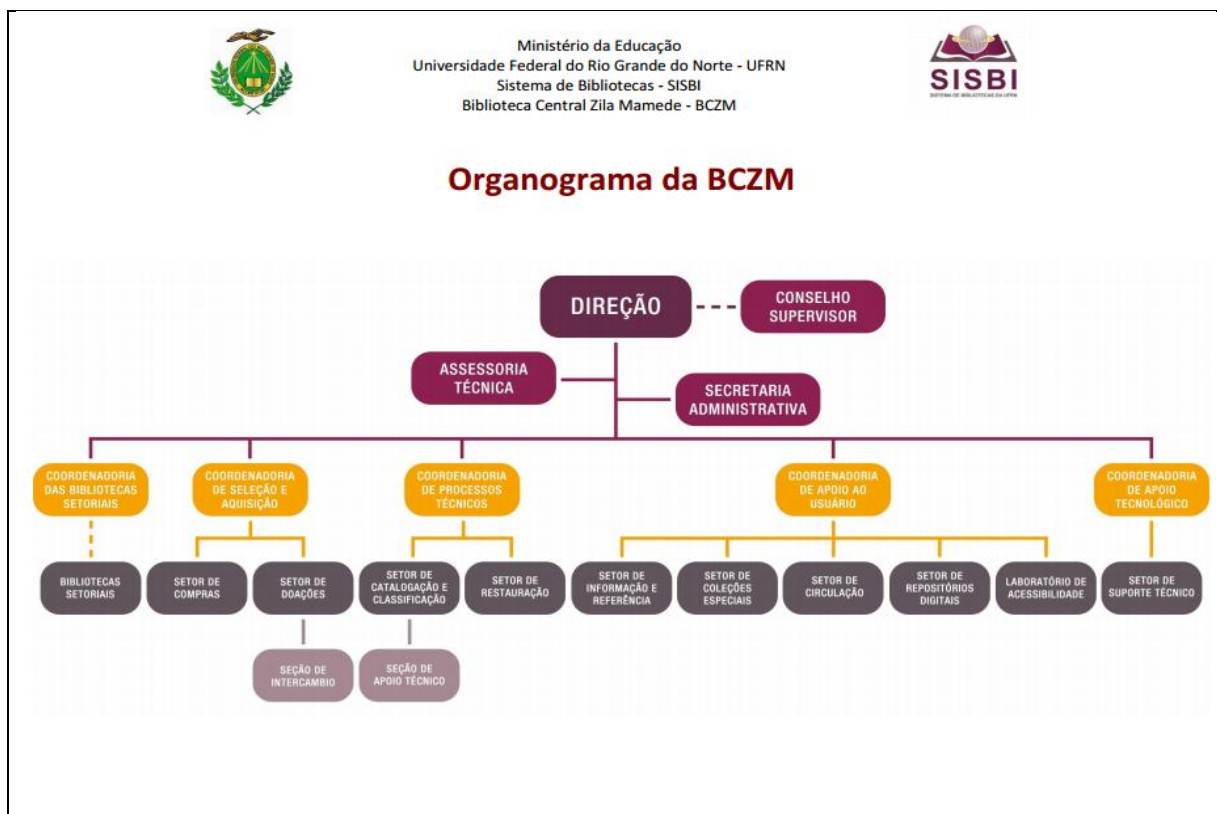
O Laboratório de Acessibilidade, localizado no prédio anexo à Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, iniciou suas atividades em meados de 2013 e integra a Divisão de Apoio ao Usuário (DAU) da BCZM, em conformidade com o Regimento Interno e as diretrizes administrativas da Biblioteca, conforme se visualiza no organograma da Figura 3.

O laboratório foi conveniado pela Comissão Permanente de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais (CAENE) da UFRN, a qual foi instituída pela Portaria nº 203/10-R, em 2010, como resultado da iniciativa de um grupo de pesquisadores e funcionários atentos às dificuldades dos estudantes com necessidades educacionais especiais na universidade.

Desde então, parcerias são firmadas no âmbito da instituição, em particular com a BCZM, decorrentes das demandas internas e externas de usuários com alguma deficiência, que se deparam com dificuldades inclusive informacionais. Para

atendê-los foi necessária a criação de um espaço para aqueles que necessitavam de um ambiente acadêmico acessível informacionalmente.

Figura 3 – Estrutura organizacional da Biblioteca Central Zila Mamede / UFRN



Fonte: Disponível em: < <http://sisbi.ufrn.br/bczm/documentos.php>>. Acesso: 20 dez.2016.

O LA é o setor da biblioteca responsável pelas atividades de inclusão e de acessibilidade informacional na universidade, atendendo demandas dos cursos de Graduação e pós-Graduação, acompanhando os discentes com deficiência visual, transtorno do déficit de atenção com hiperatividade (TDAH) e dislexia. A CAENE e os docentes da instituição são parceiros do LA, pois eles representam os alunos e auxiliam na triagem deles para que o LA forneça suporte informacional, principalmente, em relação aos materiais usados em sala de aula.

As Coordenações de curso sinalizam no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) a situação especial do aluno. Diante disso, a CAENE faz a seleção de quem necessita de suporte informacional acessível e encaminha para o LA. Em seguida, cada docente deve enviar todo o material que utiliza em sala de aula para o SIGAA ou por e-mail para o LA.

O objetivo do LA é gerenciar, promover e disseminar produtos e serviços informacionais, sobretudo relativos à informação técnico-científica, às pessoas com necessidades educacionais especiais (NEE), contribuindo para a igualdade de oportunidades na inclusão social e acadêmica, por meio de recursos tecnológicos. Os serviços oferecidos pelo LA são:

- a) digitalização de textos (conforme Lei nº 9.610/98 de Direitos Autorais);
- b) produção de materiais em formatos acessíveis (fonte ampliada, Braille, áudio);
- c) empréstimo e treinamento de tecnologias assistivas;
- d) orientação à pesquisa bibliográfica e normalização de trabalhos acadêmicos;
- e) orientação de mobilidade na UFRN;
- f) visita programada;
- g) repositório de informação acessível (RIA);
- h) revisão de textos em Braille;
- i) acervo Braille;
- j) terminais de consultas com *softwares* de acessibilidade.

O laboratório possui uma estrutura tecnológica assistiva apropriada para dificuldades de leitura impressa e digital, além de disponibilizar sintetizadores de voz. O *software* JAWS³ que é apropriado para leitura na tela do computador, atende a usuários surdos e cegos com o auxílio do sistema Braille.

Têm-se, também, o *Now Visual Desktop Access* (NVDA⁴), leitor de ecrã livre e de código aberto para o sistema operativo Windows®, o programa DOSVOX⁵ que oferece ao usuário um ambiente de trabalho com tarefas semelhantes às oferecidas pelo ambiente Windows® e seus aplicativos e o programa ampliador de tela ZOOMTEXT⁶ que permite que as pessoas com dificuldades visuais vejam e/ou escutem tudo o que se passa no ecrã.

Na Figura 4 encontram-se algumas das tecnologias assistivas disponíveis no local.

³ JAWS - Disponível em:<

http://www.tecassistiva.com.br/component/spidercatalog/showproduct/492?product_id=38>

⁴ NVDA - Leitor de ecrã gratuito. Disponível em: <<http://www.lerparaver.com/nvda>>

⁵ Projeto DOSVOX. Disponível em: <<http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/>>

⁶ ZOOMTEXT. Disponível em: <<http://www.zoomtext.com/products/zoomtext-magnifierreader/>>

Figura 4 – Tecnologias assistivas do laboratório



Fonte: Elaboração própria (2017)

A equipe que atua no LA é multidisciplinar, formada por bibliotecário, revisor Braille, programador visual/designer, analista de sistemas e bolsistas para o apoio técnico e auxílio aos docentes da instituição para efetuar o cadastro das atividades e informações descritas em sala de aula. O LA é considerado um local de referência

no que se diz respeito à acessibilidade informacional em ambiente acadêmico de ensino superior.

3.3 População e amostra

Para efetuar uma pesquisa de campo é necessário definir o universo da pesquisa, que corresponde a um “conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”, e a amostra, que é uma “porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo [população]” (OLIVEIRA, 2004, p. 160). Neste estudo, a população corresponde aos colaboradores do LA (gestores, funcionários e bolsistas), conforme apresentado no Quadro 3, e usuários que utilizam os serviços disponibilizados pelo LA, totalizando 30 indivíduos.

Quadro 3 - Função dos colaboradores do LA participantes da pesquisa

Função	Quantidade
Bibliotecário (Gestor)	02
Revisor Braille	01
Programador visual	01
Analista de sistema	01
Bolsistas	05
Total	10

Fonte: Elaboração própria (2017)

A quantidade de usuários atendidos pelo laboratório varia a cada semestre. Geralmente, atende aproximadamente a 20 discentes, encaminhados pela CAENE, que utilizam os recursos e serviços oferecidos pelo LA. Esclarece-se que a localização dos usuários foi intermediada pela CAENE, para onde a pesquisadora enviou a solicitação de participação na pesquisa, por e-mail, a qual foi retransmitida aos usuários. Mediante este canal de comunicação, apenas quatro usuários entraram em contato com a pesquisadora. Porém, foi o suficiente para obter as respostas que a investigação necessitava.

Desse modo, a amostra pesquisada totalizou 14 participantes, sendo 10 (dez) colaboradores (dois gestores, três funcionários e cinco bolsistas) do laboratório e 04 (quatro) usuários dos serviços disponibilizados pelo laboratório, que apresentam deficiência visual.

3.4 Procedimentos de coleta de dados

Para iniciar a pesquisa, obteve-se autorização da unidade (Anexo A), após a aprovação do projeto de pesquisa junto ao Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba (Anexo B).

O fazer científico requer procedimentos que levem a respostas para uma determinada pergunta-problema. A coleta de dados realizou-se por meio de entrevista estruturada que é aquela em que “o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido [...] de acordo com um formulário elaborado e é efetuada de preferência com pessoas selecionadas de acordo com um plano”. (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 180).

Foi aplicada aos sujeitos da pesquisa, no próprio LA, de modo a identificar suas impressões acerca dos processos da GI e da acessibilidade. Primeiramente, a entrevista foi realizada com os gestores, funcionários e bolsistas. Depois, com os usuários cadastrados no LA.

Na primeira parte do roteiro de entrevista (Apêndices B e C) tinham-se perguntas para caracterizar os participantes e na segunda, perguntas sobre os processos da GI elaboradas a partir do modelo de gestão da informação proposto por Choo (2011), que constituirão as categorias do estudo. São as seguintes: a) identificação das necessidades de informação; b) aquisição da informação; c) organização e armazenamento da informação; d) produtos e serviços de informação; e) distribuição da informação; f) uso da informação e g) comportamento adaptativo. Por fim, continha uma pergunta aberta para receber sugestões de modo a melhorar o serviços informacionais da unidade pesquisada.

As entrevistas foram realizadas entre os meses de janeiro e fevereiro de 2017, pessoalmente e a distância (por telefone e aplicativo de comunicação), gravadas (após a autorização dos pesquisados) ou anotadas à mão e, posteriormente, transcritas para análise. Antes de iniciar a pesquisa, os pesquisados tiveram ciência e concordaram com o Termo de Livre Consentimento Esclarecido (APÊNDICE A).

De forma complementar, foram realizadas visitas ao LA para observação do ambiente, dos serviços oferecidos e do atendimento aos usuários, de modo a identificar aspectos da GI na dinâmica do ambiente. Marconi e Lakatos (2010, p. 173) definem a observação como uma “técnica de coleta de dados para conseguir

informações e utiliza os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver e ouvir, mas também examinar fatos ou fenômenos que deseja estudar”.

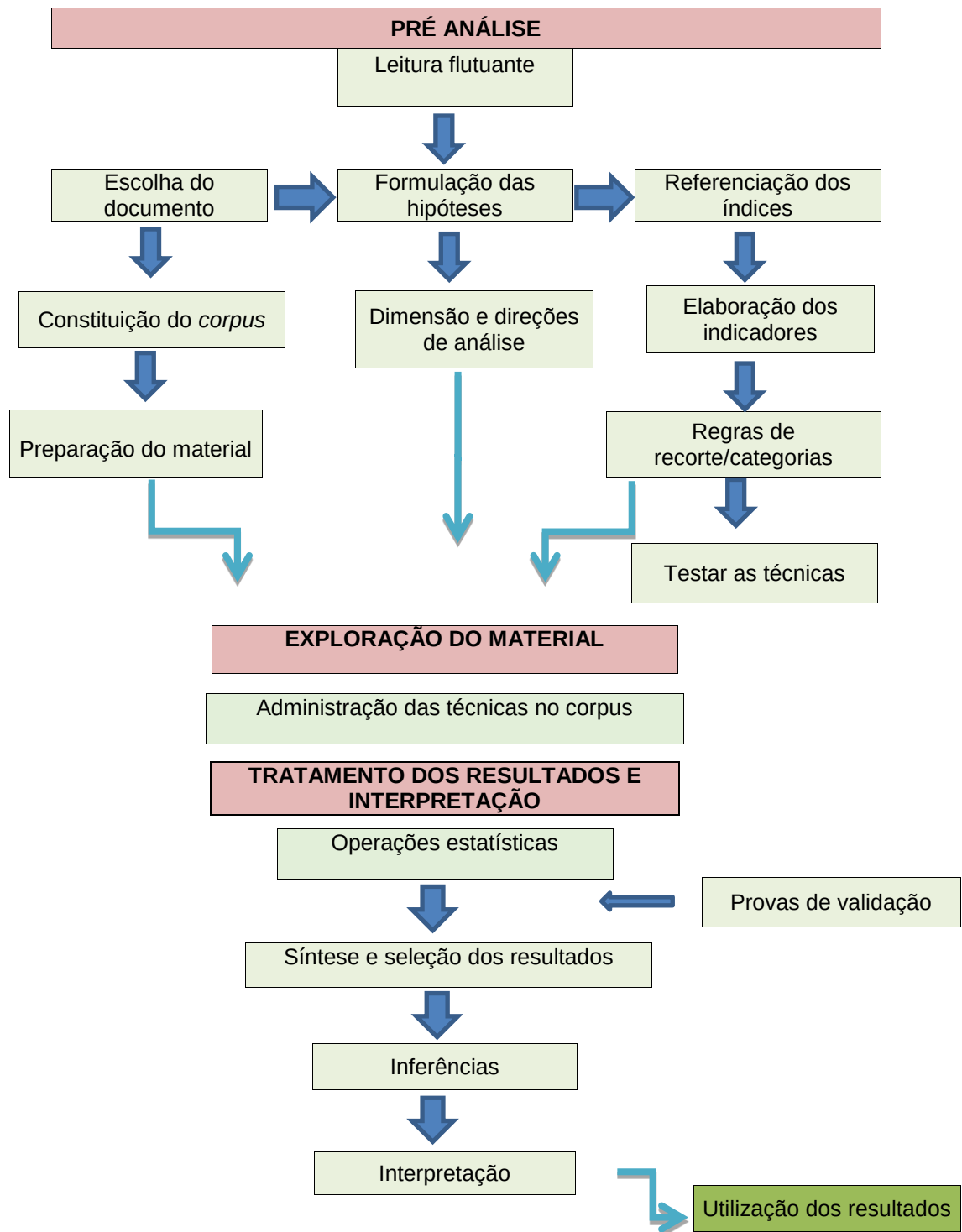
No decorrer da pesquisa foram realizadas várias visitas ao laboratório, inclusive no momento das entrevistas com os colaboradores e usuários. Na observação foram realizados registros fotográficos do ambiente e anotações do pesquisador.

3.5 Procedimentos de análise dos dados

Em seguida à coleta de dados, procedeu-se a análise e interpretação dos dados que são duas atividades distintas, porém relacionadas. A análise “procura estabelecer as relações necessárias entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas”; a interpretação é a “exposição do verdadeiro significado do material apresentado, em relação aos objetivos propostos e ao tema” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 152)

Os dados coletados por meio da entrevista semiestruturada e da observação foram analisados por meio da análise de conteúdo. Para a aplicação desta técnica é necessário seguir alguns procedimentos chamados por Bardin (2011) de polos que são: a pré-análise (organização/sistematização das ideias); a exploração do material (compreendendo o material registrado) e o tratamento dos resultados e interpretação, os quais estão representados na Figura 5.

A **pré-análise** é a fase que corresponde à organização e sistematização das ideias iniciais. Bardin (2011, p. 125) discorre que ela se constitui de “três missões que são a escolha dos documentos, as formulações das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final”. A **exploração do material** é a fase de aplicação das decisões tomadas anteriormente, e consiste nas operações de codificação, decomposição ou enumeração (BARDIN, 2011). O **tratamento dos resultados** obtidos e a **interpretação** é a última fase da análise, fazendo com que os resultados obtidos sejam significativos para a análise. É composta por operações estatísticas simples ou mais complexas e permite estabelecer resultados e respostas decisórias para o pesquisador. Essa análise tem como foco o alcance do objetivo geral da pesquisa (BARDIN, 2011).

Figura 5 - Procedimentos da análise de conteúdo

Fonte: Adaptado de Bardin (2011, p. 132)

A análise de conteúdo corresponde a uma análise de intercomunicações objetivando a descrição ou codificação das mensagens, nos aspectos quanti e/ou qualitativos. Outro aspecto da análise de conteúdo descrito por Bardin (2011, p. 41) é que ela “pode ser entendida como análise dos significados, embora possa ser

também uma análise dos significantes”. Compreende-se, assim, que esta técnica está entrelaçada com a linguística e a semiótica. Mas, a própria autora enfatiza que esta análise é distinta da linguística na perspectiva de que o objetivo da linguística é a língua em relação à linguagem coletiva, e o da análise de conteúdo é a fala (prática da língua), ou seja, o enfoque é o aspecto individual da linguagem (BARDIN, 2011).

Nesta pesquisa, as respostas das entrevistas foram analisadas e compiladas nas categorias do estudo, elaboradas a partir do modelo processual da administração da informação de Choo (2011), para cada grupo de sujeito pesquisado.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresentam-se os resultados da análise das entrevistas à luz da fundamentação teórica. Com o propósito de resguardar o anonimato dos entrevistados, estes serão nomeados por códigos alfanuméricos, nos seguintes termos: gestores (G1 e G2), funcionários (F1, F2 e F3), bolsistas (B1, B2, B3, B4 e B5) e usuários (U1, U2, U3 e U4).

4.1 Caracterização dos pesquisados

A caracterização dos grupos de sujeitos pesquisados, quanto ao cargo/função, sexo e formação apresenta-se nos Quadros 4, 5, 6 e 7.

Quadro 4 - Caracterização dos gestores

Cargo/Função	G1	Bibliotecária
	G2	Bibliotecária
Gênero	G1	Feminino
	G2	Feminino
Formação	G1	Pós-graduação (Mestrado)
	G2	Pós-graduação (Mestrado)

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Vê-se, assim, que as duas gestoras pesquisadas são formadas em Biblioteconomia com pós-graduação (mestrado), e ambas coordenam as atividades do LA.

Quadro 5 - Caracterização dos funcionários

Cargo	F1	Revisor Braille/Transcritor
	F2	Analista de sistema
	F3	Programador visual
Gênero	F1	Feminino
	F2	Masculino
	F3	Feminino
Formação	F1	Graduação
	F2	Graduação
	F3	Graduação

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Em relação aos funcionários (servidores da instituição) pesquisados predominou o gênero feminino, tendo todos o ensino superior completo e ocupam os cargos de Revisor Braille/Transcritor, Analista de sistema e Programador visual,

necessários aos serviços disponibilizados na unidade. Ressalta-se que dois destes funcionários possuem deficiência visual (Revisor Braille/Transcritor e analista de sistema), ambos têm baixa visual.

Quadro 6 - Caracterização dos bolsistas

Cargo	B1	Bolsista de apoio técnico
	B2	Bolsista de apoio técnico
	B3	Bolsista de apoio técnico
	B4	Bolsista de apoio técnico
	B5	Bolsista de apoio técnico
Gênero	B1	Feminino
	B2	Masculino
	B3	Feminino
	B4	Feminino
	B5	Feminino
Formação	B1	Superior incompleto
	B2	Superior completo
	B3	Superior incompleto
	B4	Superior incompleto
	B5	Superior incompleto

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Entre os bolsistas que participaram da pesquisa prevalece o gênero feminino (80%), estando a maioria (80%) cursando o ensino superior. O bolsista de apoio técnico é aluno matriculado em algum curso da instituição de ensino (UFRN), assim, possivelmente o bolsista B2 já tem uma outra formação ou está concluindo a graduação. Destaca-se que entre os bolsistas pesquisados encontram-se indivíduos com baixa visão ou com transtorno do déficit de atenção com hiperatividade (TDAH), sendo as duas deficiências atendidas pelos serviços do laboratório.

Quadro 7 - Caracterização dos usuários do LA

Idade	U1	54
	U2	36
	U3	32
	U4	36
Gênero	U1	Masculino
	U2	Masculino
	U3	Feminino
	U4	Feminino
Formação	U1	Superior completo
	U2	Superior completo
	U3	Superior completo
	U4	Superior incompleto

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Com relação aos usuários pesquisados obteve-se que a idade varia de 32 a 54 anos, sendo dois de cada gênero (masculino e feminino) e com graduação concluída ou em processo de conclusão em 2017. Ressalta-se que três deles têm baixa visão e um apresenta cegueira total, conforme explanou “*antes possuía baixa visão, porém hoje me considero com cegueira total, já que eu não consigo mais visualizar nada, somente vultos*” (U1).

4.2 Gestão da informação

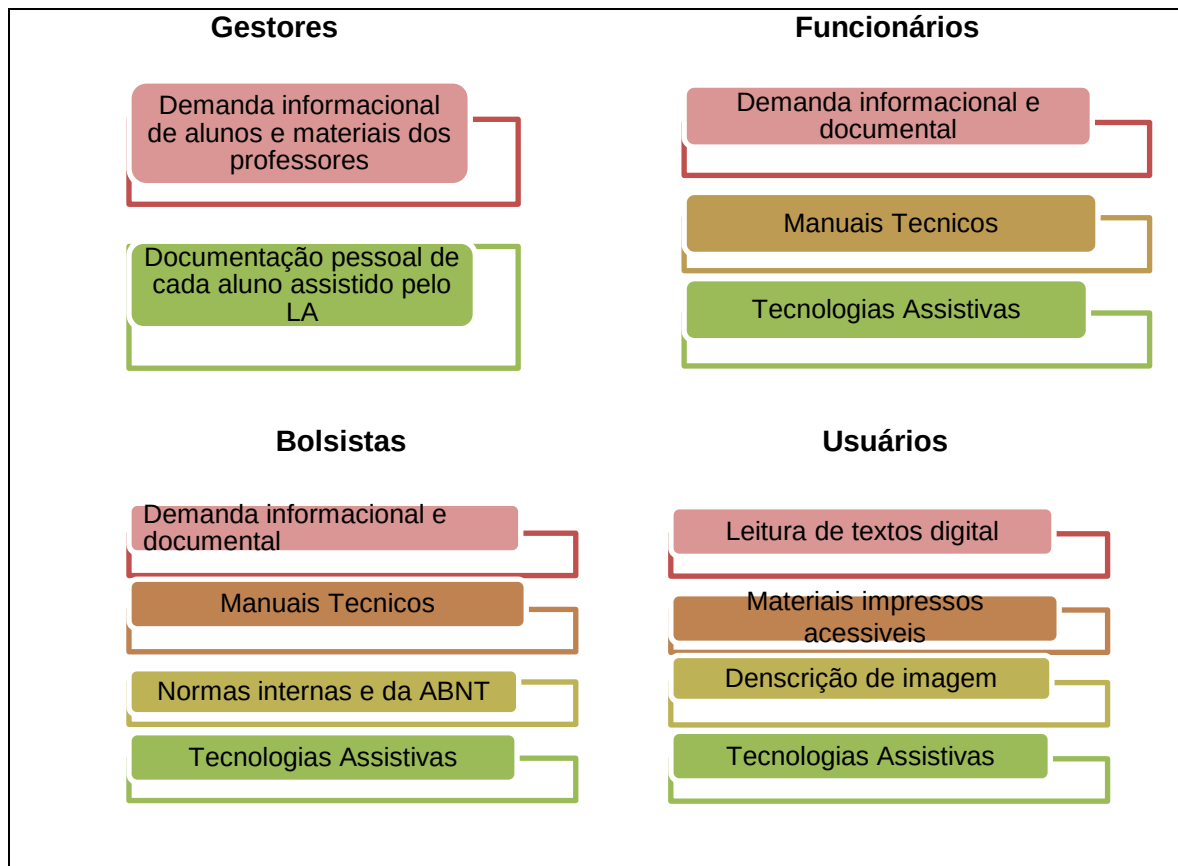
Para compreender como ocorre a GI no LA, as perguntas respondidas por cada participante foram associadas aos processos da GI, em conformidade com os estudos de Choo (2011). Desse modo, os resultados serão apresentados nas seguintes categorias: identificação das necessidades de informação, aquisição da informação, organização e armazenamento da informação, produtos e serviços de informação, distribuição da informação, uso da informação e comportamento adaptativo.

4.2.1 Identificação das necessidades de informação

Esta primeira etapa é primordial em um ambiente informacional, posto que é o momento quando se identifica um problema/dificuldade que necessita ser solucionado. Detectar a necessidade informacional tanto dos usuários que são o público-alvo da GI, quanto dos próprios gestores na organização, possibilita o diagnóstico e planejamento de possíveis projetos e serviços. Choo (2011, p.81) esclarece que a

necessidade de informação surge do ambiente de trabalho e dos papéis que o indivíduo desempenha na vida social, inclusive o profissional. As necessidades pessoais podem ser psicológicas, emocionais ou cognitivas. Os papéis profissionais e as necessidades pessoais são influenciados pelo ambiente de trabalho, e têm dimensões socioculturais, político-econômicas e físicas.

A Figura 6 apresenta as necessidades de informação para a realização das suas atividades, segundo os entrevistados.

Figura 6 - Identificação das necessidades de informação

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Vê-se, assim, que apesar das necessidades informacionais para a realização das atividades por gestores, funcionários e bolsistas terem pontos comuns (por exemplo: demanda informacional, manuais técnicos e tecnologias assistivas), há, também, demandas específicas dependendo das atividades realizadas por cada grupo.

Os gestores carecem de informações documentais acerca do perfil, das dificuldades e das demandas dos alunos que serão assistidos pelo laboratório. Posteriormente, necessitam dos materiais acadêmicos e outros documentos que cada professor envolvido lhes envia para atender a demanda de cada usuário.

Os funcionários e bolsistas possuem semelhanças nas necessidades informacionais para a realização de suas tarefas, que consistem na execução e transformação dos materiais para torná-los acessíveis. Já, os usuários (receptor fim) da informação necessitam dos materiais acadêmicos (livros, artigos, textos) acessíveis tanto no formato digital como impresso, além dos dispositivos

(tecnologias de voz e lupas). Por meio de um suporte técnico e documental possibilita-se o acesso ao e a compreensão do material acadêmico pelos usuários.

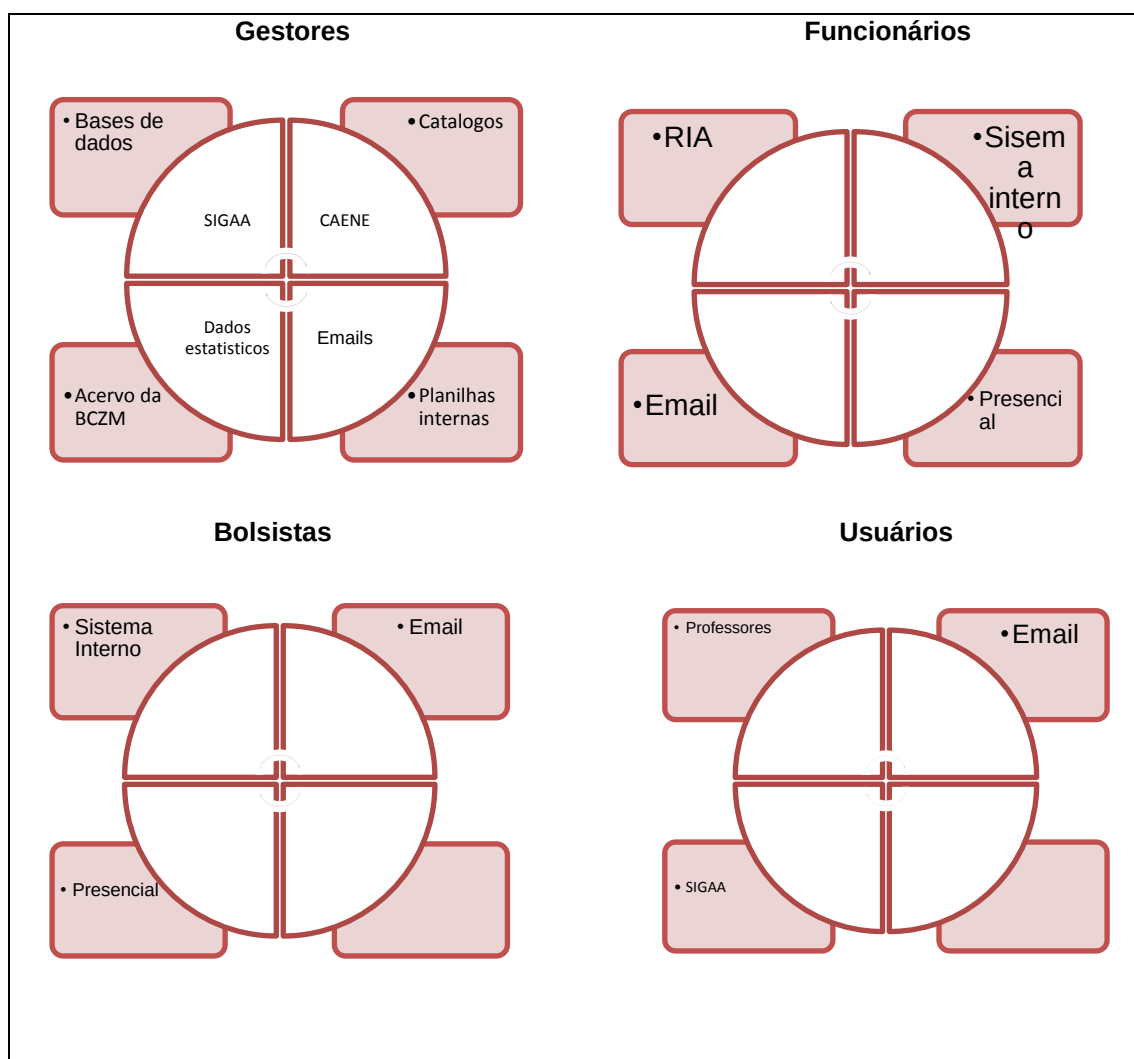
4.2.2 Aquisição da informação

Este processo envolve tanto o aspecto cognitivo quanto o aspecto funcional (aplicabilidade da informação), de forma a ela ser útil para o indivíduo/organização. O estágio da aquisição da informação perpassa por fontes de informação e tecnologias que necessitam ser utilizadas para a obtenção das mesmas.

A aquisição da informação equilibra duas demandas opostas. Por um lado, as necessidades de informação da organização são muitas, refletindo a extensão e a diversidade de suas preocupações com os acontecimentos e mudanças do ambiente externo. Por outro lado, a atenção e a capacidade cognitiva do homem são limitadas, o que obriga a organização a selecionar as mensagens a que dará atenção (CHOO, 2011, p. 407).

Choo (2011, p. 407) também enfatiza que a “organização sirva-se de um amplo espectro de fontes humanas, textuais e *on-line*, de modo a evitar a saturação da informação, essa variedade deve ser controlada e administrada”, ou seja, avaliações e reavaliações das fontes informacionais e seu suporte devem ser monitoradas constantemente para que as informações sejam eficientes no seu uso e o tempo de sua obtenção se torne cada vez mais ágil.

No contexto da pesquisa buscou-se identificar como ocorre a aquisição da informação tanto em relação aos que trabalham no laboratório, quanto aos seus usuários. Os primeiros adquirem informações para dar continuidade e aprimorar as atividades diárias do laboratório; já, os alunos adquirem as informações que o laboratório disponibiliza para os mesmos para a realização das atividades acadêmicas. A Figura 7 sintetiza os resultados.

Figura 7 - Aquisição de informação

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Em uma análise geral dos dados, percebe-se que quanto maior a posição hierárquica, mais fontes de informação são utilizadas na realização das atividades no laboratório. Com efeito, as gestoras recorrem a bases de dados, catálogos, acervos da biblioteca, planilhas, dados estatísticos, sistemas (SIGAA), e-mail, outras unidades da instituição (principalmente a CAENE para a obtenção dos dados dos usuários), ou seja, são variadas as fontes de informação buscadas pelas coordenadoras do LA.

Enquanto os funcionários e estagiários têm como principais fontes/canais para a aquisição de informação o sistema interno, o e-mail e o contato direto (presencial), ou seja, combinam formas de acesso suportadas pela TI e o acesso direto às pessoas. Por sua vez, os usuários recorrem ao sistema acadêmico, e-mail e aos professores para adquirirem as informações de que necessitam. O LA

intermedia o acesso à informação tornando-a acessível ao aluno, contudo, no processo acadêmico, o relacionamento aluno-professor é insubstituível para fins de aprendizado e consolidação do conhecimento.

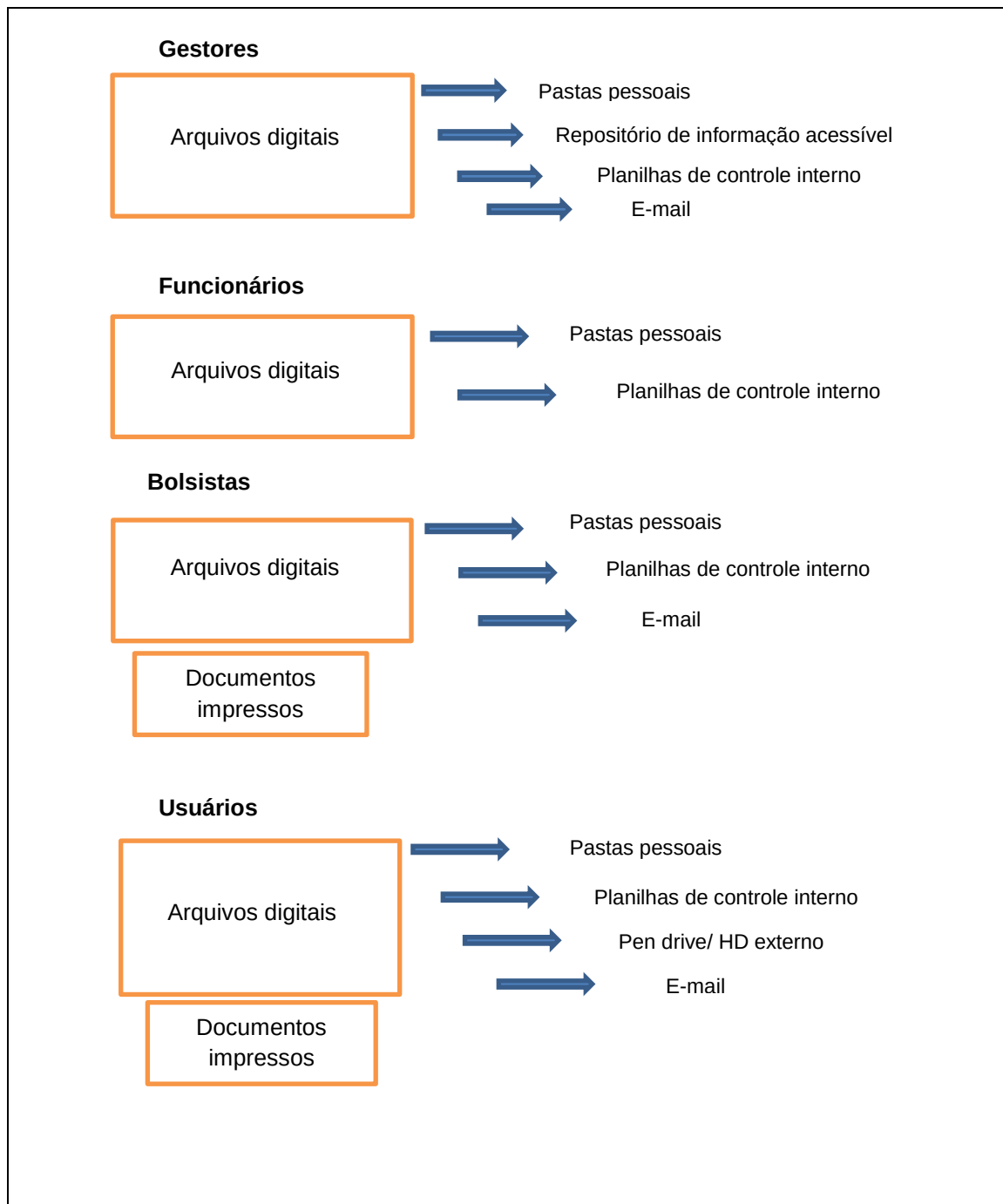
O sistema de informação que os gestores e funcionários utilizam para a aquisição da informação no ambiente de trabalho é o Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), ambiente virtual acessado por toda a comunidade acadêmica da instituição, contendo vários módulos administrativos e de conteúdos para a formação dos alunos. Tem-se, também, um sistema interno em nuvem criado pelo próprio laboratório para armazenar informações tanto das atividades diárias, quanto para a disponibilização dos trabalhos que estão em andamento para os ajustes finais, que ficam disponíveis para todos os membros da equipe do laboratório. Além desses, utilizam o Repositório de Informação Acessível (RIA) da UFRN, onde são armazenados todos os documentos acessíveis, de modo que, o trabalho adaptado fica disponibilizado para o público, precisando, todavia, de um cadastro para os usuários externos.

4.2.3 Organização e armazenamento da informação

A organização da informação e o seu armazenamento são primordiais para uma GI satisfatória, haja vista que é de suma importância para a recuperação da informação organizacional. As informações que são criadas, adquiridas e adaptadas tornam-se um recurso valioso que precisa estar organizado e protegido para fins de utilização e reutilização futura.

Segundo Choo (2011, p. 409), as informações do ambiente organizacional devem ser “fisicamente organizadas e armazenadas em arquivos, bancos de dados computadorizados e outros sistemas de informação, de modo a facilitar sua partilha e sua recuperação”. O armazenamento da informação trata-se, na verdade, de um dispositivo importante que guarda a memória organizacional (CHOO, 2011).

Os dados coletados na pesquisa indicaram as formas de organização e armazenamento das informações, utilizadas tanto no ambiente organizacional como pelos usuários da unidade, obtendo-se os resultados retratados na Figura 8.

Figura 8 - Formas de organização e armazenamento da informação

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Os dados revelaram que não existem grandes diferenças na forma de organização e armazenamento da informação pelos usuários, prevalecendo a forma digital, por meio da criação de pastas pessoais, planilhas de controle interno e e-mail. Ressalta-se que é um formato confiável e viável, porém deve-se considerar a rapidez nas mudanças e atualizações das tecnologias, de modo a ter durabilidade e acessibilidade aos sistemas tecnológicos.

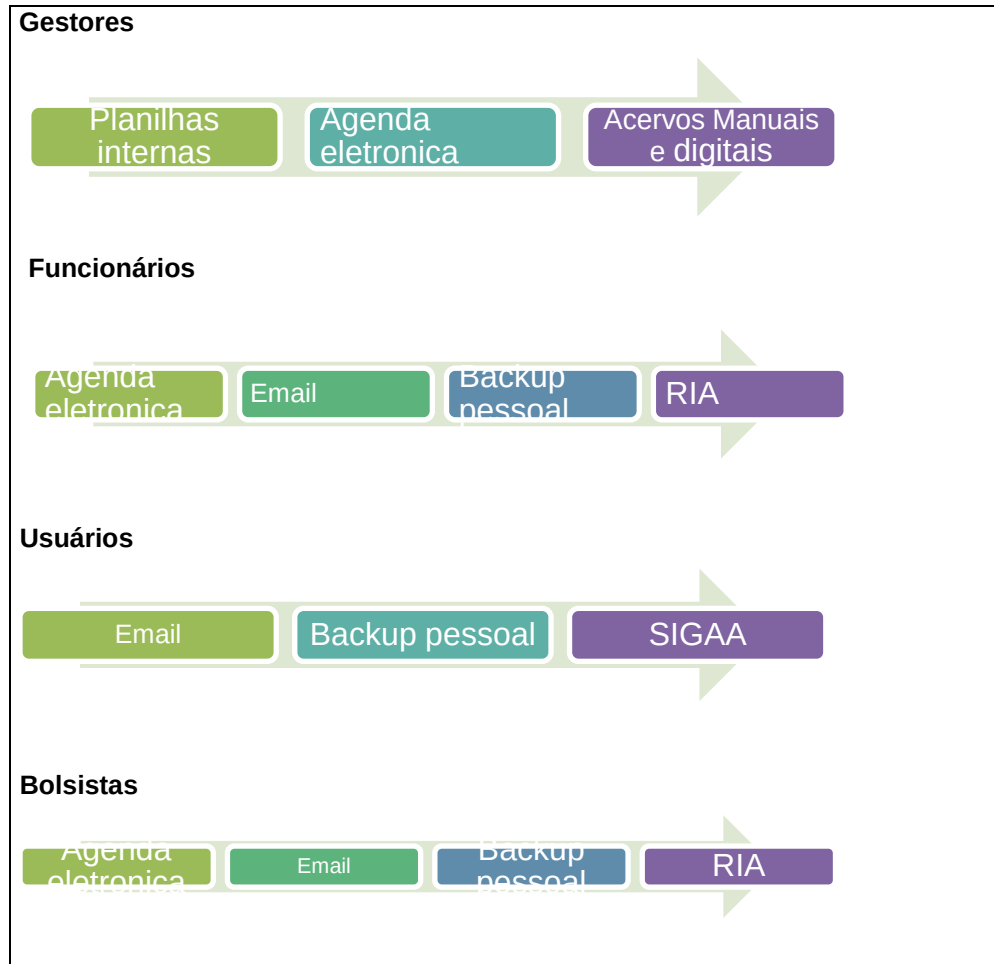
A solução no formato digital se torna confiável e duradoura somente se houver cuidado e manutenção, tanto para a readaptação dos formatos tecnológicos quanto para a realização dos *backups* dos documentos em pastas no computador, HD externos, pen drives ou outras mídias de armazenamento. A possibilidade de perda de dados e documentos é alta, por vários motivos técnicos, acesso indevido, danos físicos ao equipamento etc., de modo que a forma de armazenamento digital é de grande praticidade, mas deverá ter um controle eficiente a longo prazo.

A forma impressa para a organização e o armazenamento de informação foi mencionada apenas pelos bolsistas e usuários, referindo-se a livros, artigos, manuais e normas, tanto no formato tradicional quanto adaptado, mesmo assim, de modo menos frequente do que os documentos digitais.

O armazenamento da informação no formato digital remete à recuperação da informação que ocorre por meio de sistemas de recuperação da informação digital.

A organização, o armazenamento e a recuperação de dados textuais, pictóricos, sonoros e sob outras formas não estruturadas são importantes para a administração da informação. Os sistemas de armazenamento da informação são cada vez mais requisitados para oferecer a flexibilidade necessária para captar informações, apoiar as múltiplas visões que os usuários têm dos dados conectar itens que são funcional ou logicamente relacionados e permitir que os usuários explorem padrões e conexões (CHOO, 2011, p. 413)

Nesse sentido, buscou-se investigar os meios ou canais que os protagonistas da pesquisa utilizam para a recuperação das informações pertinentes no ambiente de trabalho e de estudo, obtendo-se os resultados apresentados na Figura 9.

Figura 9 - Recuperação da informação

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

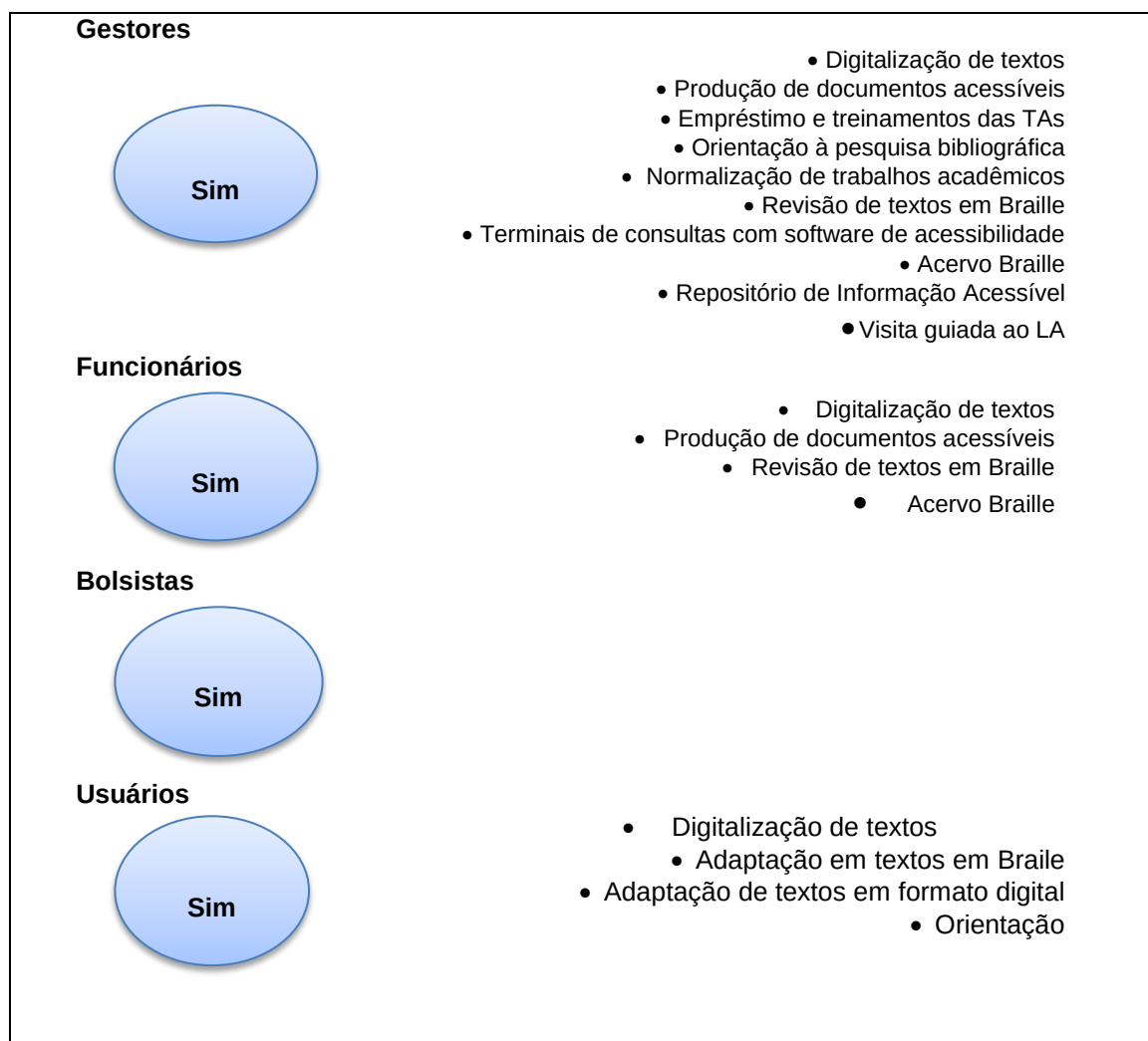
Observa-se que a recuperação das informações também utiliza predominantemente as fontes digitais (*backup*, e-mail, agendas eletrônicas, sistemas), sendo este o meio que integra o fluxo informacional, no âmbito profissional e educacional dos pesquisados. Como mencionado, este formato traz em si o bônus (agilidade, acessibilidade, interação etc.) e o ônus (durabilidade, perda, atualizações etc.), requerendo reflexão e ação visando à conservação dos documentos.

4.2.4 Produtos e serviços de informação

O *design* da administração da informação interfere na eficiência dos produtos e serviços oferecidos pelo ambiente organizacional ao usuário da informação, que é o seu principal foco. Portanto, um ponto importante a destacar é o *feedback* destes usuários para com a unidade de informação, pois é a partir das informações recebidas (positivas e negativas) que os gestores poderão traçar os meios para solucionar problemas ou dificuldades e readaptar ou criar produtos e serviços.

Os produtos de informação devem ser concebidos usando-se uma abordagem de agregação de valor, na qual os sistemas, produtos e serviços de informação são desenvolvidos com qualidades que agregam valor à informação que está sendo processada, com objetivo de ajudar o usuário a tomar melhores decisões, a perceber melhor as situações e, em última instância, empreender ações mais eficazes. (CHOO, 2011, p. 412)

Na pesquisa, buscou-se identificar se os participantes conheciam os produtos e serviços de informação disponibilizados pelo LA e se estavam satisfeitos com essa oferta. Os resultados estão evidenciados nas Figuras 10 e 11.

Figura 10 - Produtos e serviços de informação

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Solicitou-se aos pesquisados que descrevessem os respectivos produtos e serviços, contudo, poucos se propuseram a mencioná-los. Somente os gestores descreveram os produtos e serviços que são oferecidos pela unidade e alguns funcionários e usuários. Os demais sujeitos, possivelmente, conhecem e dominam melhor os produtos, serviços ou atividades que são de sua responsabilidade ou que utilizam mais frequente, conforme expressou um dos usuários: “*sei somente dos serviços que uso*” (U3).

O grupo dos bolsistas foi o que teve maior dificuldade para externalizar seu pensamento, o que pode sinalizar certo desconhecimento com relação à totalidade (ou à maioria) dos produtos e serviços disponibilizados à comunidade acadêmica.

Os funcionários e os usuários também evidenciaram uma visão limitada com relação a essa questão, indicando a necessidade de maior divulgação em relação aos serviços e produtos e à função do laboratório na instituição como local de

inserção social e acadêmica. Talvez, o rodízio de tarefas entre os funcionários possa favorecer um conhecimento mais sistêmico das atividades disponibilizadas na unidade.

Os usuários são apresentados aos serviços do laboratório, tão logo ingressam no curso superior, indicando que há iniciativa para que eles sejam amparados e incluídos informacionalmente no período delicado de adaptação ao curso e à instituição. Porém, ficou evidenciado que o laboratório físico é pouco utilizado pelos usuários, que se dirigem para o local somente quando existe material impresso ou para alguma visita ou treinamento, não para estudar. Uma das entrevistadas, assim se expressou: *“raramente utilizo o laboratório para estudar, pois os computadores na sala de informática ainda não estão acessíveis para as tecnologias assistivas”* (U3). Esta mesma usuária explicou que utiliza os serviços do LA mais virtualmente, enviando por e-mail os textos necessários para se tornarem acessíveis ou quando é impresso deixa no local e os funcionários retornam por e-mail.

Outro fator que a organização deve se preocupar é com a qualidade e eficácia dos seus serviços, desse modo é necessária uma análise atenta da satisfação do usuário final. Este diagnóstico pode ser obtido por meio de um estudo de usuário, por intermédio de questionário e/ou entrevista (*online* ou presencial), uma caixa de sugestões no local ou uma conversa informal com os usuários e demais membros da organização.

A qualidade é a percepção do usuário sobre a excelência do produto ou serviço de informação e inclui a transmissão perfeita das informações; a cobertura completa de um tópico ou assunto; a atualização de dados e do vocabulário de acesso; a confiança do usuário na qualidade e coerência do serviço; e a inclusão de indicações sobre a confiabilidade dos dados. (CHOO, 2011, p. 413).

Com relação à satisfação dos participantes do estudo com os produtos e serviços oferecidos pelo LA, percebeu-se a existência de lacunas que precisam ser revisadas, indicadas, inclusive, pela própria equipe de trabalho da unidade, conforme apresentação na Quadro 8.

Quadro 8 - Satisfação com os serviços e produtos de informação

Gestores	Funcionários	Bolsistas	Usuários
Satisfação parcial			
Motivos			
Necessidade de verificação das mudanças diárias em relação ao fluxo externo.	Precisa melhorar a comunicação e interação com os professores e a CAENE; Insuficiência de materiais e recursos financeiros para a realização das atividades.	Prazo reduzido para o processamento e a adaptação do material; Pouca comunicação com os docentes.	Atraso no repasse dos materiais pelos professores para o laboratório causa atraso na adaptação do material e os documentos chegam em cima do prazo, prejudicando o tempo de estudo.

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Observou-se, assim, que os atores da investigação estão satisfeitos parcialmente com os serviços e produtos disponibilizados pelo LA, principalmente, devido a problemas de comunicação entre os professores, a CAENE e o laboratório, o que acarreta atrasos na preparação e entrega dos materiais aos alunos, comprometendo o seu tempo de estudo e aprendizado.

Além disso, desataca-se a crescente demanda por material adaptado, decorrente do ingresso de alunos que precisam desse serviço e o não acompanhamento no aumento do número de pessoas na equipe. Assim, a gestão do tempo é um fator crucial para o bom desempenho da unidade, o que exige comprometimento e disciplina de todos os envolvidos, de modo que o usuário disponha de um serviço de qualidade no tempo adequado.

Destaca-se, também, que alguns dos pesquisados (inclusive usuários) enfatizaram sua satisfação com o trabalho e a dedicação da equipe do LA, com o propósito de disseminar as informações no modo acessível para o público que atendem.

4.2.5 Distribuição/compartilhamento da informação

A distribuição/compartilhamento da informação tem o propósito de fazê-la chegar de modo oportuno e adequado às pessoas que dela necessitam para satisfazer alguma necessidade.

Uma ampla distribuição da informação pode acarretar muitas consequências positivas: o aprendizado organizacional torna-se mais amplo e mais frequente; a recuperação da informação torna-se mais provável; e novas informações podem ser criadas pela junção de itens esparsos. O objetivo da distribuição da informação é promover e facilitar a partilha de informações, que é fundamental para a criação de significado, a construção de conhecimento e a tomada de decisões (CHOO, 2011, p.414)

Os dados coletados revelaram a forma e o meio utilizado para o compartilhamento das informações geradas/adquiridas no laboratório, ou seja, buscou-se identificar se as informações adaptadas são distribuídas de modo amplo ou restrito a uma só pessoa, ou a um grupo, conforme evidenciado na Figura 11.

Figura 11 – Distribuição/compartilhamento da informação

Gestores	
Funcionários	Usuários
E-mails	E-mails
Reuniões	Repositório de Acessibilidade
Agenda Eletrônica	
Funcionários	
Funcionários	Usuários
E-mails	E-mails
Reuniões	Repositório de Acessibilidade
Agenda Eletrônica	Pessoalmente
Redes sociais	
Bolsistas	
Funcionários	Usuários
E-mails	E-mails
Reuniões	Repositório de Acessibilidade
Agenda Eletrônica	Pessoalmente
Usuários	
Não compartilha	

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

O suporte tecnológico mais uma vez emerge como o principal recurso para o compartilhamento de informações no contexto estudado. O fluxo informacional, a

distribuição dos documentos adaptados e o repasse de informações relacionadas às atividades do laboratório ocorrem, principalmente, através de e-mails, agenda eletrônica, repositório e redes sociais. Os recursos da TI facilitam a comunicação, tornando o compartilhamento mais ágil, entre os gestores e os funcionários.

Observou-se com relação aos usuários, que esse processo só ocorre em um sentido, ou seja, eles recebem a informação do laboratório, mas, normalmente, não a compartilham. Quando questionados o porquê, um dos usuários apresentou a seguinte justificativa: *“Os materiais que são adaptados pelo laboratório são documentos do curso de cada aluno e na turma (pelo menos na minha) só tem uma pessoa que necessite dessa informação acessível”*. (U3)

Este usuário aponta que, apesar das informações estarem adaptadas para qualquer pessoa com deficiência visual estudar/ler, estas possivelmente não atenderiam a necessidade informacional de outra pessoa, uma vez que, os usuários são de cursos distintos e cada um necessita de uma informação/conhecimento específico. Assim, o compartilhamento não acontece, posto que os usuários armazenam as informações de que eles precisam para seu próprio uso.

De qualquer modo, compreende-se que cabe uma melhor análise desse comportamento pela unidade de informação de modo a propor alguma ação interdisciplinar que estimule o compartilhamento entre os usuários pesquisados, de modo a potencializar a geração de conhecimentos e aprendizados.

Ressalta-se que, além das formas digitais, a forma presencial e reuniões também faz parte do ambiente analisado, onde ocorre o compartilhamento de informações não apenas entre os membros da equipe como também para o atendimento aos usuários.

Durante a construção do conhecimento [...] as pessoas trabalham em equipes de projeto que combinam várias experiências e especializações. Elas compartilham intensamente as informações em diálogos de grupo, extraem conhecimentos de fora da organização e descobrem novos conceitos por meio do uso de analogias e metáforas (CHOO, 2011, p. 414).

Assim, nos encontros da e com a equipe, há um fluxo informacional mais colaborativo e participativo, possibilitando interações e interrelações, às vezes, necessárias para uma melhor compreensão da situação e soluções.

4.2.6 Uso da informação

O uso da informação em um ambiente organizacional ocorre quando o usuário com uma necessidade, busca a informação pertinente e a recupera. Contudo, a informação recuperada somente será utilizada se o usuário entender o significado da informação, possibilitando um conhecimento pessoal da sua necessidade informacional. A informação a ser selecionada ou ignorada tem relação com sua relevância para o esclarecimento da questão ou solução do problema, tendo como resultado uma mudança de conhecimento e o seu uso para a tomada de decisão (CHOO, 2011).

Embora sejam quase sempre tratadas como processos independentes de informação organizacional, as três arenas de uso da informação - criar significado, construir conhecimento e tomar decisões - são de fato processos interligados, de modo que, analisando como essas três atividades se alimentam mutuamente, teremos uma visão holística do uso da informação. (CHOO, 2011, p. 29)

A informação sendo utilizada holisticamente faz com que a organização analise e compare suas estratégias de uso da informação organizacional, fazendo com que o ambiente tenha processos inovadores, refletindo em possíveis novos conhecimentos. Segundo Choo (2011, p.21), “a necessidade, a busca e o uso da informação são determinados pelas demandas do trabalho e do ambiente social, pela lacuna de conhecimentos do indivíduo e por sua experiência emocional.”

No presente estudo investigou-se como ocorre o uso da informação, disponibilizada pelo laboratório, pelos sujeitos da pesquisa, obtendo-se que são usadas para atividades da organização e para conhecimento próprio. O uso da informação é importante para produzir conhecimento nos ambientes interno e externo do laboratório. A Figura 12 apresenta os resultados encontrados.

A análise dos dados evidenciou que os gestores utilizam as informações obtidas para a realização de suas atividades do laboratório, planejamento, estudo do usuário e elaboração de relatórios. Também, organizam a informação em arquivos e a utilizam em artigos científicos ou eventos para disseminação do conhecimento em relação à acessibilidade informacional e inclusão.

Já, os funcionários e bolsistas usam as informações com propósitos técnicos, tais como aplicações em manuais e realização das atividades no laboratório. Além

desses, os funcionários empregam as informações obtidas para a produção científica e elaboração de cursos de capacitação. Estes são oferecidos pelos próprios profissionais do laboratório para os bolsistas ou a comunidade acadêmica, quando necessário.

Figura 12 - Uso da informação



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Já os usuários apontaram o uso acadêmico da informação e para a obtenção de conhecimento, compreende-se, assim, que eles utilizam a informação repassada, para a criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisão. Segundo Choo (2011, p. 404), “o resultado do uso eficiente da informação é o comportamento adaptativo: a seleção e execução de ações dirigidas para objetivos, mas que também reagem às condições do ambiente.”

4.2.7 Comportamento adaptativo

A adaptação do ambiente organizacional é necessária para que se tenha renovações, inovações, ou seja, a cada momento de modificações e mudanças deve-se estar preparado para possíveis novos arranjos ou fluxos organizacionais (CHOO, 2011).

Em relação ao comportamento adaptativo e às próprias mudanças no ambiente organizacional, investigou-se quanto à existência de treinamentos ou aperfeiçoamentos para os gestores e funcionários e o fluxo informacional, cujas respostas estão sintetizadas na Figura 14.

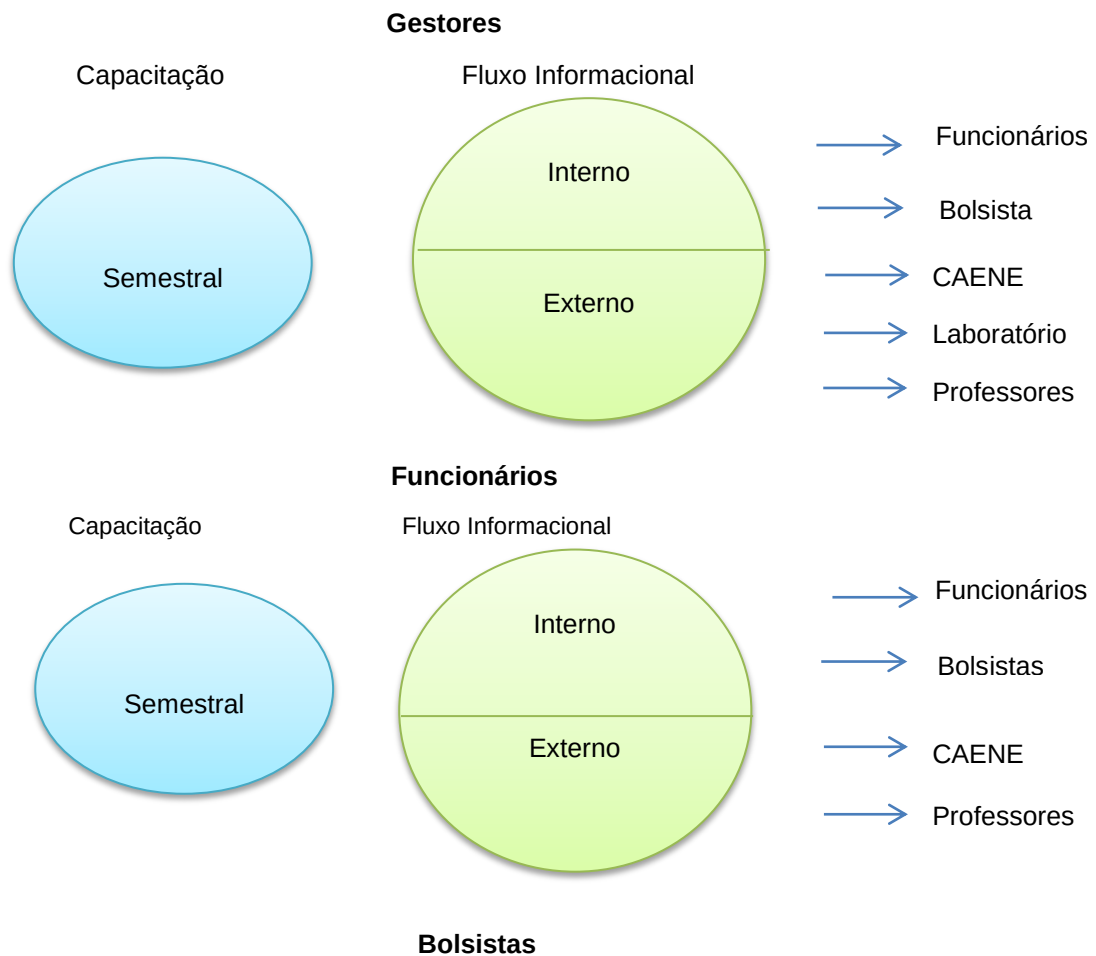
As respostas dos três grupos de entrevistados (gestores, funcionários e bolsistas) foram semelhantes quanto à existência de treinamentos/aperfeiçoamento, semestralmente, indicando que há uma preocupação da organização em manter os colaboradores atualizados para as novas demandas informacionais. Essa periodicidade coincide com os períodos letivos da instituição, quando há o ingresso de novos alunos, que serão selecionados para o uso dos serviços do laboratório, bem como, com a admissão de bolsistas que participarão do grupo de trabalho no laboratório. Estes passam por um treinamento para se familiarizarem com as formas e as técnicas de acessibilidade informacional, conforme pôde ser observado em uma das capacitações para os bolsistas, na pesquisa de campo (Figura 13).

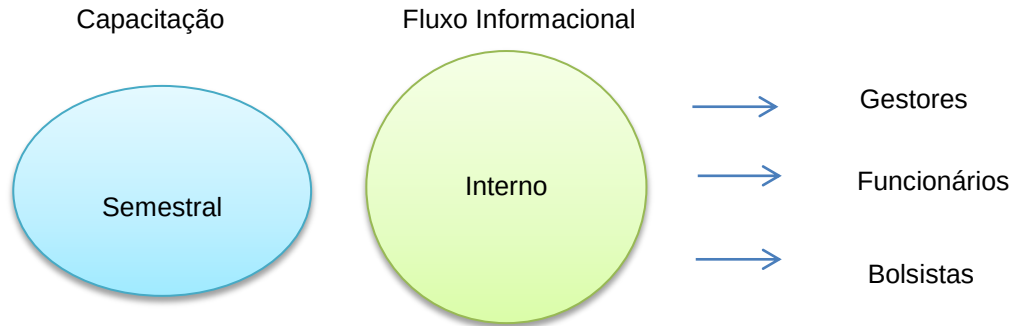
Figura 13 - Treinamento com bolsistas



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Figura 14 - Capacitação e Fluxo informacional





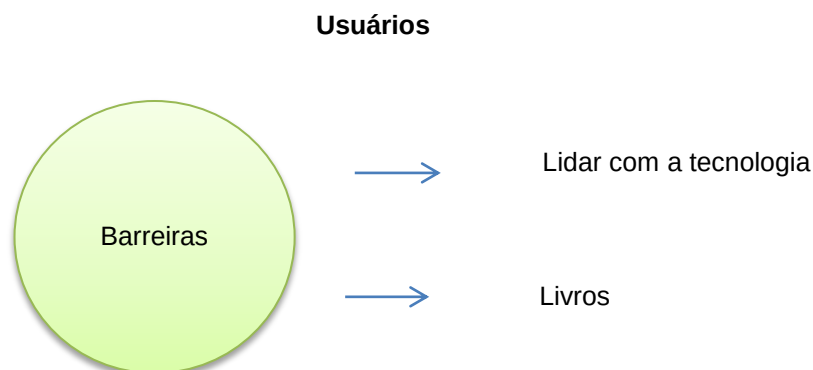
Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A própria equipe do laboratório, com o conhecimento obtido em outras capacitações, realiza qualificações para o público interno e externo. Contudo, a busca por capacitações não se restringe ao âmbito da instituição, sendo que *“na maioria das vezes os próprios funcionários utilizam outros meios de capacitação”* (F1), conforme destacou uma das entrevistas. Esta resposta aponta que há alguma limitação nas oportunidades internas (inclusive nos recursos financeiros) para atender a novas demandas de capacitação sobre a inclusão informacional, fazendo com que a universidade não realize cursos.

Com relação ao fluxo informacional, obteve-se que os gestores e funcionários se relacionam com os públicos internos e externos ao laboratório; já, os bolsistas interagem basicamente com o público interno, por meio de conversas/diálogos, reuniões, agenda eletrônica de trabalho e e-mail. Com relação aos usuários, percebeu-se que o fluxo de informação não é satisfatório, pois a comunicação entre eles e o laboratório é limitada e não integrada.

Nesse sentido, Valentim e Souza (2013, p.87) alertam que “para atender as necessidades de informação dos sujeitos organizacionais é preciso gerenciar os fluxos informacionais existentes, de que forma se possam se estabelecer e transitar eficientemente no ambiente organizacional”. O fluxo informacional tem um importante papel na dinâmica organizacional, assim, se estiver bem dimensionado evitará falhas e ruídos na comunicação com outras unidades.

Por fim, buscou-se identificar outras possíveis barreiras informacionais percebidas pelos usuários, além das limitações visuais de que são portadores, cujos achados podem ser visualizados na Figura 15.

Figura 15– Barreiras informacionais

Fonte: Dados da pesquisa (2017)

A maioria dos usuários entrevistados tem dificuldade com a utilização das tecnologias, principalmente, as que não tem sintetizadores de voz, conforme relata um dos participantes: *“entrei na universidade maduro e antes não me importava com computador ou qualquer outra tecnologia. Atualmente, é o meio que mais utilizo para me comunicar e obter conhecimento, porém, em alguns momentos, preciso de auxílio de alguém para a utilização das tecnologias”* (U1). A idade média dos usuários entrevistados é de 39,5 anos, assim, integram uma geração onde o uso das tecnologias da informação não era tão intensivo, exigindo deles uma adaptação de modo a incorporá-las ao seu dia a dia.

Uma outra barreira identificada foi a limitação nos materiais acessíveis, física e eletronicamente, principalmente, livros e obras, conforme externalizou uma das pesquisadas: *“com relação em conseguir o material bibliográfico e de referência para a minha pesquisa. [...] Dificuldades em acessar o portal de periódicos Capes e bases de dados. Encontro dificuldades em sites onde não existe acessibilidade e uma arquitetura da informação boa. Além de materiais impressos que são de formato “padrão”, dificultando a leitura e os arquivos da biblioteca em PDF⁷ que não estão em formato acessível”* (U3).

Observa-se que não são acessíveis todos os documentos que existem na biblioteca. Há informações adaptadas apenas no RIA (Figura 16) e no próprio

⁷ A sigla inglesa PDF significa *Portable Document Format* (Formato Portátil de Documento), um formato de arquivo criado pela empresa Adobe Systems para que qualquer documento seja visualizado, independente de qual tenha sido o programa que o originou. Disponível em: <https://www.significados.com.br/pdf/>. Acesso em: 20 mar. 2017.

laboratório. Para a utilização do RIA é necessário realizar um cadastro para acessar os materiais acessíveis que nele se encontram.

Figura 16 - Repositório de informação acessível



Fonte: Disponível em: <<https://ria.ufrn.br/jspui/>>. Acesso em: 8 mar. 2017.

Uma outra barreira que pode ser apontada, conforme observação *in loco*, é a ausência de espaços individuais para os usuários, ou seja, não existem cabines de estudos individualizadas. Apesar do espaço físico ser amplo para a acomodação da estrutura administrativa e tecnológica e a circulação das pessoas, a ausência de espaço de estudos adequados pode estar refletindo na baixa frequência à unidade. Também, a ida dos usuários ao laboratório para estudos requer o agendamento de horário e a disponibilidade de algum funcionário ou bibliotecário, o que pode causar dificuldade, em algum momento, diante da reduzida equipe para atender a um público crescente.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo analisar os processos da gestão da informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede da UFRN, na perspectiva do modelo de Choo (2011), visando à acessibilidade informacional de alunos com deficiência visual. Para tanto, investigou-se os processos da GI - identificação das necessidades de informação, aquisição da informação, organização e armazenamento da informação, produtos e serviços de informação, distribuição da informação, uso da informação e comportamento adaptativo.

Pesquisar a GI em um ambiente inclusivo, tendo a acessibilidade informacional como um ponto chave para o desenvolvimento de uma instituição de ensino superior e das suas atividades, se faz necessária para a comunidade acadêmica, a população investigada e para a sociedade, haja vista o papel social desta pesquisa.

A pertinência de se estudar este tema na CI, faz com que os pesquisadores reflitam e evidenciem a interligação da acessibilidade informacional e a GI, sabendo que as organizações têm responsabilidade em fornecer serviços e um ambiente acessível, posto que a inclusão informacional/social torna-se cada vez mais necessária na Sociedade da Informação.

Nesta pesquisa, essa questão foi refletida nas universidades, onde crescentemente as pessoas com deficiência estão se inserindo na comunidade acadêmica e potencialmente tornando-se parte do corpo social do conhecimento. Esta população se faz presente na sociedade e carece ser estudada, compreendida e incluída sem segregação. Em particular, foi identificada essa realidade em um ambiente organizacional inclusivo.

Os resultados evidenciaram que o LA atende o seu objetivo proposto, porém é necessário um melhoramento organizacional, principalmente em relação à comunicação entre os que estão envolvidos diretamente com o laboratório e seus serviços. Existem alguns ruídos que prejudicam tanto as demandas, os serviços como a sua eficácia, quando se vincula a entrega dos materiais acessíveis aos seus usuários.

Em relação ao ambiente foi encontrado um espaço relativamente adequado, todavia constatou-se que no local não há espaços individuais para os usuários, ou

seja, não existem cabines de estudos. No entanto as tecnologias assistivas e os computadores acessíveis estão no local para algum atendimento pela equipe organizacional.

Outro aspecto que se consegue vislumbrar é o quantitativo de demanda informacional e poucos funcionários/bolsistas envolvidos para a adaptação de materiais, ou seja, muita demanda e recursos humanos insuficientes, fazendo com que os serviços não sejam totalmente satisfatórios para os usuários.

Compreende-se que existe uma possível GI no local, principalmente, em relação aos processos de GI. Contudo, não há essa visualização entre os pares, ou seja, no ambiente não está claro o modelo ou a forma aplicável da GI não é explícita. Diante desta inexistência acredita-se que para a GI ser funcional e eficaz, seria necessário à equipe criar/adaptar um padrão de GI para a unidade de informação.

Este possível modelo de GI deve ser documentado, disseminado entre a equipe e estar em constante observação e adaptações de acordo com as normas que regem o laboratório. Nesse processo, poderá se basear nos modelos aqui explorados, em particular, no modelo de Choo (2011) o qual se considera adequado para adaptação ao ambiente da pesquisa de campo.

Reafirma-se que o LA é de suma importância para a comunidade acadêmica e para as pessoas que nele são assistidas, entretanto, ele deve ser mais visualizado em toda a comunidade e não somente por um público restrito, ou seja, os que formam a comunidade UFRN (discentes, docentes e corpo administrativo em geral) são capazes de ser multiplicadores da inclusão.

Com os apoios devidos geram-se mais oportunidades de ampliação do local, das tecnologias assistivas, das metodologias de ensino, de novos formatos de uso e recuperação da informação, além de aperfeiçoamentos regulares para os profissionais que estão à frente do projeto (CAENE, LA e professores), o que possibilitam mais apoio técnico para os usuários, que se relaciona com a aprendizagem cognitiva, tecnológica e técnica.

Apesar do LA ser uma referência em relação à acessibilidade informacional em uma universidade, vale salientar que existem as modificações cotidianamente. Uma das qualidades de uma gestão é a inovação e a aprendizagem, por essa razão se faz necessário que os agentes não se acomodem e forneçam serviços cada vez mais com eficácia e qualidade, para estarem na vanguarda da inclusão. Para tanto,

não apenas o grupo organizacional necessita estar em constante progresso, trazendo renovação ao ambiente, como também os usuários podem estar propondo e solicitando novos produtos e serviços.

Para se chegar ao objetivo geral da pesquisa, realizou-se uma investigação através dos objetivos específicos. Na *“identificação das necessidades informacionais”* foi evidenciada a necessidade de amparos tecnológicos disponíveis, que não se restrinjam a documentos que são adaptáveis para a disciplina que o usuário/aluno frequenta. Se torna relevante que o laboratório junto com a parceria da BCZM e outros viabilizem livros diversos acessíveis, como por exemplo, livros de literatura ou de conhecimentos gerais, pois os usuários ficam limitados somente ao conhecimento de sua formação acadêmica, haja vista que somente estes documentos são adaptados.

O segundo objetivo específico foi o de *“Examinar a busca das informações”*, que ocorre quando o usuário está com uma necessidade informacional, vai buscar em algum local informacional, faz o filtro da quantidade de informação encontrada, adquire e processa a informação. Os participantes do estudo recorrem a várias fontes/canais para a aquisição de informação, intermediadas por recursos tecnológicos ou mediante contato direto.

Em atendimento ao terceiro objetivo específico que foi de *“Verificar as formas de organização e armazenamento das informações”*, conclui-se que a grande parte da informação organizacional do LA é armazenada em formato digital em diversos suportes tecnológicos (e-mail, em nuvem, pastas pessoais do computador, em *backups* e *pen drives*).

Os usuários por sua vez não foram diferentes em suas respostas, a prevalência na forma de organização e armazenamento da informação obtida do laboratório é a forma digital, com uma pouca parcela de documentos impressos.

A tecnologia é um instrumento eficiente na sua utilidade, porém vale salientar que para se possuir um acervo profissional e pessoal, esta carece de inúmeros cuidados e procedimentos de atualizações, manutenção, antivírus entre outros, ressaltando-se que os dispositivos de armazenagem sejam intransferíveis, para que não haja nenhum dano no dispositivo ou no documento digital.

Essa situação se dá pelo constante e crescente uso de informações digitais, ou documentos que nascem digitais ou que são convertidos para o formato digital. Essa forma de organização e armazenamento é mais flexível com busca rápida e

compartilhável “sem danos” ao documento original. Mas o tempo de durabilidade do acervo irá depender de inúmeros fatores para se tornar duradouro, pois panes em dispositivos ou incompatibilidades entre eles é um dos riscos que pode causar algum dano nos documentos.

Outro objetivo que foi proposto foi o de *“Mapear os produtos e serviços informacionais oferecidos pelo laboratório”*. Estes foram sinalizados por alguns dos entrevistados, contudo uma parcela dos usuários e nenhum bolsista descreveram os serviços que os mesmos potencialmente “sabiam” ou não quiseram responder quais serviços utilizavam/sabiam. Reafirma-se que todos responderam que conheciam os serviços, pouco ou muito, porém conheciam.

Em relação aos usuários se faz necessária uma ampla divulgação sobre os serviços e a disponibilização (via e-mail, redes sociais e na própria UFRN) dos horários para atendimentos pessoais. O contato com os profissionais envolvidos e a informação seria capaz de minimizar algum tipo de ruído que possa/venha haver, pois a maioria dos entrevistados menciona que não frequentam o local e somente realizam vínculos através de e-mails ou ligações.

Enfatiza-se que os bolsistas por “diagnosticar os serviços que produzem” e possivelmente não saber de outras atividades faz com que eles se tornem pouco proativos na equipe. Acrescenta-se que todos os bolsistas deveriam aprender e realizar outras atividades técnicas e administrativas e a possibilidade de ser realizada uma rotatividade entre eles. Resultando em uma equipe dinâmica e gerando conhecimento.

É necessário explicar que todos os atores da pesquisa se consideraram satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos. No entanto, uma parcela dos usuários justificaram que existe um atraso no material adaptado disponibilizado devido à falta de pontualidade de alguns professores com relação à liberação dos documentos para o LA. Neste caso, ou seja, quando há um adiamento em enviar ou inserir no SIGAA para o LA, os professores tendem a ampliar o prazo de entrega.

Esta situação é recorrente, pois existe uma grande demanda para pouco recursos humanos e isso se transforma em acúmulo de atividades e de materiais para serem adaptados. Aumentar o quantitativo de funcionários e bolsistas seria de grande feito, além de potencializar as reuniões com os envolvidos (usuários), pedagogos, bibliotecários e professores para maior conscientização das suas práticas de inclusão e de gestão agregando valor para o objetivo proposto do LA.

O quinto e último objetivo específico foi o de “*Compreender a distribuição e o uso das informações*”, obtendo-se por sua vez que os usuários que responderam a entrevista afirmaram que somente as utiliza para fins acadêmicos e para obter conhecimento da sua formação. Evidencia que os usuários informaram que não compartilham as informações obtidas, destacando que seu uso é pessoal, pois se trata de conhecimento acadêmico de cada usuário.

Também, na análise foi perceptível que os funcionários e bolsistas utilizam as informações com propósitos técnicos do local de trabalho, como aplicações de manuais e a realização das atividades. Os funcionários empregam as informações obtidas para se qualificarem e elaborarem cursos de capacitação (gerando conhecimento).

Assim, foi possível diagnosticar que o LA possui uma GI, porém é uma gestão introspectiva, onde não há clareza de todos os profissionais vinculados e não foi encontrado nenhum roteiro/modelo/adaptação formalizado de uma GI.

Nesse sentido, o presente estudo compreende que é necessário que o LA desenvolva uma política de GI, de modo a solucionar as falhas aqui encontradas e posteriormente promover outros produtos serviços e tornar o fluxo organizacional eficaz.

Como já mencionado, pesquisas que incluem a GI em um ambiente inclusivo ainda são escassas na CI. Nesta perspectiva, o intuito de analisar o usuário com deficiência visual no ambiente acadêmico se torna importante e estes devem e precisam ser cada vez mais estudados na Sociedade da Informação. Considera-se, assim, que possam ter futuras pesquisas para estes usuários, que carecem de ser ouvidos, atendidos e incluídos em todos os ambientes.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Daniela et.al. Paradigmas contemporâneos da Ciência da Informação: a recuperação da informação como ponto focal. **Revista Eletrônica Informação e Cognição**, v.6, n.1, p.16-27, 2007. Disponível em:< <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/reic/article/view/745>>. Acesso em: 11 fev. 2016.
- ARAÚJO, Claudialyne da Silva. **Gestão da informação no terceiro setor**: o caso do projeto Garotada Solidária desenvolvido pela organização não governamental Amazona. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013. Disponível em:< <http://tede.biblioteca.ufpb.br/handle/tede/3935>>. Acesso em: 22 mar. 2016.
- ARAÚJO, Claudialyne da Silva; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de. GESTÃO DA INFORMAÇÃO NO TERCEIRO SETOR: o caso do Projeto Garotada Solidária da ONG Amazona. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 14., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônico...** Florianópolis: ANCIB, 2013. Disponível em:< <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xivenancib/paper/viewFile/4199/3322>>. Acesso em: 20 mar. 2016.
- ARAÚJO, Carlo Alberto 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. Disponível em:< <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/19120>>. Acesso em: 22 mar. 2016.
- _____. Fundamentos da ciência da informação: correntes teóricas e o conceito de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v.4, n.1, p.57-79, jan./jun. 2014. Disponível em:< <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/19120>>. Acesso em: 22 mar. 2016.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.
- _____. **NBR 15599**: Acessibilidade: comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro: ABNT, 2008.
- BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.13, p.1-25, 2008. n. especial. Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2008v13n1espp1>>. Acesso em: 23 mar. 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARRETO, Aldo Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, v.8, n.4, 1994. Disponível em:<
<http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

BERSCH, Rita. **Introdução à tecnologia assistiva**. 2008. Disponível em:<
http://www.assistiva.com.br/Introducao_Tecnologia_Assistiva.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2016.

BRASIL. **Brasil acessível**: programa brasileiro de acessibilidade urbana. Implementação de políticas municipais de acessibilidade. Ministério das Cidades, 2006, vol. 4.

_____. Câmara dos Deputados. **Projeto de lei nº 3942/2008**, de 28 de agosto de 2008. Projetos de leis e outras proposições, Brasília, DF, 2008. Disponível em:<
<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=408373>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

_____. Senado Federal. **Projeto de lei do senado nº _____**, de 2007. Institui a data de 10 de dezembro como o Dia da Inclusão Social. Disponível em: <
<http://legis.senado.leg.br/mateweb/arquivos/mate-pdf/11740.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

_____. Câmara dos Deputados. **Lei nº 12.073, de 29 de outubro de 2009**. Institui o dia 10 de dezembro como o Dia da Inclusão Social. Brasília, DF, 2009. Disponível em: < <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2009/lei-12073-29-outubro-2009-591935-norma-pl.html>>. Acesso em: 12 abr. 2016.

_____. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação Especial. **Política Nacional de Educação Especial na perspectiva da educação inclusiva**, de 07 de janeiro de 2008. Documento elaborado pelo Grupo de Trabalho nomeado pela Portaria Ministerial nº 555, de 5 de junho de 2007, prorrogada pela Portaria nº 948, de 09 de outubro de 2007. 2008. Disponível em:<
<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/politicaeduc ESPECIAL.pdf>> Acesso em: 26 mar. 2016.

_____. Congresso Nacional. **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. Disponível em:<
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm>. Acesso em: 26 mar. 2016.

_____. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Comitê Brasileiro de Tecnologia Assistiva. **O que é tecnologia assistiva?** Disponível em:<
<http://www.acessobrasil.org.br/CMS08/seo-conceito-19.htm>>. Acesso em: 08 jan. 2016.

_____. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nºs 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 portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível

em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 27 mar. 2016.

_____. Ministério da Educação. **Portaria nº 3.284, de 7 de novembro de 2003**. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf>>. Acesso: 12 nov. 2016.

CAPURRO, R.; HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.12, n.1, p.148-207, jan./abr. 2007. Disponível em:< <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>>. Acesso em: 15 fev. 2016.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: ANCIB, 2003.

CARVALHO, Livia Ferreira de; ARAÚJO JÚNIOR, Rogério Henrique de. Gestão da informação: estudo comparativo entre quatro modelos. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 28, n. 1, p. 71-84, jan./jun. 2014. Disponível em:< <http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/4159/3000>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

CHALHUB, Tania, BENCHIMOL, Alegria; ROCHA, Luisa Maria Gomes de Mattos. Acessibilidade e inclusão: a informação em museus para os surdos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16., 2015. João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2015.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**. 3.ed. São Paulo: SENAC, 2011.

DUARTE, Emeide Nóbrega et al. Gestão da informação e do conhecimento: práticas de empresa “excelente em gestão empresarial” extensivas a unidades de informação. **Inf. & Soc.:** Est., João Pessoa, v.17, n.1, p.97-107, jan./abr. 2007. Disponível em:< <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/503/1469>>. Acesso em: 13 mar. 2016.

FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.17, n.1, p.153-168, jan./mar. 2012.

FONSECA, Juliene Coelho; PINTO, Tiago Leite. Tecnologias assistivas para a biblioteca inclusiva: uma forma de oferecer a informação a todos. In: ENCONTRO NACIONAL DOS ESTUDANTES DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33., 2010. João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HAMAD, Hanna Pachu. **Análise da Gestão da informação do Núcleo de Educação Especial (NEDESP/UFPB)**. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/8311/2/arquivototal.pdf>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

HAMAD, Hanna Pachu; SILVA, Alzira Karla Araújo da. Gestão da informação no núcleo de educação especial - NEDESP/UFPB. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15., 2014. Belo Horizonte, MG. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt4>>. Acesso: 30 mar. 2016.

HOLANDA, Maria de Fátima Duarte de; CARMINHA, Iraquitan de Oliveira. **Memórias da educação especial: da integração à inclusão**. João Pessoa: Editora Universitária da UFPB, 2008, cap. 4.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2010**: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. 2010. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=794>> Acesso em: 15 fev. 2016.

LENZI, Livia Aparecida Ferreira; TÁLAMO Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Impacto da dinâmica das terminologias na gestão da informação e do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007.

LE COADIC, Yves-françois. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MELO, Amanda Maincke et al. Tecnologias assistivas. In: PUPO, Deise Tallarico et. al. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: Unicamp, 2008, p. 94-103.

OLIVEIRA, Silva Luiz de. **Tratamento de metodologia científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações, teses. 2.ed. São Paulo: Pioneira/Thomson Learning, 2004.

PEREIRA, Giulianne Monteiro. **O acesso à informação na UFPB**: memórias para lembrar direitos esquecidos. 2016. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016. Disponível em: <<http://tede.biblioteca.ufpb.br:8080/handle/tede/8848>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

RAPOSO, Maria de Fátima Pereira; ESPÍRITO SANTO, Carmelita do. Biblioteca universitária proativa. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.4, n.1, p. 87-101, jul./dez. 2006. Disponível em: <

<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/350>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira et. al. E-acessibilidade e usuários da informação com deficiência. **Inc. Soc.**, Brasília, DF, v. 5 n. 1, p.78-91, jul./dez. 2011. Disponível em:< <http://www.brapci.ufpr.br/brapci/v/12426>>. Acesso em: 15 abr. 2016.

SANTOS, Cássia Dias; VALENTIM, Marta Lígia Pomin. As interconexões entre a gestão da informação e a gestão do conhecimento para o gerenciamento dos fluxos informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 19-33, jul./dez. 2014. Disponível em:< <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/17897>>. Acesso em: 15 mar. 2016.

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. Disponível em:< <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>>. Acesso em: 20 mar. 2016.

SILVA, Aparecida Maria da. **Informação e inclusão acadêmica**: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do *campus I* da UFPB. Dissertação PPGCI. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012. Disponível em:< <http://tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/3928/1/arquivototal.pdf> >. Acesso em: 10 dez. 2016.

STARCK, Katia Regina; RADOS, GREGORIO Jean Varvakis; SILVA, Edna Lucia da. Os estilos e os modelos de gestão da informação: alternativas para a tomada de decisão. **Biblios**: Revista de Biblioteca e Ciências da Informação, Santa Catarina, n.52, p. 59-73, 2013. Disponível em:<<http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/125>>. Acesso em: 23 out. 2015.

VALENTIM Marta Lígia Pomim; TEIXEIRA, Thiciane Mary Carvalho. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.22, n.2, p. 151-156, maio/ago. 2012. Disponível em:<<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/10651>>. Acesso em: 29 mar. 2016.

APÊNDICE A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Este é um convite para você participar da pesquisa “Gestão da Informação no Laboratório de Acessibilidade na Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte”, desenvolvida pela pesquisadora Gabriella Domingos de Oliveira, discente do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob orientação da Prof^a Dr^a Simone Bastos Paiva.

A pesquisa tem como objetivo geral *compreender os processos da Gestão da Informação nas ações de inclusão informacional do Laboratório de Acessibilidade*, com vistas a apresentar subsídios para a melhoria e possíveis adequações dos serviços. Caso decida participar, você irá participar de uma entrevista estruturada com 10 perguntas sobre os serviços informacionais prestados pelo laboratório, as ações implementadas e as atividades de gestão que são realizadas no local.

Com o objetivo de analisar as lacunas da Gestão da Informação no ambiente as tarefas ocorrerão no Laboratório de Acessibilidade, localizado na Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Esclarecemos que durante a entrevista e a realização de uma possível gravação de voz, para posteriormente ser analisada com a metodologia de análise de conteúdo de Bardin (2011), a previsão de riscos é mínima (quase nenhuma), pois não tomará muito tempo e nem haverá esforço por parte do entrevistado, ou seja, será uma curta conversação com pequenas perguntas e a gravação somente será realizada se o entrevistado autorizar no momento da entrevista, caso não haja necessidade não haverá gravação.

Desse modo, como forma de prevenção quanto a isso, o entrevistado poderá ler antecipadamente o roteiro das perguntas, estando livre para tirar suas dúvidas e solicitar a cópia da entrevista. Não haverá registros fotográficos ou qualquer outra forma de identificação do entrevistado. Lembramos, ainda, que caso seja necessário, o pesquisador poderá auxiliá-lo no preenchimento das respostas. Você tem a opção de desenvolver as tarefas e responder as perguntas da entrevista na presença de algum familiar ou sozinho, caso se sinta mais à vontade. Os dados que os pesquisados fornecerão serão confidenciais não havendo possibilidade de riscos pessoais e acadêmicos.

Os benefícios que você irá obter com esta pesquisa serão os conhecimentos sobre um modelo eficiente de Gestão da Informação e contribuições para suprir as lacunas que potencialmente existam no ambiente organizacional, obtendo benefícios tanto internos como externos, possibilitando adaptações e melhorias para os serviços, quanto para seus usuários. Você tem o direito de se recusar a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem nenhum prejuízo para você.

Os dados que você nos fornecerá serão confidenciais e serão tratados de modo agrupados apenas em comunicações científicas, não havendo divulgação de nenhum dado que possa lhe identificar. Esses dados serão guardados pelos pesquisadores responsáveis pela pesquisa em local seguro e por um período de 05 anos.

Este documento foi impresso em duas vias, sendo que uma ficará com você e a outra com a pesquisadora Gabriella Domingos de Oliveira. Após ter sido esclarecido (a) sobre os objetivos, importância e o modo como os dados serão coletados pela pesquisa e ter ficado ciente de todos os meus direitos, concordo em participar da pesquisa e autorizo a divulgação das informações por mim fornecidas em congressos e/ou publicações científicas desde que nenhum dado possa me identificar.

Natal, RN _____ de _____ de 20____.

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador Responsável

Contato com a pesquisadora responsável caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com Gabriella Domingos de Oliveira pelos números (83) 998331514/(84) 987121752 ou pelo e-mail: gabryellaholiveirah@gmail.com.

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba. Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley (HULW), 2º andar, Campus I - Cidade Universitária - Bairro Castelo Branco - CEP: 58059-900 - João Pessoa-PB
Telefone: (83) 3216-7964. E-mail: comitedeetica@hulw.ufpb.br.

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista com gestores, funcionários e bolsistas



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Este é um convite para você participar da pesquisa “Gestão da Informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede na Universidade Federal do Rio Grande do Norte”, desenvolvida pela pesquisadora Gabriella Domingos de Oliveira discente do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob orientação da Prof^a Dr^a Simone Bastos Paiva. A pesquisa tem como objetivo geral compreender os processos de Gestão da Informação nas ações de inclusão informacional do Laboratório de Acessibilidade, com vistas a apresentar subsídios para a melhoria e possíveis adequações dos serviços.

Cargo/Função: _____

Gênero: Feminino () Masculino()

Formação: Pós Graduação () Superior Completo () Superior Incompleto ()

1. Quais suas necessidades de informação para realização de suas atividades?
2. Qual o método que você utiliza para a aquisição de informação no laboratório?
3. Qual a modo ou forma de organização das informações no laboratório para a disponibilização futura aos usuários?
4. Você conhece todos os produtos e serviços que o LA oferece? Descreva-os.
5. Qual(is) o(s) meio(s) ou canal(is) que você utiliza para compartilhar as informações com os seus pares e usuários?
6. Como se dá a recuperação das informações nesta unidade?
7. De qual maneira você usa as informações produzidas/obtidas no laboratório?
8. Existe treinamento ou aperfeiçoamento para os gestores e funcionários desta unidade? Caso sim, com qual frequência?
9. Como ocorre o fluxo informacional no laboratório?
10. Você tem sugestões para melhorar o processo de gestão da informação no laboratório?

Agradeço sua colaboração.

APÊNDICE C - Roteiro de entrevista com os usuários do laboratório



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Este é um convite para você participar da pesquisa “Gestão da Informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede na Universidade Federal do Rio Grande do Norte”, desenvolvida pela pesquisadora Gabriella Domingos de Oliveira, discente do curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob orientação da Profª Drª Simone Bastos Paiva. A pesquisa tem como objetivo geral compreender os processos de Gestão da Informação nas ações de inclusão informacional do Laboratório de Acessibilidade, com vistas a apresentar subsídios para a melhoria e possíveis adequações dos serviços.

Idade: _____

Gênero: Feminino () Masculino()

Formação: Pós Graduação () Superior Completo () Superior Incompleto ()

1. Quais são as suas necessidades de informação?
2. De que forma se dá a busca e aquisição de informação acessível no LA?
3. Qual(is) o(s) meio(s) que você utiliza para organizar e armazenar as informações obtidas no LA?
4. Você conhece todos os serviços e produtos oferecidos pelo LA? Qual você mais utiliza?
5. Qual o meio ou canal que você utiliza para compartilhar a informação?
6. De que maneira você usa a informação adquirida no LA?
7. Há quanto tempo você utiliza os serviços oferecidos pelo LA?
8. Você utiliza os serviços do LA presencialmente (com auxílio) ou virtualmente?
9. Existem barreiras ou dificuldades na obtenção de informação no LA?
10. Você tem sugestões para o melhoramento dos serviços prestados pelo LA?

Agradeço sua colaboração.

ANEXO A - Carta de Anuência do Laboratório de Acessibilidade

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAIBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

CARTA DE ANUÊNCIA

Por ter sido informada verbalmente e por escrito sobre os objetivos e metodologia da pesquisa da mestranda Gabriella Domingos de Oliveira intitulada "Gestão da Informação no Laboratório de Acessibilidade da biblioteca central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte", orientada pela Profª Drª Simone Bastos Paiva. Concordo em autorizar a realização das etapas de levantamento e coleta de dados no Laboratório de Acessibilidade, o qual sou responsável.

O descumprimento destes condicionamentos assegura-me o direito de retirar a minha anuência a qualquer momento da pesquisa.

Natal, RN 17 de outubro de 2016.


Érica Simony Fernandes de Melo
Bibliotecário - Documentalista
CRB 15/208 - 1161 4.577/10

Érica Simony Fernandes de Melo
Bibliotecária Coordenadora do Laboratório de Acessibilidade

ANEXO B - Parecer do Comitê de Ética (UFPB/CCS)



UFPB - HOSPITAL
UNIVERSITÁRIO LAURO
WANDERLEY DA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Gestão da Informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Pesquisador: GABRIELLA DOMINGOS DE OLIVEIRA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 61646016.2.0000.5183

Instituição Proponente: Universidade Federal da Paraíba

Patrocinador Principal: FUND COORD DE APERFEICOAMENTO DE PESSOAL DE NIVEL SUP

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 1.932.577

Apresentação do Projeto:

Trata-se da segunda versão do protocolo de pesquisa com respostas às pendências apontadas no parecer anterior de nº 1.876.420.

Projeto de pesquisa apresentado ao Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para qualificação no Mestrado em Ciência da Informação, da mestranda Gabriella Domingos de Oliveira. Orientadora: Profa Drª Simone Bastos Paiva.

Resumo do estudo proposto:

Em unidades de informação de natureza inclusiva onde a questão da acessibilidade e da inclusão (social e informacional) estão presentes, a gestão da informação poderá auxiliar na implementação de ações informacionais inclusivas. Nesse contexto, a pesquisa busca responder à seguinte questão: como as ações e os processos da gestão da informação podem contribuir para a acessibilidade informacional dos usuários portadores de deficiência visual? Trata-se de um projeto de pesquisa de mestrado, que tem o objetivo de analisar dimensões da gestão da informação no processo de inclusão informacional de pessoas com deficiência visual no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, na perspectiva do modelo de Choo (2011). Para tanto, o método utilizado será o indutivo, uma vez

Endereço: Hospital Universitário Lauro Wanderley - 2º andar - Campus I - UFPB.

Bairro: Cidade Universitária

CEP: 58.059-900

UF: PB

Município: JOAO PESSOA

Telefone: (83)3216-7964

Fax: (83)3216-7522

E-mail: comitedeetica@hulw.ufpb.br

Elvane Moreira Freire
Coordenadora
Comitê de Ética em Pesquisa
UFPB - EBSERH / UFPB