



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

ELIANE MENDES LINHARES

**O PROCESSO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO POR ALUNOS SURDOS NA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

João Pessoa – PB  
2022

ELIANE MENDES LINHARES

**O PROCESSO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO POR ALUNOS SURDOS NA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), como requisito para obtenção do grau de Mestra em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Memória, Mediação e Apropriação da Informação

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Eliane Bezerra Paiva

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

L755p Linhares, Eliane Mendes.

O processo de busca de informação por alunos surdos  
na Universidade Federal da Paraíba / Eliane Mendes  
Linhares. - João Pessoa, 2022.

137 f. : il.

Orientação: Eliane Bezerra Paiva.

Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCSA.

1. Ciência da informação. 2. Busca de informação -  
Modelo de Kuhlthau. 3. Usuários surdos. 4. Acesso à  
informação. I. Paiva, Eliane Bezerra. II. Título.

UFPB/BC

CDU 007(043)

ELIANE MENDES LINHARES

**O PROCESSO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO POR ALUNOS SURDOS NA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), como requisito para obtenção do grau de Mestra em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Memória, Mediação e Apropriação da Informação

Data da aprovação: 17/08/2022

Banca examinadora:

Documento assinado digitalmente  
 ELIANE BEZERRA PAIVA  
Data: 29/03/2023 11:26:03-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliane Bezerra Paiva  
(Orientadora – PPGCI/UFPB)

Documento assinado digitalmente  
 MARCKSON ROBERTO FERREIRA DE SOUSA  
Data: 29/03/2023 11:39:14-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa  
(Membro interno – PPGCI/UFPB)

Documento assinado digitalmente  
 LUCIANA FERREIRA DA COSTA  
Data: 29/03/2023 19:50:32-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Luciana Ferreira da Costa  
(Membro externo – PPGAV/UFPB)

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Izabel França de Lima  
(Membro interno suplente – PPGCI/UFPB)

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Genoveva Batista do Nascimento  
(Membro externo suplente – UFPB)

Dedico àqueles que fazem meu coração pulsar e encorajam-me a nunca desistir: minha mãe, Maria do Socorro Linhares; meus filhos, Walter Luiz e Vinícius Eduardo; e meu esposo, Wanclécio Mendes. Obrigada por estarem ao meu lado sempre. Amo vocês!

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, ao meu Deus, dono da minha vida, por me fortalecer e tornar tudo isso possível.

Aos meus filhos, Walter Luiz e Vinícius Eduardo, por serem o combustível que move meu coração e por fazerem minha vida feliz. Vocês são o melhor que há em mim!

A meu esposo, Wanclécio Mendes, por me incentivar a sempre buscar o melhor e nunca desistir. Por estar ao meu lado desde sempre, por ouvir meus anseios e partilhar comigo todos os momentos (bons e ruins) dessa caminhada. Amo você!

Aos meus pais, Maria do Socorro Linhares e Luiz Francisco, em especial, à minha mãe, por tudo o que fez e faz por mim, por seu exemplo de coragem e pelo ser humano incrível que ela é.

À minha orientadora, Professora Doutora Eliane Bezerra Paiva, por me guiar durante todo esse percurso. Obrigada por seu carinho, dedicação e paciência. Essa conquista é nossa!

À minha colega de turma, Marilidia de Souza, obrigada pela parceria de trabalhos e discussões!

Aos professores, Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa, Dr.<sup>a</sup> Luciana Ferreira da Costa, Dr.<sup>a</sup> Izabel França de Lima e Dr.<sup>a</sup> Genoveva Batista do Nascimento, por aceitarem compor minha banca de defesa de mestrado. Gratidão!

Aos servidores do Comitê de Inclusão e Acessibilidade - CIA, em especial, aos intérpretes de Libras, que possibilitaram a comunicação com os alunos surdos traduzindo o questionário de pesquisa.

Aos alunos surdos da UFPB, que se dispuseram a participar do estudo e contribuíram para que fosse realizado.

À minha amiga, Gerlane Farias, por me incentivar a continuar estudando e esclarecer minhas dúvidas, quando precisei. Obrigada, Gê!

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação-PPGCI/UFPB, pelo comprometimento e a excelência no ensino e pela oportunidade de aprender e crescer um pouco mais.

A todos os que contribuíram, direta ou indiretamente, com o desenvolvimento deste trabalho. Obrigada!

*A voz dos surdos são as mãos e os corpos que pensam, sonham e expressam. Permita-se "ouvir" essas mãos, somente assim será possível mostrar aos surdos como eles podem "ouvir" o silêncio da palavra escrita.*

Ronice Miller de Quadros (1997, p. 119)

## RESUMO

A partir do pressuposto legal de que “Todos são iguais perante a lei”, sem qualquer distinção, e considerando que a informação é um elemento básico e imprescindível para o ser humano, desenvolveu-se esta dissertação, cujo objetivo foi de analisar o comportamento de busca de informação dos universitários surdos do *Campus I* da Universidade Federal da Paraíba, à luz do modelo de Carol Kuhlthau, estruturado em seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação, que são acompanhados por reações emocionais, evidenciando-se os sentimentos dos usuários em cada uma das etapas. A pesquisa é do tipo descritiva, caracterizada como de campo e de abordagem quali-quantitativa. Para coletar os dados, foram utilizados o questionário e as técnicas do incidente crítico, e para analisá-los, a análise de conteúdo. Com os resultados obtidos, foi possível traçar o perfil desses estudantes, a maioria dos quais é do gênero masculino, com faixa etária entre 19 e 30 anos, matriculados, principalmente, na área de educação, que estavam cursando entre o terceiro e o quarto período, na modalidade de ensino presencial, e ingressaram na universidade por meio do sistema de cotas. A pesquisa constatou que a maior parte deles tem grau severo de surdez e utiliza combinações e diferentes formas de se comunicar: leitura labial, Libras e oralização. Quanto ao acesso à informação, verificou-se que a maioria dos estudantes tem acesso à internet, diariamente e das próprias residências, com diferentes dispositivos. Os mais recorrentes são o *smartphone* e o *notebook*. Em relação aos sentimentos experienciados durante o processo de busca por informações, constatou-se uma aplicabilidade efetiva do modelo de Kuhlthau, que possibilitou verificar os sentimentos dos estudantes em cada estágio proposto pelo modelo, uma diminuição dos níveis de incerteza, aumento da confiança e sentimento de satisfação, conforme o avanço do processo de busca. Sobre a existência de barreiras no acesso à informação, a principal delas é a dificuldade de compreender as informações encontradas. Ao tratar das ações de suporte oferecidas pelo Comitê de Inclusão e Acessibilidade da Universidade Federal da Paraíba, a maioria dos alunos disse que acessa os serviços do comitê sem quaisquer dificuldades e já solicitou os serviços do intérprete de Libras, descrevendo como positiva a experiência com esse profissional. O estudo mostrou que, apesar de se ter identificado alguns elementos positivos, o processo de busca por informação dos alunos surdos da Universidade Federal da Paraíba é permeado de entraves, sobretudo linguísticos, que impossibilitam sua participação ativa no âmbito acadêmico. Portanto, as instituições de ensino superior devem estar atentas à realidade vivenciada e às necessidades desse grupo de alunos, o que requer condições diferenciadas no acesso à informação, com o fim de lhes garantir meios para terem acesso à informação e permanecerem no ambiente acadêmico, de acordo com seus direitos assegurados por lei.

**Palavras-chave:** usuários surdos; processo de busca da informação; modelo de Carol Kuhlthau; surdos; acesso à informação.

## ABSTRACT

Based on the legal assumption that “all are equal before the law”, without any distinction, and considering that information is a basic and essential element for human beings, this dissertation was developed, which aims to analyze the behavior search for information by deaf university students on Campus I of the Federal University of Paraíba in the light of Carol Kuhlthau's model. This model is structured in six stages: initiation, selection, exploration, formulation, collection and presentation, which are accompanied by emotional reactions, showing the feelings of users in each of the stages. The research, of the descriptive type, characterized as field and qualitative-quantitative approach. It uses the questionnaire as a data collection instrument and the critical incident and content analysis techniques as data analysis procedures. The results obtained allowed tracing the profile of these students, which is composed by gender, mostly male, aged between 19 and 30 years old, enrolled mainly in the education area, studying, the majority, between the third and fourth period, in the face-to-face teaching modality, using the quota system as a way to enter the university. The research found that most of them have a severe degree of deafness and that they use combinations and different forms of communication: lip reading, Libras and oralization. As for access to information, it was found that most students have access to the internet, daily and from their own homes, through different devices, with smartphones and notebooks being the most common. Regarding the feelings experienced by students during the process of searching for information, the effective applicability of the Kuhlthau model was verified, which allowed the verification of the students' feelings in each stage proposed by the model, also showing the decrease in levels of uncertainty, increased confidence and the feeling of satisfaction, as the search process progressed. Regarding the existence of barriers in accessing information, it was identified that the main one is the difficulty in understanding the information found. When dealing with the support actions offered by the Inclusion and Accessibility Committee of the Federal University of Paraíba, most students reported accessing the committee's services without any difficulties and had already requested the services of a Libras interpreter, describing the experience with such as positive. professional. It is concluded that, despite the identification of some positive elements, the process of searching for information by deaf students at the Federal University of Paraíba is permeated by obstacles, mainly linguistic, which make it impossible for them to participate actively in the academic field. This highlights the need for higher education institutions to be aware of the reality experienced and demanded by this group of students who need different conditions in accessing information, in order to guarantee means that enable access to information and their effective permanence in the academic environment, in accordance with their rights guaranteed by law.

**Keywords:** *deaf users; information search process; model by Carol Kuhlthau; Deaf; Access to information.*

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Classificação dos grupos de usuários da informação.....	23
Os paradigmas da Ciência da Informação e as	
Figura 2 - perspectivas dos estudos de usuários.....	28
Figura 3 - Representação da abordagem tradicional.....	29
Figura 4 - Representação da abordagem alternativa.....	31
Figura 5 - Representação da abordagem sociocultural.....	37
Figura 6 - Processo de busca de Carol Kuhlthau.....	41
Comparação dos esquemas de Ellis (1989) com os de	
Figura 7 - Kuhlthau (1991).....	44
Figura 8 - Legislação brasileira referente ao surdo – 1º momento.....	53
Figura 9 - Legislação brasileira referente ao surdo – 2º momento.....	54
Figura 10 - Representações dos sujeitos surdos em diferentes olhares	64

## LISTA DE ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

<b>BDTD</b>	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
<b>BPC</b>	Benefício de Prestação Continuada
<b>BRAPCI</b>	Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação
<b>CELEST</b>	Centro de Línguas Estrangeiras
<b>CI</b>	Ciência da Informação
<b>CIA</b>	Comitê de Inclusão e Acessibilidade
<b>COM</b>	Comissão das Comunidades Europeias
<b>EaD</b>	Ensino a Distância
<b>e-MAG</b>	Modelo de Acessibilidade
<b>ES</b>	Ensino Superior
<b>FUNAD</b>	Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência
<b>IBICT</b>	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
<b>IFES</b>	Institutos Federais de Educação Superior
<b>INES</b>	Instituto Nacional de Educação de Surdos
<b>ISO</b>	Organização Internacional de Normalização
<b>ISP</b>	Information Search Process
<b>LA</b>	Learning Analytics
<b>LIBRAS</b>	Língua Brasileira de Sinais
<b>LISA</b>	Library and Information Science Abstracts
<b>MADAIDI</b>	Modelo para Análise e Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais Inclusivos
<b>OMS</b>	Organização Mundial de Saúde
<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>ORC</b>	Organização e Representação do Conhecimento
<b>PcD</b>	Pessoa com Deficiência
<b>PPGCI</b>	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
<b>PPGCIIn</b>	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
<b>SIGAA</b>	Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas
<b>TCC</b>	Trabalho de Conclusão de Curso
<b>TCLE</b>	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
<b>TICs</b>	Tecnologia de Informação e Comunicação
<b>UnB</b>	Universidade de Brasília
<b>UEPB</b>	Universidade Estadual da Paraíba
<b>UFF</b>	Universidade Federal Fluminense
<b>UFMG</b>	Universidade Federal de Minas Gerais
<b>UFPB</b>	Universidade Federal da Paraíba
<b>UFPR</b>	Universidade Federal do Paraná
<b>UFRJ</b>	Universidade Federal do Rio de Janeiro
<b>UFSC</b>	Universidade Federal de Santa Catarina
<b>UNESP</b>	Universidade Estadual Paulista
<b>WAI</b>	Web Accessibility Initiative
<b>W3C</b>	World Wide Web Consortium

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Faixa etária dos alunos.....	80
Gráfico 2 -	Curso em que os alunos estão matriculados.....	81
Gráfico 3 -	Período que os alunos estão cursando.....	82
Gráfico 4 -	Modalidade de ensino dos alunos.....	83
Gráfico 5 -	Ingresso dos alunos na UFPB por meio do sistema de cotas	83
Gráfico 6 -	Grau de surdez dos alunos.....	85
Gráfico 7 -	Percentual de alunos surdos da UFPB que têm ou não acesso à internet.....	87
Gráfico 8 -	Frequência com que os alunos surdos da UFPB acessam a internet.....	87
Gráfico 9 -	Locais em que os alunos utilizam a internet.....	88
Gráfico 10 -	Fonte utilizada para satisfazer a necessidade de busca por informação.....	92
Gráfico 11 -	Critérios utilizados para escolher a fonte de informação.....	94
Gráfico 12 -	Percentual de alunos que sentiram necessidade de buscar outras fontes de informação.....	95
Gráfico 13 -	Diminuição nos níveis de incerteza entre os alunos durante o processo de busca por informação.....	97
Gráfico 14 -	Opinião dos alunos sobre a disponibilização de informações acessíveis pela UFPB a todos os alunos da instituição.....	102
Gráfico 15 -	Percepção dos estudantes sobre a clareza e a organização das informações dispostas no SIGAA da UFPB.....	104
Gráfico 16 -	Percentual de alunos que já solicitaram os serviços de interpretação de Libras ao CIA.....	106
Gráfico 17 -	Motivos que levaram os alunos a solicitarem os serviços de interpretação de Libras ao CIA.....	106

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 -	Dados das pesquisas sobre surdos identificadas na BDTD...	66
Quadro 2 -	Formas de comunicação utilizadas pelos alunos.....	85
Quadro 3 -	Mecanismos utilizados pelos alunos para acessarem a internet.....	89
Quadro 4 -	Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de iniciação.....	91
Quadro 5 -	Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de seleção.....	93
Quadro 6 -	Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de exploração.....	95
Quadro 7 -	Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de formulação.....	96
Quadro 8 -	Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de coleta.....	98
Quadro 9 -	Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de apresentação.....	98
Quadro 10 -	Barreiras encontradas pelos alunos no acesso à informação	100
Quadro 11 -	Sistemas de informação da UFPB utilizados pelos estudantes.....	101
Quadro 12 -	Finalidades de usar o SIGAA da UFPB .....	104
Quadro 13 -	Descrição da experiência do aluno com o intérprete de Libras.....	107
Quadro 14 -	Comentários dos alunos acerca do processo de busca por informação pelos usuários surdos na UFPB.....	108

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1</b>	<b>Justificativas.....</b>	<b>13</b>
	Objetivo geral.....	15
	Objetivos específicos.....	15
<b>2</b>	<b>ESTUDOS DE USUÁRIOS: um subcampo da Ciência da Informação</b>	<b>19</b>
<b>2.1</b>	<b>De “estudos de usuários” a “estudos sobre os sujeitos” .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2</b>	<b>Abordagens e modelos teóricos.....</b>	<b>26</b>
2.2.1	Abordagem tradicional.....	28
2.2.2	Abordagem alternativa.....	30
2.2.3	Abordagem sociocultural/interacionista.....	35
<b>2.3</b>	<b>O modelo de Carol Kuhlthau.....</b>	<b>40</b>
<b>3</b>	<b>ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO.....</b>	<b>46</b>
<b>4</b>	<b>OS SURDOS E A LÍNGUA DE SINAIS.....</b>	<b>52</b>
<b>4.1</b>	<b>Educação dos surdos no ensino superior.....</b>	<b>58</b>
<b>4.2</b>	<b>Cultura e comunidade surda.....</b>	<b>63</b>
<b>4.3</b>	<b>Estudos sobre os usuários surdos na Ciência da Informação.....</b>	<b>65</b>
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>74</b>
<b>5.1</b>	<b>Caracterização da pesquisa.....</b>	<b>74</b>
<b>5.2</b>	<b>Delineamento da pesquisa.....</b>	<b>75</b>
<b>5.3</b>	<b>Procedimentos de coleta dos dados.....</b>	<b>77</b>
<b>5.4</b>	<b>Procedimentos de análise dos dados.....</b>	<b>78</b>
<b>6</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>80</b>
<b>6.1</b>	<b>Perfil dos estudantes surdos do <i>Campus I</i> da UFPB.....</b>	<b>80</b>
<b>6.2</b>	<b>Meios de acesso à informação utilizados pelos universitários surdos.....</b>	<b>86</b>
<b>6.3</b>	<b>Sentimentos dos estudantes surdos nas buscas por informação, a partir do modelo de Carol Kuhlthau.....</b>	<b>90</b>
<b>6.4</b>	<b>Barreiras no acesso à informação.....</b>	<b>100</b>

<b>6.5 Ações de suporte oferecidas pelo Comitê de Inclusão e</b>	
<b>Acessibilidade - CIA da UFPB.....</b>	<b>105</b>
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>110</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>113</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA.....</b>	<b>124</b>
<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARE-</b>	
<b>CIDO.....</b>	<b>132</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A informação é um elemento essencial na vida cotidiana das pessoas, pois compõe o principal insumo para o desenvolvimento e a execução de diversas atividades em diferentes contextos, como pessoais, profissionais, acadêmicos etc. Para Barreto (1994), a informação sintoniza o mundo e é um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo. Logo, o processo de busca desse insumo é complexo e exige a compreensão dos fatores que o envolvem, que abrangem tanto a necessidade quanto o comportamento do indivíduo em relação à informação.

Um dos propósitos da Ciência da Informação é de identificar regularidades em relação ao comportamento dos indivíduos diante de determinados fenômenos informacionais (necessidades, busca e uso da informação). Nesse sentido, a CI tem demonstrado interesse em conhecer a estrutura e as características que envolvem a interação do sujeito com os recursos, os serviços e as fontes de informação. Por essa razão, passou a desenvolver estudos sobre os esquemas de ações que um indivíduo realiza para satisfazer às suas necessidades informacionais (TABOSA; PINTO, 2015).

Le Coadic (1996, p. 39) assevera que as “necessidades e os usos são interdependentes e se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”, tendo em vista que a postura do usuário em sua necessidade impacta diretamente em suas ações. Wilson (2000) entende o processo de busca como uma tentativa intencional de encontrar a informação, visando satisfazer um desejo, interagindo com vários tipos de sistemas de informação.

Destarte, a necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo, em determinada circunstância, ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou. O comportamento informacional, por sua vez, está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para suprir essas necessidades (ODDONE; SILVEIRA, 2007). Assim, para Figueiredo e Paiva (2015, p. 40), “a busca surge das necessidades de informação e reflete o comportamento informacional dos usuários”.

Tabosa (2016) define o comportamento de busca como uma atividade global ou o conjunto dos atos de um usuário de informação perante uma necessidade de informação, com o intuito de supri-la, ou seja, o caminho que ele percorre para buscar,

localizar e acessar a informação para suprir sua deficiência cognitiva. Desconhecer as necessidades e os comportamentos do usuário de busca e de uso da informação dá margem à elaboração de produtos e serviços distanciados das práticas e do consumo informacional efetivo (TABOSA; PINTO, 2016).

Entre os desafios a serem considerados nos estudos de usuários, destacam-se alguns aspectos, como o fato de as pessoas e suas necessidades não serem uniformes, de suas percepções sofrerem alterações ao longo do tempo e de elas serem dotadas de subjetividade, razões porque é necessário atualizar esses estudos constantemente, como explicam Tabosa e Pinto (2015, p.103):

Também devemos considerar que as pessoas, na sua individualidade, bem como as coletividades são subjetivas, exercem e ao mesmo tempo sofrem a ação do social, coerções que interferem em seu comportamento dentro dos grupos sociais. Assim, as sociedades não são estáticas, elas mudam conforme o tempo, o que se reflete nos comportamentos dos grupos sociais que a compõem, motivo pelo qual os estudos e pesquisas referentes ao comportamento de busca e uso de informação devem ser atualizados, para se adequar à realidade sócio-temporal e mesmo cognitiva dos sujeitos.

No âmbito dos estudos de usuários da informação, assim como há diferentes abordagens e formas de pesquisa existem diversos tipos de usuários com experiências e necessidades distintas, entre eles, os surdos, que compõem uma minoria linguística e que são mencionados no Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005, art. 2º: “[...] considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais – Libras” (BRASIL, 2005).

Por vezes, a pessoa surda enfrenta problemas na comunicação e no acesso à informação, e como sua deficiência é sensorial e imperceptível aos olhos, não são vistos e pensados como usuários que precisam de atendimento diferenciado, o que agrava ainda mais seu processo inclusivo social. Durante muitos anos, as pessoas surdas tiveram sua cultura negada, foram excluídas do meio social e sofreram preconceitos por causa disso. Goldfeld (1997, p. 27) afirma que, “na antiguidade, os surdos foram percebidos de formas variadas: com piedade e compaixão, como pessoas castigadas pelos deuses ou como pessoas enfeitiçadas e, por isso, eram abandonados ou sacrificados”. A autora explica, ainda, que os surdos eram considerados seres primitivos, não tinham acesso à educação e viviam isolados sem qualquer possibilidade de interagir.

O fato de a pessoa surda não ser reconhecida como cidadã e um ser social provocou grande atraso em seu desenvolvimento educacional, cultural e até profissional ao longo dos anos. As barreiras encontradas em seu dia a dia vão além da dificuldade de se comunicar, porquanto envolvem, principalmente, a maneira como a sociedade e o poder público as enxergam e o preconceito e a discriminação, que ainda são muito recorrentes e tornam a vida delas ainda mais difícil (LINHARES, 2017). Segundo Cardoso (2014, p. 16), “o surdo faz parte de uma comunidade linguística e cultural minoritária, que parece ser ‘silenciada’ na cultura de uma sociedade que considera a articulação da linguagem falada como condição para o pensamento, a abstração e apreensão do mundo”.

No contexto em que esses usuários estão inseridos, a acessibilidade é fundamental para subsidiar seu processo de busca por informações. Segundo a ‘Cartilha Viver sem Limites’ (BRASIL, 2013), acessibilidade é um atributo do ambiente que garante que todos convivam de forma independente, com segurança e autonomia, nos espaços, mobiliários e equipamentos abertos ao público ou de uso público. Para que pessoas com deficiência utilizem, em igualdade de oportunidades, o meio físico, o transporte e a informação, são necessárias medidas apropriadas para efetivar a acessibilidade, pois estar incluído socialmente é direito de todas as pessoas. Assim, políticas públicas de inclusão social têm como objetivo desenvolver ações de participação social e de combate à desigualdade, à exclusão ou à restrição, que impedem o exercício de direitos em igualdade de condições. Em relação às pessoas com deficiência, são necessárias medidas para lhes assegurar apoio e não permitir que sejam discriminadas por causa de suas condições físicas, intelectuais, mentais ou sensoriais e afastadas de suas comunidades (BRASIL, 2013).

No caso dos usuários surdos, a forma de acesso à informação tem aspectos que se diferenciam dos demais usuários, devido à falta do sentido da audição que os impossibilita de acessar determinada informação disponível apenas em dispositivo de áudio ou apresentada predominantemente em língua portuguesa (CARNEIRO, 2014). Portanto, conhecer suas particularidades e suas dificuldades no processo de busca por informação é o primeiro passo para se criarem serviços que atendam às suas necessidades.

O espaço acadêmico deve ser visto como um ambiente propício à efetivação das políticas de inclusão e à conscientização de toda a comunidade acadêmica da importância social de promover a equidade, de forma que não haja diferenciação,

tanto para os estudantes surdos quanto para os com qualquer outra deficiência. O distanciamento entre os alunos surdos e a comunidade acadêmica propicia a formação de lacunas informacionais e agrava seu processo educacional e social.

Na visão de Mezzari (2015, p.17), “[...] uma forma de preencher tais lacunas é por meio da ampliação da acessibilidade informacional dos surdos, que acontece quando a informação se encontra acessível para o uso de forma que esse surdo possa acessar e utilizar essa informação facilmente”. A informação sobre esses aspectos é vista como “[...] um recurso necessário para que possa haver análises mais aprofundadas, relacionadas ao desempenho de estudantes surdos, melhorando o conhecimento sobre esses e sobre a performance de seus processos de aprendizagem” (TABORDA, 2019, p. 19).

A seguir, apresentam-se as justificativas que nortearam a pesquisa.

### **1.1 Justificativas**

No tocante à escolha do tema desta pesquisa, vale a pena recordar o primeiro contato com surdos e com a língua de sinais. Essa experiência decorreu da realização de um trabalho acadêmico no componente curricular ‘Uso e usuários da informação’, no 6º período do Curso de Arquivologia na Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). A pesquisa foi realizada na Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência (FUNAD), com o objetivo de descobrir a usabilidade de determinado *site* sob a ótica dos usuários surdos por meio da aplicação de um questionário.

Tínhamos em mente que seria uma tarefa fácil, por imaginar que os surdos, apesar de não ouvirem, compreendiam bem a língua portuguesa escrita, o que não aconteceu. Pensávamos que a pesquisa promoveria uma reflexão sobre a inclusão e a necessidade de adequar os ambientes e os serviços aos usuários surdos. No entanto, deparamo-nos com uma realidade era totalmente nova, um silêncio que nos deixou sem reação e constatamos que não conhecíamos nada sobre o que pesquisávamos. Obviamente, diante da situação, o questionário foi explicado e aplicado pela intérprete de libras. Nessa fase, enquanto observávamos cada detalhe sobre como eram feitos os sinais e as expressões faciais, nascia em nós um desejo de pertencer àquele grupo e transpor as barreiras invisíveis que limitavam a troca de informações. Nesse sentido, tivemos que nos render ao estudo da libras, curso iniciado no ano de 2017, no Centro de Línguas Estrangeiras da Prefeitura Municipal de João Pessoa (CELEST) e concluído em 2019, que é dividido em seis módulos com

aulas ministradas por professores surdos. Nessa oportunidade, além do aprendizado da língua, compreendemos um pouco mais a realidade dos surdos, suas singularidades, dificuldades, entre outros.

Em 2017, o tema tornou a ser abordado, dessa vez, no trabalho de conclusão de curso (TCC), com enfoque na acessibilidade informacional digital a partir da perspectiva do usuário surdo (LINHARES, 2017). Os resultados demonstraram que os surdos são usuários ativos dos ambientes digitais, e suas principais dificuldades estão relacionadas à predominância da informação textual e à falta de vídeos traduzidos para a língua de sinais nesses ambientes. A inserção da libras foi apontada por eles como principal recurso para tornar os ambientes digitais acessíveis às suas necessidades.

Diferentemente do que se possa pensar, os surdos não compreendem bem o português ou apresentam dificuldade de contextualizar a língua. Para eles, a língua materna, chamada LI, é a LIBRAS, assim como é o português para os ouvintes, sendo o português ensinado como segunda língua (LII) em uma estrutura bilíngue. Por essa razão, os surdos encontram muita dificuldade de acessar a informação em diversos ambientes, figurando a comunicação como principal barreira entre eles, porquanto compõem uma minoria linguística (LINHARES, 2017). Nesse sentido, “[...] a leitura não garante ao surdo o entendimento daquilo que lê. O fato é que muitos surdos brasileiros enfrentam dificuldades na leitura e escrita do português” (MEZZARI, 2015, p. 62).

No âmbito pessoal, a pesquisa se justifica tanto por minha aproximação com a libras e, conseqüentemente, com os surdos quanto pelas inquietações decorrentes da constatação das inúmeras dificuldades enfrentadas no cotidiano das pessoas surdas. No âmbito científico, pela produção de conhecimentos que dialogam com a vivência prática das pessoas, neste caso, com os alunos surdos, de forma que se propõem reflexões para conduzir ações que transformem sua realidade e promovam a inclusão universitária. Para isso, a universidade deve assumir uma postura ativa, visando à igualdade e à dignidade das pessoas. Para isso, deve implementar e defender a criação de ambientes acessíveis, sem barreiras na comunicação e com servidores preparados para atender a demandas sociais sem nenhuma distinção, pois os alunos com necessidades especiais precisam enxergar o ambiente educacional como um espaço onde seus direitos serão sempre assegurados, e as desigualdades impostas pela sociedade serão percebidas e debatidas com o intuito de promover sua

adequação. Nesse sentido, “[...] ressalta-se a importância da Universidade na promoção de ações assertivas, que busquem dar maior visibilidade às questões relacionadas aos acadêmicos surdos” (TABORDA, 2019, p. 88).

No que se refere à justificativa social, parte-se do pressuposto de que todos são iguais perante a lei, como determina o Art. 5º da Constituição Federal do Brasil, portanto, têm, igualmente, o direito de acesso às informações nos diferentes espaços da sociedade. Assim, considera-se que é responsabilidade social do profissional da informação pensar na diversidade de usuários, em suas necessidades e em seus comportamentos no processo de busca da informação, inclusive os com necessidades especiais, de forma a abranger essa parcela da sociedade que, durante muito tempo, ficou à margem da sociedade.

Assim, considerando as dificuldades com que os surdos se deparam para se comunicar em uma sociedade ouvinte, uma ampla legislação que prevê o acesso igualitário a oportunidades e a ação de apoio do Comitê de Inclusão e Acessibilidade (CIA) nas universidades federais, o estudo partiu da seguinte questão norteadora: *‘Como se dá o processo de busca por informações por parte dos estudantes surdos da Universidade Federal da Paraíba?’*

Para isso, estabeleceu-se o seguinte objetivo geral: Analisar o comportamento de busca de informação dos universitários surdos do *Campus I* da UFPB à luz do modelo de Carol Kuhlthau.

Quanto aos objetivos específicos operacionalizadores do objetivo geral, foram:

- a. Traçar o perfil dos estudantes surdos do *Campus I* da UFPB;
- b. Verificar os meios de acesso à informação utilizados pelos universitários surdos;
- c. Descrever os sentimentos desses estudantes em suas buscas por informação, a fim de verificar a aplicabilidade do modelo de Carol Kuhlthau;
- d. Detectar a existência de barreiras ao acesso à informação;
- e. Identificar as ações de suporte oferecidas pelo Comitê de Inclusão e Acessibilidade da UFPB no acesso às informações.

Nessa perspectiva, esta pesquisa visou provocar reflexões e discutir sobre as dificuldades que os universitários surdos da UFPB enfrentam durante o processo de busca por informações e contribuir com a indicação de medidas práticas a serem

aplicadas no espaço acadêmico, com o fim de minimizar os problemas de comunicação e promover a equidade no atendimento, assim como os caminhos para inclusão os surdos nesses ambientes.

Em decorrência do atual período pandêmico, vivenciado durante todo o mestrado, a proposta inicial da pesquisa sofreu algumas mudanças. No anteprojeto, que foi submetido para ingressar no processo seletivo do PPGCI-UFPB, tinha-se como objetivo geral analisar as condições de acessibilidade para os usuários surdos no Tribunal de Justiça da Paraíba, no que se refere ao acesso à informação para o alcance dos direitos fundamentais. A escolha por esse campo em específico se justifica por causa da aproximação da pesquisadora com o estudo da língua de sinais e a constatação de que o acesso às informações no âmbito judicial é considerado um entrave para eles e pelo fato de ser estudante de Direito e compreender como fator primordial o acesso igualitário à Justiça.

Assim, tendo em vista o contexto de enfrentamento e de restrições da pandemia da Covid-19, algumas adequações foram necessárias à proposta de pesquisa. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a Covid-19 é uma doença infecciosa causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) e tem como principais sintomas febre, cansaço e tosse seca. O alerta para o surgimento da doença originou-se no relato de alguns casos de pneumonia na cidade de Wuhan, na China, em dezembro de 2019. Pouco tempo depois, em janeiro de 2020, autoridades chinesas confirmaram que haviam identificado e tratava-se de um novo tipo de coronavírus, que não havia sido identificado antes em seres humanos e já estava se disseminando rapidamente, o que fez a OMS declarar surto da doença.

Os índices de transmissão evoluíram em escala global e logo a doença se propagou pelo mundo, levando a OMS a atualizar a situação para o patamar de pandemia. Para enfrentar a situação, os órgãos públicos criaram planos de medidas preventivas visando desacelerar os índices de contaminação e resguardar a vida das pessoas. As principais medidas de prevenção foram: uso de máscara, uso do álcool 70° em gel, distanciamento social, suspensão do atendimento de diversos serviços públicos, fechamento do comércio, adoção do trabalho remoto para alguns setores, suspensão das aulas presenciais e adoção do ensino remoto etc.

Assim, devido à impossibilidade de continuar com o que foi previsto inicialmente, tendo em vista as referidas medidas preventivas adotadas pelas instituições públicas, buscaram-se novas alternativas em conversas com a

orientadora, a professora Dr<sup>a</sup>. Eliane Bezerra Paiva, e optou-se por desenvolver o estudo no âmbito da Universidade Federal da Paraíba-UFPB, no sentido de conhecer os aspectos envolvidos no processo de busca por informação pelos estudantes surdos dessa instituição e identificar suas necessidades, dificuldades e sentimentos. Para isso, foi utilizado o modelo de busca de informação de Carol Kuhlthau (1991), no qual o processo se desenvolve em seis estágios: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Nesses estágios, identifica-se o comportamento do usuário em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico, aos quais a autora associa os sentimentos dos usuários com cada etapa de seu modelo.

A importância deste se justifica por constatar a realidade vivenciada pelos estudantes surdos no contexto acadêmico, no que diz respeito ao acesso à informação, e promover debates sobre o tema e apontar caminhos para adequar os ambientes.

No que diz respeito à estrutura, este estudo foi dividido em sete seções, organizadas da seguinte forma:

**Seção 1:** Referente à introdução, em que se apresentam o problema de pesquisa, os objetivos e suas justificativas;

**Seção 2:** Apresenta a revisão da literatura sobre os estudos de usuários como subárea da CI, bem como suas mudanças de perspectivas que acompanham os paradigmas do campo e o modelo teórico elaborado por Carol Kuhlthau que foi utilizado neste estudo;

**Seção 3:** Destaca a importância da acessibilidade e da inclusão nos diferentes espaços e contextos da sociedade;

**Seção 4:** Aborda os surdos como usuários da informação, destacando: o surgimento da libras no Brasil, as singularidades do surdo, as diferentes perspectivas de sua história, as mudanças na legislação ao longo do tempo, no que refere aos surdos, à educação deles no ensino superior, algumas particularidades da comunidade e cultura surda e um levantamento sobre pesquisas na área da CI que tratam desse tema;

**Seção 5:** Trata da metodologia da pesquisa, sua caracterização, seu delineamento, os procedimentos de coleta de dados e a análise dos dados;

**Seção 6:** Apresenta a análise e a discussão dos resultados obtidos na pesquisa;

**Seção 7:** Inclui as considerações finais.

Por fim, apresentam-se as referências, seguidas dos Apêndices A e B, que contêm o questionário de pesquisa e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido -TCLE, respectivamente.

## 2 ESTUDOS DE USUÁRIOS: um subcampo da Ciência da Informação

A Ciência da Informação é uma área do conhecimento que tem características de uma ciência interdisciplinar, pós-moderna, social e humana (ARAÚJO, 2014) e à qual compete estabelecer os princípios e as práticas relacionados à produção da informação, sua distribuição e as formas de acesso (KOBASHI; TÁLAMO, 2003). Saracevic (1996, p.47) define a Ciência da Informação (CI) como

[...] um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento, essas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais.

Com a consolidação teórica e institucional da CI, a partir da década de 1960, o campo passou a requerer abordagens específicas que deem conta de lidar com as diversas formas de se estudar a informação e os fenômenos e os aspectos envolvidos nela, o que originou-se, inevitavelmente, as subáreas da CI, dentre as quais, destacamos os estudos de usuários, em que se enquadra esta pesquisa.

Adotou-se uma divisão em que se identificam seis subáreas, a saber: os fluxos da informação científica, a representação e a recuperação da informação, **os estudos de usuários**, a gestão do conhecimento, a economia política da informação e os estudos métricos da informação (ARAÚJO, 2014, p. 58, grifo nosso). No entanto, antes de adentrar o subcampo dos estudos de usuários, foi necessário, primeiramente, apresentar alguns conceitos de informação no campo da CI, para compreender sua relação com seus usuários. Esses conceitos podem variar de acordo com as perspectivas das teorias e da época com a qual se relacionam.

Assim, tendo em vista toda a complexidade envolta nessa atividade, como colocado por Capurro e Hjørland (2003), esta investigação é uma das tarefas mais amplas e complexas de uma futura Ciência da Informação unificada, que não seja meramente reducionista, mas que veja as relações análogas, equívocas e unívocas entre diversos conceitos de informação e respectivas teorias e campos de aplicação.

Buckland (1991) dividiu seu conceito de informação em três aspectos: “(1) informação-como-processo”, que envolve o ato de informar; “(2) informação-como-conhecimento”, em que o conhecimento é comunicado e tem como característica-

chave sua intangibilidade; e a “(3) informação-como-coisa”, que funciona como atributo para objetos, dados ou documentos, ou seja, algo tangível.

Saracevic (1999) defende que a informação existe em um contexto e envolve não apenas as mensagens (sentido restrito) que são cognitivamente processadas (sentido amplo), mas também um contexto, uma situação específica e uma ação, no decurso da qual a informação é cognitivamente processada. Já na visão de Marteleto (2007, p. 17), “na Ciência da Informação, acredita-se que a informação seja um elemento da cultura – pois é da ordem da criação humana – que carrega sentido a ser comunicado para produzir conhecimento”.

Para Barreto (1994, p.03), “[...] a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo”, pois, dessa maneira, deixa de ser uma medida de organização para ser a organização em si; é o conhecimento que só se realiza se a informação for percebida e aceita como tal e coloca o indivíduo em um estágio melhor de convivência consigo mesmo e dentro do mundo em que sua história individual se desenrola.

Assim, nesta pesquisa, tomou-se como base a perspectiva do referido conceito de informação, por ser um importante instrumento capaz de modificar a consciência e a vida dos sujeitos que as acessam. Para o autor, “a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento e modifica o estoque mental de significados do indivíduo e traz benefícios par seu desenvolvimento e o progresso da sociedade em que ele vive” (BARRETO, 1994, p. 03).

Enfatizando a importância da informação na vida das pessoas, Kobashi e Tálamo (2003) construíram uma analogia entre a informação e o alimento, com o intuito de demonstrar a relevância social desses elementos como meio garantidor da cidadania. Para as autoras, “a informação, como o alimento, é um bem. Do mesmo modo que a carência de alimento provoca a fome, a carência da informação provoca a ausência do conhecimento” (KOBASHI; TÁLAMO, 2003, p.03).

Entre as tantas formas de perceber a informação na área da CI, uma virada cognitiva aconteceu a partir das décadas de 1980 e 1990, quando o termo conhecimento começou a ser fortemente colocado nas subáreas do campo, fazendo surgir outra maneira de se estudá-la:

como algo cognitivo, semântico ou subjetivo, a partir do qual se passou a considerar a articulação entre os dados (os elementos presentes da realidade independente dos sujeitos) e o conhecimento (aquilo que os indivíduos sabem ou conhecem), sendo a informação a medida da alteração desse estado de conhecimento, ou, em outros termos, o produto da interação entre

os dados e o conhecimento, no âmbito do indivíduo. Ao apresentarem essa perspectiva de estudos, os autores aproximam o conceito de informação aos de dado, conhecimento, processamento, indivíduo, pessoa, lacuna, preenchimento, modificação, alteração, significado. (ARAÚJO, 2018, p. 42)

A partir dessa compreensão, estabeleceu-se na CI uma tríade conceitual que passou a dar estabilidade ao campo, considerando os dados como os registros físicos de conhecimento - a materialidade; o conhecimento, como o que está na mente das pessoas, o que elas sabem e compõem o seu repertório; e a informação, como o resultado da interação entre os outros dois, ou seja, o quanto os dados alteraram o conhecimento existente (ARAÚJO, 2014).

Para o autor, a Ciência da Informação que se faz hoje é muito diferente da de décadas atrás, ainda que algumas propostas de estudo coexistam com diversas outras maneiras de se estudar a informação, sobretudo no que concerne ao desenvolvimento das tecnologias, que solucionou uma série de problemas e trouxe muitos outros relativos às questões humanas (sociais, culturais, políticas, econômicas, jurídicas), na forma em que “[...] produzimos, fazemos circular, disseminamos, organizamos, preservamos, usamos e nos apropriamos dos registros de conhecimento produzidos, bem como intervimos, criando instituições, serviços e produtos, nos fluxos informacionais” (ARAÚJO, 2018, p.07).

Observa-se, a partir das definições acima expostas, que a informação separada de um contexto social não tem nenhum significado, porque é produzida para cumprir uma finalidade, dentro de um contexto social, e que as pessoas são seus atribuidores de sentido. A informação existe para ser usada, e os usuários são percebidos como parte primordial a ser considerada na estruturação de qualquer serviço de informação, uma vez que são seus destinatários.

Para considerar e compreender as necessidades dos usuários, é preciso estudá-los. A criação dos estudos de usuários, segundo Rolim e Cendón (2013), pode ser compreendida a partir de dois momentos:

- a) os estudos de 1930 da Escola de Chicago, desenvolvidos para integrar grupos imigrantes na comunidade americana através da biblioteca pública;
- b) os estudos de 1948, na Conferência da *Royal Society*, em que dois trabalhos foram apresentados e despertaram a atenção para o desenvolvimento de estudos que identificassem as necessidades dos usuários de informação científica.

O estudo de usuários é definido por Amaral (2014 *apud* AMARAL; BRITO, 2016, p. 09) como

um campo interdisciplinar do conhecimento que, no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a partir da aplicação de diferentes métodos e técnicas de pesquisa, possibilita a análise dos fenômenos sociais e humanos relacionados com os diversos aspectos e características da relação do usuário com a informação em suas ações, comportamentos e práticas informativas.

Esses estudos são importantes porque, em diferentes contextos sociais, fora do ambiente de trabalho, os indivíduos precisam ser informados e que a CI, nesse sentido, estuda as diversas ações e práticas informacionais e as formas de interação entre essas pessoas e seus grupos para entender como eles se informam (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Guinchat e Menou (1994) apresentaram categorias de usuários que podem ser definidas em dois tipos de critérios:

- 1) os critérios objetivos, como a categoria socioprofissional, a especialidade e a natureza da atividade para a qual a informação é procurada e o objeto da relação com os sistemas de informação;
- 2) os critérios psicossociológicos, como as atitudes e os valores relativos à informação, em geral, e às relações com as unidades de informação, em particular; os fundamentos do comportamento de pesquisa e de comunicação, da informação e do comportamento na profissão e as relações sociais em geral.

Nessa categorização dos usuários da informação, Guinchat e Menou os dividiu em três grupos principais e os distinguiu de acordo com sua relação com a informação, suas atitudes e os tipos de necessidades dos integrantes do grupo, como demonstrado, a seguir, na Figura 1:

**Figura 1**– Classificação dos grupos de usuários da informação

GRUPOS PRINCIPAIS	ATITUDE COM RELAÇÃO À INFORMAÇÃO	TIPO DE NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO
Estudantes	Aprendizado	Vulgarizada
Pesquisadores	Criação	Exaustiva
Pessoal de produção	Interpretação	Pertinente
Planificadores, administradores, políticos	Decisão	Precisa – atual
Professores	Vulgarização	Sintetizada
Cidadãos	Excesso/falta de informação	Múltipla

**Fonte:** Guinchat e Menou (1994, p. 484)

Na categorização, Guinchat e Menou (1994) enfatizam três grupos principais: 1) os usuários que ainda não estão na vida ativa ou estudantes; 2) os usuários engajados na vida ativa, cujas necessidades de informação se originam da vida profissional e que são classificados de acordo com sua função principal (como direção, pesquisa, desenvolvimento, produção e serviços), de acordo com seu setor de atividade e/ou especialidade (como administração, agricultura e indústria) e com seu nível de formação e de responsabilidade (especialistas, técnicos ou auxiliares); e 3) os considerados em relação às suas necessidades de informação geral ligadas à vida social.

Em outra classificação de usuários, no Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia, Cunha e Cavalcanti (2008) apresentam os seguintes tipos de usuários da informação: usuário com necessidades especiais, usuário delinquente, usuário em experiência, usuário experiente, usuário externo, usuário final, usuário interno, usuário novato, usuário ocasional, usuário potencial, usuário problema, usuário real e usuário simultâneo.

Na concepção de Cunha, Amaral e Dantas (2015), a complexidade percebida na categorização dos usuários envolve aspectos relativos às mudanças do próprio contexto e à diversidade de características pessoais de cada indivíduo. A junção desses fatores torna mais complexa a busca por uma categorização aceita de forma universal.

Ao longo do tempo, a subárea dos estudos de usuários da informação desenvolveu-se e ganhou novas perspectivas.

Inicialmente, tal subárea constituiu-se de estudos buscando padrões de uso da informação, por meio da medição do acesso físico a determinados documentos ou sistemas de informação e sua correlação com fatores sociodemográficos dos usuários. Nos anos seguintes, foi se desenvolvendo a área conhecida como “comportamento informacional”, dedicada aos diversos modelos por meio dos quais se compreendia a totalidade do comportamento humano em relação à informação, desde a percepção da necessidade, passando pelo engajamento em ações de busca, chegando às variadas formas de uso e apropriação da informação. Em anos mais recentes, nessa subárea têm se realizado os estudos sobre “práticas informacionais”, voltados para o estudo da ligação entre aspectos informacionais socioculturais (formas coletivas de se relacionar com a informação, critérios coletivos de relevância, necessidade etc.) e os comportamentos informacionais individuais. (ARAÚJO, 2014)

As múltiplas possibilidades de estudar a relação entre o usuário e a informação motivam a dificuldade de entender os usuários da informação. No entanto, a realização de estudos sobre usuários é essencial para o funcionamento de qualquer unidade de informação, organização ou para se conhecerem o comportamento e/ou as práticas informacionais dos usuários, afinal, eles estão presentes em todo o fluxo da informação e é para eles que se destinam todos os produtos e serviços informacionais (PAIVA; RAMALHO, 2017).

Alguns aspectos que permeiam esses estudos e suas reformulações serão apresentados na subseção seguinte.

## **2.1 De “estudos de usuários” a “estudos sobre os sujeitos”**

Acompanhando as mudanças ocorridas na sociedade, advindas da larga adesão às tecnologias e à Internet, a Ciência da Informação reconfigurou-se para enfrentar os novos desafios do século XXI (ARAÚJO, 2018). Segundo o autor, devido aos desafios e à necessidade de enfrentá-los, a CI reformula-se junto com as subáreas por reconhecer a necessidade de novas teorias e novas dimensões do conceito de informação focada em um novo modelo que estuda agora os fenômenos informacionais, em um contexto pragmatista e sociocultural. Para ele, “[...] a informação é algo da ordem, não apenas do objetivo ou do subjetivo mas também do coletivo, de uma construção social” (ARAÚJO, 2018, p. 51).

A partir de então, surgem as teorias contemporâneas, que se estabelecem para acolher as novas perspectivas dentro de cada subárea, dentre elas, a dos “Estudos sobre os sujeitos”. Assim, os usuários da informação passam a ser vistos como sujeitos informacionais, termo inaugurado por Miguel Angel Rendón-Rojas e Alejandro Luis García-Cervantes (2012), para quem

o sujeito informacional se constitui por ter uma posição no espaço socioinformacional específico, por observar, refletir, analisar e atuar na estrutura social sob profunda crítica, por ser detentor de um capital de informações sobre a situação social, como agir para denunciar que o status quo contemporâneo exige uma reestruturação; do sentimento de comunidade e reconhecimento do outro (RENDÓN-ROJAS; GARCÍA-CERVANTES, 2012, p. 42, *tradução nossa*).

Tanus (2014, p. 156) define os sujeitos informacionais como “[...] indivíduos contextualmente localizados em determinado espaço e tempo histórico, em que tais contextos assumem feições múltiplas, como, por exemplo, cognitivo, social, cultural, econômico, político, organizacional e afetivo”.

Essa nova perspectiva de estudos sobre os sujeitos conduziu, nas últimas duas décadas, a estudos que passaram a privilegiar não mais as questões cognitivas (tipos de lacuna de informação, tipos de informação a preencher essas lacunas), mas a compreensão dessas questões, voltando-se para enfoques mais interpretativos das práticas dos usuários, ampliando o escopo dos estudos para além do indivíduo, com o intuito de investigar em que medida os critérios de julgamento de relevância dos usuários são construídos coletivamente (ARAÚJO, 2018).

Destarte, quatro teorias são elencadas por Araújo (2018), como as principais tendências que norteiam esses estudos:

- 1 - Práticas informacionais: entre as contribuições dessa linha de investigação, está a ideia de que os sujeitos e suas ações estão completamente relacionados ao mundo exterior.
- 2 - Mediação da informação: a ideia de mediação foi entendida como uma ação de “ponte”, de ligação. Posteriormente surgiu a concepção de uma ação mais incisiva dos profissionais e das instituições como selecionadores e orientadores das leituras, como um filtro. Recentemente, a ideia de mediação sofreu uma mudança, enfatizando menos o caráter difusor e mais o caráter dialógico dos serviços e sistemas de informação.

3 - Apropriação: converte-se numa categoria analítica diretamente ligada à informação (MARTELETO, 2010): os contínuos processos de construção, apropriação, consolidação e resistência, nos quais atuam diferentes atores.

4 - Competência crítica da informação: recupera alguns elementos da competência em informação, mas busca superar suas limitações (um modelo muito prescritivo de comportamento, uma lógica instrumental) por meio da incorporação de ideias do pensamento crítico, sobretudo de Paulo Freire.

Em suma, a partir de então, passou-se a considerar que “[...] os sujeitos agem diante de outros, em ações correferenciadas, e tais ações se dão em ligação com os contextos concretos em que acontecem” (ARAÚJO, 2018, p.56).

Considerando essa nova abordagem de estudos dos sujeitos informacionais, os usuários surdos estão caracterizados, inicialmente, como pertencentes aos grupos de estudantes, de cidadãos e de usuários com necessidades especiais. Cunha e Cavalcanti (2008, p.373) que o

usuário com necessidades especiais (*special needs*) pode ser portador de deficiências visuais ou auditivas, ou ter necessidades físicas específicas ou distúrbios de aprendizagem. O sistema deve ter condições para suportar a necessidade especial do usuário. Assim, por exemplo, no caso de um usuário que seja deficiente auditivo, a interface deverá oferecer informações visuais nítidas. (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 373)

Em se tratando, especificamente, dos usuários surdos, eles têm aspectos diferenciados na forma como acessam a informação, por não terem o sentido da audição, o que os impossibilita, em algumas circunstâncias, de acessar determinadas informações (CARNEIRO, 2014), razão por que enfrentam muitas barreiras na comunicação linguística e cultural, e os meios e os suportes informacionais, no geral, não privilegiam essas idiosincrasias (CARDOSO, 2014). Portanto estudar tais usuários é um caminho para conhecer suas particularidades e promover meios que eliminem ou diminuam as barreiras que os impedem de acessar as informações.

## **2.2 Abordagens e modelos teóricos**

No âmbito da CI, as três formas de se perceber e estudar a informação apresentadas por Capurro (2003), através de seus paradigmas físico, cognitivo e social, ligam-se e dialogam diretamente com as três perspectivas de abordagem

presentes nos estudos de usuários: a abordagem tradicional, a alternativa e a sociocultural.

Capurro (2003) explica que o paradigma físico “[...]postula que há algo, um objeto físico, que um emissor transmite a um receptor” e que ele exclui o papel ativo do sujeito cognoscente ou do usuário, no processo de recuperação da informação científica, em particular, e em todo o processo informativo e comunicativo, em geral.

O cognitivo foi inspirado no pensamento do filósofo Popper, para quem a realidade é composta de três esferas (“mundos”) de existência: 1) o físico, composto pelos objetos existentes na natureza; 2) o da consciência, do que existe internamente na mente dos seres humanos; e 3) a expressão da consciência e dos pensamentos que passa a ser objeto sensível, material. Nesse paradigma, os usuários da informação são entendidos como sujeitos cognoscentes, ou seja, dotados de certos modelos mentais mobilizados para o conhecimento do mundo, em função dos quais são elaboradas as estratégias de busca e as formas de usar a informação (ARAÚJO, 2010).

Em se tratando do paradigma social, Araújo (2010), expondo a perspectiva de estudo de Hjørland e Albrechtsen, conhecida como *domain analysis*, explica a visão desses autores de que os seres humanos desenvolvem seus critérios de seleção e relevância das informações socialmente, em conjunto com outros, e não, isoladamente. Para Tanus (2014, p. 156), nesse momento, “[...] a informação se desloca no usuário e passa a ser vista como uma construção social”.

Sob a ótica de Araújo (2010), atualmente, inserir-se no paradigma social da Ciência da Informação é, provavelmente, a transformação mais importante por que podem passar os estudos de usuários da informação. Talvez essa seja a condição necessária para que esses estudos desenvolvam uma sólida fundamentação teórica.

As mudanças acontecem em decorrência do surgimento de novas percepções acerca do conceito de informação, que ocasionaram a mudança de paradigma, assim como as novas concepções em torno do usuário fazem emergirem outras abordagens que deem conta desse novo entendimento e propiciam a construção de modelos teóricos na subárea, definidos por Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.88) como “[...] abstrações que possibilitam melhor compreensão da realidade. Eles podem ser representados por diagramas com conceitos que mostram as relações entre eles”.

Para Tanus (2014, p.144), na “Ciência da Informação, a noção básica que perpassa os paradigmas é o conceito de informação que, conforme a sua inserção

nos distintos modelos, modifica o entendimento que se faz do usuário e, conseqüentemente, da própria Ciência da Informação”. Cunha, Amaral e Dantas (2015) fazem um paralelo entre os três paradigmas da CI e as perspectivas dos estudos de usuários desenvolvidos por Gandra e Duarte (2012), com base em Capurro (2003) e Nascimento (2006), respectivamente.

Na comparação proposta, os estudos dos usuários da informação têm acompanhado os paradigmas da CI e se desenvolvido em conformidade com eles, como pode ser visto na Figura 2.

**Figura 2** – Os paradigmas da Ciência da Informação e as perspectivas dos estudos de usuários

Paradigma	Foco	Processos envolvidos	Olhar [perspectiva]
Físico	Sistema	Tecnológicos	Tratamento da informação como algo físico, privilegiando sua dimensão material
Cognitivo	Sujeito	Cognitivos, psicológicos	Informação como construção subjetiva na mente dos sujeitos
Social	Coletividade	Sociais, culturais	Informação como uma construção intersubjetiva

**Fonte:** Elaborado por Gandra; Duarte (2012), com base em Capurro (2003) e Nascimento (2006) *apud* Cunha, Amaral e Dantas (2015)

Para construir esse paralelo, tomaram como base os paradigmas da CI e os relacionaram com os aspectos dos estudos de usuários de acordo com cada paradigma, como: o foco, os processos envolvidos e a perspectiva da informação dentro de cada um.

Apresenta-se, a seguir, uma breve descrição dos modelos teóricos identificados na subárea dos estudos de usuários de acordo com as diferentes abordagens.

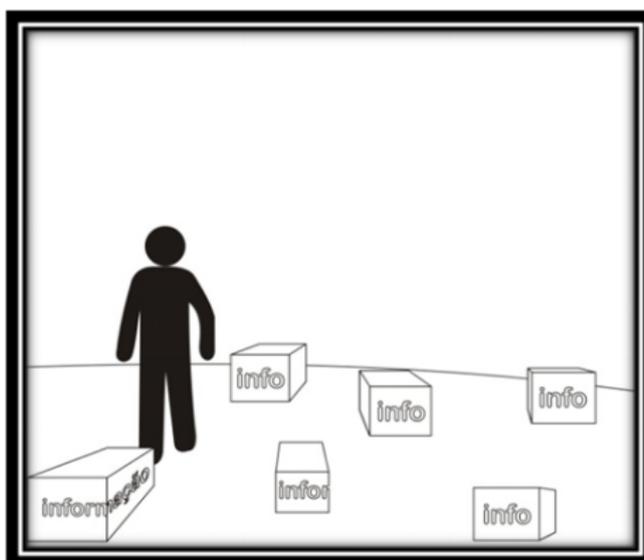
### 2.2.1 Abordagem tradicional

Na abordagem tradicional, o foco se voltava para o produto, o serviço ou o sistema de informação, sem considerar a quem esses produtos e serviços se

destinavam. A preocupação estava em o quanto e como um produto, serviço ou sistema de informação eram usados.

Segundo Tanus (2014, p.145), “nesse primeiro momento, a informação era vista como algo com significado em si mesmo, pronto para ser usado, equiparando-se, portanto, a um objeto externo ao usuário”, ou seja, o foco estava na informação palpável (paradigma físico), como pode ser observado na Figura 3, na representação da abordagem tradicional elaborada pela autora.

**Figura 3 –** Representação da abordagem tradicional



**Fonte:** Tanus (2014)

Para Tanus (2014), a compreensão da informação tangível marca o primeiro paradigma da CI, o paradigma físico de Capurro (2003), no qual a figura do usuário é representada como um sujeito passivo, um mero utilizador de um sistema ou serviço, característica da abordagem tradicional.

Essa abordagem inseria-se na tradição positivista, limitava-se a métodos quantitativos, não propiciava o desenvolvimento de uma teoria e/ou adequação das práticas na área, uma vez que não considerava o comportamento humano nesse processo, e os pesquisadores da Ciência da Informação ignoravam estudos e pesquisas de outras áreas que pudessem contribuir com a fundamentação teórica de modelos relacionados aos estudos de usuários (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

[...] vários estudiosos criticaram os estudos de usuários de abordagem tradicional por suas limitações e problemas relativos à sua estrutura conceitual e terminológica, geralmente superficial, bem como suas dificuldades na escolha dos métodos e técnicas de coleta de dados, que

levavam a resultados tendenciosos, em função das falhas metodológicas, ou da incorreta dimensão do problema pesquisado (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p.81).

Na visão de Tabosa (2016), apesar de essa abordagem ter tido seu valor contributivo para o desenvolvimento da CI, não foi suficiente para responder a questões mais ligadas às subjetividades dos sujeitos e a “como” e “para que” a informação é acessada e usada. Esse fato deu origem à abordagem alternativa, com uma segunda perspectiva alicerçada no cognitivismo, que procura “[...] identificar sentimentos e motivações dos sujeitos na busca por informação” (TABOSA, 2016, p.61), incluindo alguns aspectos antes desconsiderados.

Tanus (2014) refere que uma crítica à abordagem tradicional dos estudos de usuários foi a falta de desenvolvimento de teorias, modelos e conceitos, o que ocasionou uma preocupação com os modelos teóricos, a fim de subsidiar os estudos empíricos. Assim, com a mudança na perspectiva de estudos, foram desenvolvidos vários estudos e modelos teóricos para suprir essa lacuna, que serão tratados no tópico a seguir.

### 2.2.2 Abordagem alternativa

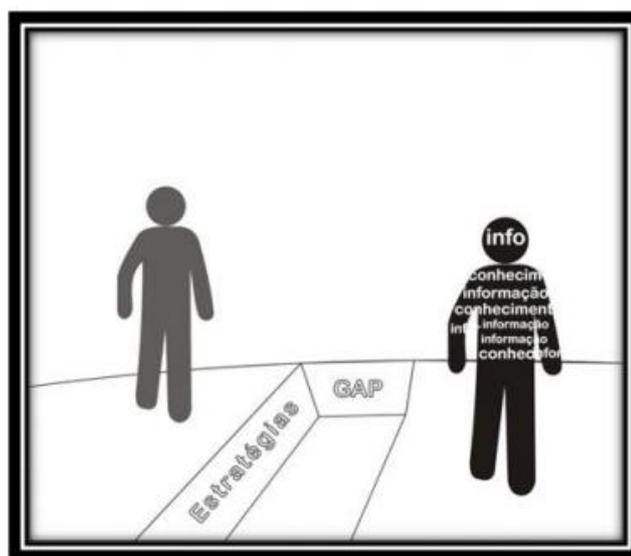
Na perspectiva de Rolim e Cendón (2013), a abordagem alternativa, de cunho cognitivo, caracteriza-se por estudos centrados no usuário da informação, com métodos de pesquisa das ciências sociais. Segundo Baptista e Cunha (2007), passou-se de uma fase de estudos quantitativos para uma de estudos qualitativos, quando pesquisadores do comportamento de busca da informação perceberam que os estudos com métodos quantitativos não contribuíam para identificar as necessidades individuais nem para implementar sistemas de informação adequados a essas necessidades.

Nesse segundo momento, na visão de Tanus (2014), a informação desloca-se do mundo externo à volta do usuário para sua mente, o que se constitui como uma visão cognitiva do conceito de informação. Diferentemente do paradigma tradicional, o usuário da informação passa a ser visto como um sujeito cognoscente e ativo ao longo do processo de busca e uso da informação, ocasionado por uma mudança de postura no usuário, que, ao se deparar com uma necessidade, um vazio ou um “estado

anômalo do conhecimento”, usa a informação para preencher esse espaço em sua mente e, depois disso, pode prosseguir em sua vida.

Considerando a perspectiva adotada dos estudos de usuários na abordagem alternativa, como “estudos de necessidades e usos da informação” ou “estudos do comportamento informacional”, Tanus construiu uma ilustração baseando-se no modelo *Sense-Making* criado por Brenda Devin (1983) representado na Figura 4.

**Figura 4** – Representação da abordagem alternativa



**Fonte:** Tanus (2014)

O referido modelo volta-se para compreender como os sujeitos com estruturas mentais dão sentido à experiência na vida diária. Para ela, “os sujeitos, ao longo de suas vidas, se deparam com lacunas ou vazios informacionais, buscando, assim, alterar sua situação ou seu estado do conhecimento” (TANUS, 2014, p 153).

Segundo Tabosa e Pinto (2015, p.103), “esses modelos ou padrões se referem a uma previsibilidade no que se refere às decisões e às ações tomadas pelos sujeitos quando diante de uma necessidade de informação, levando-os a buscar a satisfação dessa necessidade para a solução de um problema”.

Na visão de Araújo (2012), nessa abordagem, apesar de os autores reconhecerem as várias diferenças existentes, compartilhavam de um mesmo modelo de comportamento informacional, que ele resume assim: um usuário, por não ter conhecimento para prosseguir com sua linha de ação (lacuna informacional ou “estado anômalo de conhecimento”, na expressão de Belkin), vê-se compelido a buscar

informações em alguma fonte ou sistema. Assim, várias pesquisas buscaram estabelecer os diferentes passos desse processo, as diferentes formas de se perceber a lacuna informacional ou as relações entre tipos de percepção de lacuna informacional e as estratégias adotadas para buscar informações.

Alguns desses modelos teóricos pertencentes à abordagem alternativa foram identificados nos estudos de Rolim e Cendón (2013), a saber:

- Modelo do 'Estado Anômalo do Conhecimento', de Nicholas J. Belkin (1980): focou no estado que ocorre quando um indivíduo identifica uma necessidade de informação, considera seu estado de conhecimento e a necessidade de buscar novas informações, que ele denomina de "estado anômalo", uma vez que pode indicar lacunas de informações, incertezas e incoerências.

Ao interagir com um sistema de recuperação de informações para suprir sua necessidade, o estado de conhecimento do indivíduo é constantemente alterado, e no processo de busca, o usuário pode mudar sua estratégia, reavaliar suas fontes e definir o fim da busca de acordo com seus motivos e demandas.

- Modelo de comportamento da informação, de Thomas D. Wilson (1981): transferiu o foco do estudo das fontes utilizadas para o uso da informação no ambiente do indivíduo, por compreender que a necessidade de informação é de natureza secundária e pode ser definida como fisiológica, cognitiva ou afetiva.

Nesse modelo, foram utilizadas teorias de várias áreas do conhecimento, e tanto o valor da informação quanto as barreiras para usá-la são concernentes ao contexto do usuário e suas demandas pessoais, profissionais e do ambiente em que está inserido. Posteriormente, Wilson atualizou seu modelo de 1981, relacionando-o com os modelos de Dervin, Ellis e Kuhlthau, a partir das abordagens de Dervin, Kuhlthau e Taylor.

- Modelo do *Sense Making*, de Brenda Dervin (1983) - discutiu sobre a criação de significado, do ponto de vista da abordagem cognitiva e compreende o indivíduo como um ser em movimento, em passagens por diversas experiências e construções de significado, mas que, em determinada situação, é obrigado a parar devido à falta de informação - o 'vazio cognitivo'. Dervin identificou seis tipos de paradas de situação: decisão; barreira; rotatória;

inundação; problemática e outras categorias (que se referem aos movimentos de entorno).

- Modelo do 'Valor Agregado', de Robert S. Taylor (1986): entende que o valor da informação reside em seu significado dentro do ambiente do indivíduo, que pode ser: geográfico, definido pelos limites físicos, organizacional e social/cultural.

A informação é buscada porque será utilizada pelo indivíduo em determinada demanda, que pode ser compreendida em quatro níveis de necessidade: 1) o nível visceral (causado pelo vazio de conhecimentos); 2) o nível consciente (a partir do aporte de informações que possibilita descrever o problema); 3) o nível formalizado (em que a ambiguidade é reduzida); e 4) o nível adaptado (reelaboração da questão para processar em um sistema de informação). Assim, o usuário dará à informação que procura diferentes usos e características, como descobrir 'o que' fazer ou 'como' fazer algo, descrever uma realidade, confirmar outra informação, realizar prognósticos com estimativa e probabilidade ou outros usos para interesses de caráter motivacional, pessoal ou político.

- Modelo de comportamento de busca de informação de David Ellis (1989): identificou, no processo de busca da informação, oito atividades ou características não sequenciais, mas interdependentes, quais sejam:
  - 1) Início – identificar fontes de pesquisa;
  - 2) Encadeamento – localizar documentos e fontes através das citações (para frente, quando outras fontes relacionadas são seguidas; para trás, quando fontes do documento original são seguidas;
  - 3) Navegação – compilar informações gerais sobre o tema;
  - 4) Diferenciação – diferenças entre as fontes que servem como filtros, analisando a qualidade do periódico e a importância da autoria, por exemplo;
  - 5) Monitoramento – acompanhar as informações e atualizações sobre o tema;
  - 6) Extração – explorar sistematicamente as fontes específicas;
  - 7) Verificação – verificar a confiabilidade de informações e fontes;
  - 8) Finalização – depois de se certificar das fontes, verificar a correção do trabalho na literatura.
- Modelo do processo de busca da informação, de Carol C. Kuhlthau (1991) - analisou como as necessidades cognitivas se relacionam com reações

emocionais, considerando que o processo de busca da informação é acompanhado por reações emocionais.

A partir da constatação de que o nível de incerteza é flutuante, durante o processo de busca da informação, a autora os categorizou como estágios - iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação - e os dividiu em três campos de experiência: emocional, cognitivo e físico.

O modelo de Kuhlthau utilizado nesta pesquisa foi abordado de forma mais detalhada na seção 2.3 - O Modelo de Carol Kuhlthau.

- Modelo de necessidade, busca e uso da informação, de Chun Wei Choo (2003): foi desenvolvido baseado em três propriedades: o uso da informação é socialmente construído, o uso da informação se relaciona a um contexto situacional e o uso da informação é dinâmico. O resultado do processo de busca é uma mudança no conjunto de conhecimentos do usuário que lhe permite criar significados ou tomar decisões. Essa mudança de *status* gera novas experiências e novas necessidades de informação que tornam o ciclo contínuo.

Esse modelo é considerado por Rolim e Cendón como uma nova abordagem dentro dos estudos - a interacionista - porque integrou os processos de necessidade, busca e uso da informação em um modelo genérico de busca da informação.

Com o passar do tempo, alguns modelos sofreram alterações com sugestões oriundas de novos estudos, como, por exemplo, o modelo original de Ellis que, em 1993, foi ampliado por ele em parceria com Cox e Hall. O modelo de 1989 foi elaborado a partir de pesquisas com cientistas sociais, e a pesquisa que resultou na atualização realizada pelo trio teve como sujeitos acadêmicos das áreas de Física e Química. A ampliação de Ellis, Cox e Hall (1993) resultou na inserção de duas novas categorias: Verificação e Finalização. A partir de 2005, surgiram novas propostas para ampliar esse modelo: a pesquisa de Crespo (2005), que propôs a inserção de mais uma categoria ao modelo: Personalização; os estudos de Barros (2008), que desconsiderou a atualização do modelo proposta por Crespo (2005) e descobriu uma nova categoria a ser incorporada ao modelo: a transcrição; e a pesquisa de Tabosa e Pinto (2016), que propuseram a inserção de uma décima primeira categoria ao

modelo de comportamento de busca e uso de informação de Ellis: o compartilhamento (TABOSA; PINTO, 2016).

Observando os elementos considerados nas diversas perspectivas, percebe-se que “[...] diferentemente do que acontecia nos estudos dentro da abordagem tradicional (positivista), na abordagem alternativa, a atenção principal está centrada no cognitivismo, levando-se em conta aspectos tanto intelectuais quanto sociológicos dos sujeitos investigados” (TABOSA, 2016, p.61).

Araújo (2010) enuncia que, ao privilegiar o entendimento da necessidade de informação a partir de uma lacuna, de uma ausência de determinado conhecimento para executar uma atividade, o modelo cognitivo acaba por engessar uma forma de compreender os usuários como seres dotados de uma necessidade específica, que seria satisfeita por uma fonte de informação específica. É como se houvesse uma correspondência unívoca entre as necessidades de informação e as fontes existentes e disponíveis nos vários sistemas. Na visão de Araújo (2010, p.20), “[...] é como se existisse a fonte absolutamente adequada para a satisfação de cada necessidade de informação”. Essa abordagem não chega a problematizar a questão dos objetos de pesquisa, ao definir temas e objetos empíricos aceitos para o campo de pesquisa sobre os usuários da informação.

Tabosa e Pinto (2015) alertam que é preciso ter consciência de que jamais se construirá um modelo que represente, inequivocamente e de modo engessado, as necessidades e os usos de informação dos sujeitos, pois, como são dotados de ações cognitivas e dinâmicas, não haverá qualquer possibilidade de que sejam moldados em suas buscas, mesmo que os sistemas tentem fazê-lo.

Tendo em vista essas constatações, percebem-se, no campo da CI, possibilidades de novos caminhos para o contínuo desenvolvimento dos estudos de usuários, como será visto a seguir.

### 2.2.3 Abordagem sociocultural/interacionista

Numa tentativa de conciliar as duas tradições de estudos (das abordagens tradicional e alternativa), a partir do final da década de 1990, surgiram novos estudos desenvolvidos no campo dos estudos, que visavam superar as tendências que ora viam o usuário como nulo, totalmente determinado por seu pertencimento a um perfil sociodemográfico, ora viam o usuário como um ser isolado, dotado

de critérios únicos (totalmente individuais) para julgar a informação, sentindo e definindo isoladamente em sua mente algo como “necessidade de informação. Para tanto, diversos autores buscaram superar esse desafio aliando todo o conhecimento acumulado nas décadas anteriores, no campo dos estudos de usuários, com as questões surgidas mais recentemente na teorização sobre o conceito de informação na CI (ARAÚJO, 2012).

Na perspectiva de Andrade e Andrade (2016, p. 112),

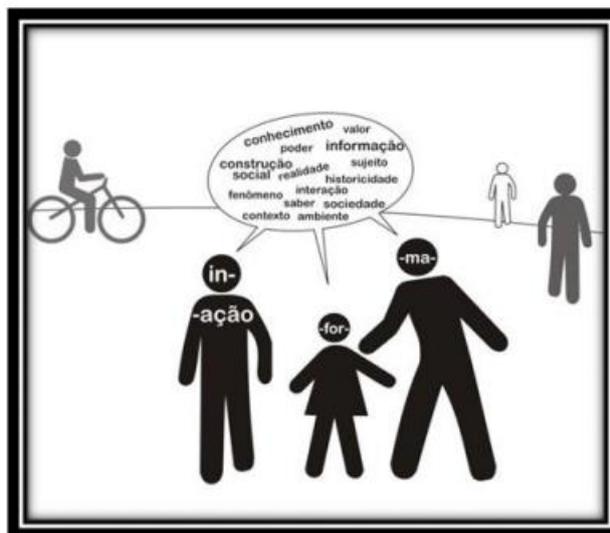
o paradigma social agrega um ponto muito relevante a ser considerado quando buscamos o máximo de completude no perfilamento dos usuários, pois aqui se considera todo o contexto social ao qual se insere esse sujeito e também a informação. Essa última passa a adquirir novas características, de acordo com as variantes contextuais apresentadas pelas construções sociais do sujeito.

A partir de então, nessa abordagem, a informação “[...] passou a ser vista como uma construção social, que envolve a coletividade e categorias subjetivas como valor e relevância da informação, as quais estão imersas nas dimensões históricas e socioculturais” (TANUS, 2014, p. 160).

Destarte, com essa nova forma de se estudar o sujeito, houve uma abertura da compreensão das necessidades, da busca e do uso de informações em outras fontes - histórias em quadrinhos, redes sociais, instituições sociais, como arquivos, bibliotecas e museus (reais ou virtuais) e nos próprios contextos dos usuários. Assim, essas pesquisas holísticas de caráter qualitativo, que buscam interpretar e conhecer o outro em seu contexto e ambiente, são também marcadas por pesquisadores de diversas áreas do conhecimento, o que efetiva a interdisciplinaridade dos estudos e do campo da Ciência da Informação (TANUS, 2014).

Para ilustrar os elementos considerados nessa abordagem, Tanus construiu uma representação em que considera a informação como um processo construído coletivamente, presente em vários sujeitos, pois o indivíduo é um ser social, que tem seus valores, costumes e hábitos construídos segundo a sociedade em que se insere, como se verifica na Figura 5.

**Figura 5** – Representação da abordagem Sociocultural



Fonte: Tanus (2014)

A partir de então, dentro dessa nova abordagem, que considera a informação como uma construção coletiva e o sujeito inserido em suas vivências cotidianas, reformula-se o entendimento sobre comportamento informacional e insere-se o conceito de práticas informacionais.

Pinto e Araújo (2019) entendem as práticas informacionais como processos que envolvem as necessidades, a busca, o uso, a produção e a disseminação de informações pelos indivíduos, em todos os momentos de sua vivência, em determinadas condições históricas e sociais, que variam no espaço e no tempo. Rocha (2019) define o sujeito informacional como aquele que realiza práticas informacionais, que são práticas sociais que incluem o trato com a informação em diversas dimensões – procurar, recuperar, receber, usar, transferir, indexar etc. – usando várias ferramentas que possibilitam a comunicação e a disseminação do conhecimento.

Araújo (2012) elenca algumas das iniciativas de pesquisas advindas do esforço de conciliar as abordagens anteriores e que, ao mesmo tempo, tenta superá-las, a partir de uma nova ótica que engloba tanto o conhecimento já existente quanto as novas questões que emergem no campo dos estudos de usuários, dentre as quais, destaca:

- O “modelo geral de uso da informação” de Choo (2003), construído a partir da ligação entre as categorias de parada de situação (Dervin), de uso da informação (Ellis), com as etapas do processo de busca de informação

(Kuhlthau) e as dimensões situacionais (Taylor). Choo objetivou estabelecer um modelo geral de como as pessoas sentem falta, buscam e usam a informação, considerando as etapas ou ciclos do processo (necessidade, busca e uso) inseridos em um ambiente de processamento da informação (constituído de estruturas cognitivas e disposições emocionais) e um ambiente externo (meio profissional ou social);

- O modelo geral de “comportamento informacional” de Godbold (2006), que criou seu modelo aliando as contribuições dos quatro modelos propostos por Wilson entre os anos de 1981 e 1999 e o modelo *Sense making* de Dervin, desenvolvido a partir de 1983 e aperfeiçoado em 2000. O objetivo da autora foi de ampliar os modelos propostos para que se pudessem incorporar novas dimensões do problema, de forma que o processo de busca e uso da informação deixasse de ser compreendido numa perspectiva linear (com etapas e sequências previamente estabelecidas e encadeadas) e o usuário como ser ativo construtor dos diferentes caminhos e possibilidades;
- Destacam-se ainda, os estudos desenvolvidos por Wilson (2002), que, ao longo das últimas três décadas, vem aprofundando a discussão teórica sobre o campo e propondo uma nova denominação bastante adotada: ‘estudos de comportamento informacional’. Na visão de Wilson, é preciso dar o devido crédito para os estudos até então conduzidos no campo, de natureza positivista, na medida em que, produzindo seus questionários, identificando taxas de uso da informação e realizando correlações estatísticas com dados de perfil, esses estudos encontraram algo sobre a realidade e conduziram a algum conhecimento sobre o comportamento informacional. Ao mesmo tempo, deixaram ‘a descoberto’ outros elementos – e é para dar conta deles que o autor defende a utilização da Fenomenologia e, como suporte teórico, recorre ao pioneiro da aplicação dessa corrente filosófica no campo das ciências humanas e sociais. Para Wilson, na Fenomenologia, estuda-se como o fenômeno humano é experienciado na consciência humana, com ênfase na compreensão da experiência de mundo das pessoas em sua situação concreta, como nossa experiência de mundo, aquilo em que os nossos pensamentos

sobre o mundo são baseados, o que se dá com e através dos outros. Nessa perspectiva, nossa experiência é intersubjetiva;

- A perspectiva proposta por Tuominen, Talja e Savolainen (2005) é calcada no construcionismo social para o estudo do comportamento informacional, buscando entender, por meio da ideia de ‘construção’, como os usuários são ativos no processo de escolher e determinar os sentidos e usar as fontes de informação e, por meio da ideia de “social”, enfatizar o caráter coletivo determinado no seio das interações desse processo.

Ao relacionar as teorias de Choo, Godbold, Wilson, Tuominen, Talja e Savolainen com a proposta do paradigma social de Capurro, Araújo (2012) identificou alguns elementos em comum: a natureza social e coletiva do uso da informação; seu enraizamento em um contexto concreto da experiência; o caráter ativo do usuário em sua relação com a informação; e a natureza cognitiva, mas não só do processo de busca e uso da informação.

Araújo (2012), ao constatar uma tendência que aponta para a integração dinâmica desses estudos, entende que a ‘interação’ parece emergir como o conceito-chave de uma nova abordagem para os estudos de usuários capaz de integrar os avanços realizados nas discussões contemporâneas dos estudos de usuários e de comportamento informacional com o paradigma social da CI. Assim,

[...] numa perspectiva interacionista, o usuário não é totalmente determinado pelo contexto no qual se insere, nem é totalmente isolado ou alheio a ele; a determinação que o contexto exerce existe, é real, mas não é mecânica nem absoluta, é interpretada e alterada pelo sujeito. O mesmo vale para o significado da informação: ele não está totalmente dado pelo documento material, pelos elementos que compõem a ‘mensagem’, nem é dado totalmente pelo usuário – o sentido da informação é resultado tanto de determinações da informação como ‘coisa’ quanto das estratégias cognitivas operadas pelo usuário na interpretação dessa ‘coisa’ (ARAÚJO, 2012, p. 149).

Ressalte-se, contudo, que nenhum modelo é capaz de abranger a totalidade ou enquadrar problemas prontos, porque, segundo Araújo (2010), retratam situações restritas no tempo e no espaço e acabam engessando as formas de apreender outras realidades em pesquisas posteriores. Portanto, não se trata de comparar os paradigmas para determinar qual o melhor, pois cada modelo teórico engloba alguns aspectos da realidade e deixa de fora outros. E “aquilo que não era respondido pelo

paradigma físico da CI tornou-se parte das preocupações do paradigma cognitivo. Igualmente, o paradigma social surgiu para iluminar questões não compreendidas pelo cognitivo” (ARAÚJO, 2010, p.36).

A seguir, apresenta-se o modelo de busca de informação criado por Carol Kuhlthau, que se insere na abordagem alternativa.

### **2.3 O modelo de Carol Kuhlthau**

Na visão de Wilson (1981), as necessidades de informação são decorrentes de fenômenos ocorridos na esfera cognitiva das pessoas, ou seja, em suas mentes, no momento em que elas se percebem impossibilitadas de atingir um objetivo devido à falta de informações. Já Miranda (2006, p. 106) as define como “[...] um estado ou um processo no qual alguém percebe a insuficiência ou inadequação dos conhecimentos necessários para atingir objetivos e/ou solucionar problemas, sendo essa percepção composta de dimensões cognitivas, afetivas e situacionais”.

Silva (2018, p. 57) menciona três elementos que podem estar ligados a essa necessidade: 1) sua formação pode ser advinda de ponderações pessoais ou coletivas; 2) sua delimitação e contemplação podem ser influenciadas pela atuação dos ambientes de informação; e 3) pode emergir, de modo pontual, devido a uma atividade desenvolvida no âmbito de certo contexto, mas também demandar um processo gradativo de compreensão.

Kuhlthau (1991, 1993a) vê o processo de busca de informação como uma atividade realizada pelo indivíduo para dar sentido a uma informação e ampliar seu estado de conhecimento sobre um problema ou tópico específico. Nesse sentido, a informação é vista como um elemento que auxilia a transpor o *gap* cognitivo existente entre o conhecimento sobre o problema e o que o indivíduo necessita saber para solucioná-lo (VENÂNCIO, 2007).

Para estudar os aspectos inerentes a esse processo, Kuhlthau (1991) criou o modelo conhecido como *Information Search Process-ISP* - Processo de Busca por Informação, a partir de pesquisas realizadas com alunos da graduação que estavam realizando trabalhos acadêmicos. Nessa criação, “[...] a autora debruça-se sobre o estudo dos sentimentos que são experimentados pelos usuários durante o processo de busca por informação” (TABOSA, 2016, p.79) na tentativa de caracterizar esse

processo através da análise das ações, dos pensamentos e dos sentimentos que o usuário vivencia durante a busca.

Para Carol Kuhlthau, as necessidades cognitivas relacionam-se com reações emocionais, logo, o processo de busca da informação é acompanhado de reações emocionais. Durante o processo de busca da informação, o nível de incerteza é flutuante (princípio de incerteza) e pode ser configurado em seis estágios, divididos em três campos de experiência: o emocional, o cognitivo e o físico (ROLIM; CENDÓN, 2013). A proposição fundamental do modelo é de que o indivíduo inicia a busca em um estado de incerteza, ansiedade e desconfiança, e no decorrer do processo, quando a informação é encontrada e assimilada, as reações afetivas mudam: se a busca for bem sucedida, sentimentos de confiança e satisfação aumentam, caso contrário, sentimentos de dúvida, confusão e frustração emergem (VENÂNCIO, 2007). É possível visualizar, na Figura 6, a relação entre os sentimentos mais comuns durante o processo em cada fase do modelo de Kuhlthau.

**Figura 6 –** Processo de busca de Carol Kuhlthau

Estágios no ISP	Sentimentos a cada estágio	Pensamentos a cada estágio	Ações a cada estágio	Tarefas apropriadas
1. Iniciação	Incerteza	Geral/Vago	Busca de informações preexistentes	Reconhecimento
2. Seleção	Otimismo			Identificação
3. Exploração	Confusão/ Frustração/Dúvida		Busca de informação relevante	Investigação
4. Formulação	Clareza	Direcionado/ Claro		Formulação
5. Coleta	Senso de direção/ Confiança	Aumento de interesse	Busca de informação focada ou relevante	Conexão
6. Apresentação	Alívio/ Satisfação ou Desapontamento	Claro ou focado		Complementação

**Fonte:** Kuhlthau (1991, p.367)

Paletta, Brito e Montanari (2014) explicam cada estágio do modelo de Kuhlthau, detalhando e interligando cada fase (sentimentos, pensamentos, ações e tarefas) elencados no processo de busca da informação, como descrito a seguir:

1 – Início – O usuário sabe que lhe falta conhecimento ou entendimento; os principais sentimentos são de incerteza e de apreensão; suas principais tarefas consistem em reconhecer as necessidades de informação, e suas principais ações são a discussão de tópicos e acessos.

2 – Seleção – A principal tarefa do indivíduo é de identificar e selecionar tópicos gerais para investigar ou achar um meio de consegui-los; não explicita sentimentos específicos.

3 – Exploração – Os sentimentos do usuário são de confusão, incerteza e dúvida; a ação que ele requer é a de buscar informações relevantes de um tópico genérico.

4 – Formulação – O sentimento do usuário oscila entre a incerteza e a confiança, e sua principal ação é de direcionar o estudo. A autora coloca esse momento como decisivo.

5 – Coleta – A principal tarefa do indivíduo é de seguir o caminho e coletar as informações para sua dúvida; seu principal sentimento é o de confiança, e sua principal ação é interagir bem mais com os sistemas de informação.

6 – Apresentação – Fase conclusiva. Os principais sentimentos do usuário são o alívio, a satisfação ou o descontentamento, e sua ação se resume em apresentar o resultado. No caso da pesquisa de Kuhlthau, em forma de texto, apresentação oral, artigo ou monografia.

Rolim e Cendón (2013) explicam o que acontece em cada estágio do modelo de Kuhlthau: no estágio de iniciação, a necessidade de informação é reconhecida; no de seleção, delimita-se o campo ou tema de investigação; no de exploração dos documentos acerca do tema, expande-se o tema geral (por exemplo, a leitura das fontes secundárias); no estágio de formulação, estabelece-se o foco ou perspectiva do problema; no estágio de coleta, há interação com os sistemas e serviços de informação para reunir informações; e no estágio de apresentação, chega-se ao 'fim' da busca e da 'solução' do problema.

“O resultado do processo de busca é uma mudança no conjunto de conhecimentos do usuário que lhe permite criar significado ou tomar decisões. Por sua vez, essa mudança de status gera novas experiências e novas necessidades de informação, tornando o ciclo contínuo” (ROLIM; CENDÓN, 2013, p.07). As autoras explicam que o caráter dinâmico do processo de busca da informação, visualizado nas etapas, possibilita a construção de conhecimento e significado, tendo em vista que

a formulação de um foco de interesse afeta o processo de busca, pois para se estabelecer o foco é preciso interpretar as informações existentes. A natureza da informação encontrada altera a posição do usuário, pois se a informação redundante pode gerar aborrecimento, mas uma nova informação pode exigir uma reconfiguração de conhecimentos não disponíveis, causando ansiedade. A atitude do usuário influencia o resultado da busca, pois sua busca implica em escolhas pessoais e o interesse aumenta à medida que o foco é definido e a pesquisa avança. (ROLIM; CENDÓN, 2013, p.06)

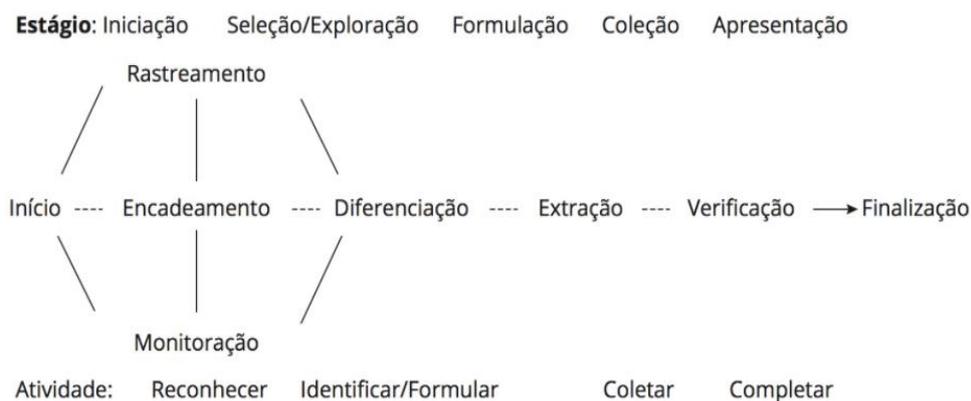
Um diferencial destacado por Venâncio (2007, p.33-34) é que grande parte dos estágios propostos pelo modelo de Kuhlthau

concentra-se nas atividades de exploração da informação e no estabelecimento do foco, contradizendo os estudos tradicionais de busca de informação, que apresentam como atividades dominantes a obtenção da informação e a finalização da busca. O trabalho empírico realizado pela autora com estudantes universitários e usuários de bibliotecas revelou que muitos usuários ignoram os estágios de exploração e formulação, movendo-se diretamente da seleção de um tópico geral para a atividade de coleta da informação, sem ter um foco suficientemente claro.

Sobre o processo de busca da informação na perspectiva dos estudos de Kuhlthau (1991), Silva (2018) entende que se refere à dinâmica construtiva de ações, a partir das quais se almeja aferir sentidos apropriando-se de informações que possibilitem resolver um entrave ou compreender um conteúdo. Por isso esses significados produzidos precisam dialogar com as estruturas dos conhecimentos de cada pessoa, de modo a serem incorporados ao seu repertório e passem a mediar, em uma perspectiva conjunta, novas experiências e a gerar novos saberes.

Percebeu-se que, apesar de existir uma diversidade de estudos e seus respectivos modelos que carregam especificidades próprias, eles não são excludentes nem conseguem abranger uma totalidade, mas podem se complementar. Como se pode visualizar na Figura 7, a comparação entre os modelos de Ellis e Kuhlthau, desenvolvida por Wilson.

**Figura 7** – Comparação entre o esquema de Ellis (1989) e o de Kuhlthau (1991)



**Fonte:** Wilson (1999, p.256)

Ao comparar os dois modelos, Wilson (1999, p. 256) elenca notáveis semelhanças entre eles, embora destaque que a principal diferença é que Ellis especifica as formas de explorar ou de investigar, mas não apresenta as características do processo de busca como estágios, e sim, como elementos do comportamento que pode ocorrer em diferentes sequências com diferentes pessoas ou com a mesma pessoa em diferentes ocasiões. Isso torna os dois modelos fundamentalmente opostos sob o ponto de vista de Kuhlthau, que posiciona os estágios na base de sua análise do comportamento, enquanto Ellis afirma que a sequência das características do comportamento pode variar (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Kuhlthau (1991) estudava o usuário sob uma ótica construtivista, considerando sua dimensão afetiva no processo de busca da informação distribuído ao longo de seis estágios associados a sentimentos específicos: iniciação (incerteza), seleção (otimismo), exploração (confusão, frustração ou dúvida), formulação (clareza), coleta (confiança) e apresentação (satisfação ou desapontamento) (SILVA, 2018, p.45).

Os estudos desenvolvidos na abordagem alternativa têm o intuito de estudar o usuário e seu comportamento informacional, considerando seu papel ativo na construção do conhecimento. A busca e o uso da informação são investigados, sobretudo, na perspectiva do indivíduo, no que concerne à resolução de problemas originados no despontar de inquietações surgidas em sua mente que demandam a apropriação de informações e resultam na reorganização e na ampliação de seus conhecimentos de mundo e, conseqüentemente, de suas percepções da realidade

envolvendo nessa dinâmica, conforme refere Kuhlthau (1991), a integração de aspectos cognitivos e afetivos (SILVA, 2018).

Os estudos de Kuhlthau foram além do processo de busca por informação e não se limitaram aos Estudos de Usuários e de Comportamento Informacional, foram também essenciais no desenvolvimento teórico, conceitual e metodológico da Competência em Informação. A competência em informação compõe uma gama de estudos da CI e tem sido estudada a fim de conhecer o processo que possibilita o indivíduo compreender suas necessidades de informação e saber buscá-las, avaliá-las e usá-las para suprir suas necessidades informacionais.

Foi visando empreender ações para tornar o indivíduo capaz de desenvolver habilidades e competências informacionais, suprir as lacunas de conhecimento e adquirir autonomia para identificar e acessar informação, buscando otimizar o seu tempo de busca e uso da informação que Carol Kuhlthau, já na década de 1980, lançou as bases da Competência em Informação com a produção do documento *“Information Skills for an Information Society: A Review Research”* (SILVA *et al.*, 2020).

Um aspecto relevante destacado por Tabosa e Pinto (2015) é que os estudos de comportamentos de busca se desenvolvem sempre dentro de um grupo ou comunidade e seus resultados não descrevem, necessariamente, um comportamento universal. Sempre haverá desvios do modelo ou padrão, movidos pelas especificidades do grupo com qual o estudo foi realizado, embora possam ser traçadas regularidades presentes em todos os grupos.

No que concerne ao grupo específico dos usuários surdos, considera-se o conhecimento de suas particularidades como elemento basilar para se compreenderem os aspectos inerentes ao processo de busca por informação desse grupo, para identificar suas necessidades, dificuldades e sentimentos. Na seção seguinte, apresenta-se uma breve explanação sobre a importância dos mecanismos de acessibilidade e inclusão para subsidiar esse processo.

### 3 ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

Ao longo do tempo, as pessoas com deficiência foram percebidas de várias formas, de acordo com os costumes de cada época, como dignas de piedade e amaldiçoadas por deuses e seres sagrados. Por causa disso, durante muito tempo, ficavam à mercê da vontade da sociedade e de sua percepção sobre elas. Eram trancadas e proibidas de sair de casa e não podiam frequentar quaisquer ambientes sociais que eram normais no cotidiano das pessoas, para não serem expostas ao resto da sociedade.

A imagem obsessiva do corpo humano belo e perfeito remonta aos tempos mais antigos, e como as pessoas com deficiência não se inserem nessa imagem idealizada, foram, muitas vezes, excluídas da sociedade. Na Antiguidade e na Idade Média, essa concepção foi tão profunda que não só influenciou a sociedade, mas também a construção de suas cidades. Na antiga Roma, os romanos partiram do Método Vitruviano, cuja base era um modelo ideal para o corpo humano para construir suas cidades. Só depois da Segunda Guerra Mundial foi que a sociedade em geral, começou a esboçar uma sensibilização e uma conscientização positiva em relação às pessoas com deficiência (DALL' AGNOL, 2017, ONLINE).

Nesse sentido, com o intuito de proporcionar uma sociedade com condições equitativas de oportunidades, foram criados alguns tratados internacionais com ênfase na promoção da igualdade, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1948; a Declaração de Salamanca de 1994 e a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência - ONU, 2006). A elaboração desses documentos impulsionou mudanças significativas e originou o desenvolvimento de políticas públicas com foco na acessibilidade em diversos países, com o fim de tirar a pessoa com deficiência da sua posição inicial de desigualdade frente às muitas barreiras impostas pela sociedade.

Para Feliciano (2010, p.32), “acessibilidade consiste em promover, de forma plena, acesso para todas as pessoas, deficiente ou não, a ambientes, serviços, informação, cultura ou qualquer outro contexto que faça parte do dia-a-dia humano”. Manzini (2005) faz uma distinção entre acesso e acessibilidade. O primeiro termo parece refletir um desejo de mudança e a busca de algum objetivo ou o processo para atingir algo. Assim, acesso é a possibilidade de se alcançar um objetivo, que parece estar também relacionado à questão da atitude em relação à exclusão. Já o termo

acessibilidade parece refletir algo mais concreto, palpável. O conceito de acessibilidade se sedimenta em situações que podem ser vivenciadas nas condições concretas da vida cotidiana, ou seja, a algo que pode ser observado, implementado, medido, legislado e avaliado. Portanto, podem-se criar condições para que as pessoas tenham acesso a determinadas situações ou lugares.

No Brasil, ao longo dos anos, o tema acessibilidade tem despertado a atenção dos pesquisadores e, conseqüentemente, novos olhares e reflexões para a necessidade de se construir uma sociedade plural e inclusiva, como a criação das leis de Acessibilidade nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000), e a de Inclusão, nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (BRASIL, 2015).

A legislação que trata da acessibilidade foi criada visando atender às necessidades das pessoas com algum tipo de deficiência e promover-lhes a acessibilidade e a inclusão social no exercício democrático do direito que é de todos, sem distinção. No artigo 2º, inciso I, da referida lei, a acessibilidade é definida como

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

Ressalte-se, no entanto, que apenas criar uma legislação não garante a acessibilidade e, muito menos, a inclusão. A implementação dessas políticas exige um plano de ação, estudos, conhecimento sobre o assunto, esforço coletivo e a integração da sociedade para o acompanhamento prático dessas medidas, de maneira que se possa garantir uma real articulação entre o que está escrito na lei e o que se aplica na realidade, ou seja, para que a inclusão aconteça de forma efetiva.

Entre as barreiras que impedem a participação social das pessoas com deficiência (urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais e as tecnológicas), destaca-se a atitudinal, que se refere a “[...] atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas” (BRASIL, 2015). Esse de tipo barreira está indiretamente incorporado às demais, pois diz respeito a algo intrínseco às pessoas que cuidam da concepção de produtos para atenuar as demais barreiras.

No livro ‘Estigma: notas sobre a manipulação de uma identidade deteriorada’,

Goffman (1988) explica que a sociedade estabelece os meios para categorizar as pessoas, define padrões normais ou estigmatizados e classifica as pessoas de acordo com essa visão. Assim, o estigmatizado é aquele que não atende aos padrões previamente estabelecidos, e cuja maneira de ser não corresponde ao que é considerado normal na comunidade onde vive. Consequentemente, acaba não sendo aceito como membro efetivo e ativo dos processos sociais dessa comunidade. Ou seja, o estigma é uma visão ou pensamento pré-concebido e construído coletivamente pela sociedade, que coloca o diferente – o que está fora de padrões habituais considerados “normais” - dentro de categorias inferiorizadas.

Ao perceber o estigma como algo construído, pode-se inferir que ele é formado pelos hábitos e costumes que são consolidados pela sociedade, sem alguma reflexão prévia sobre determinado assunto, em que definições são formadas, aceitas e perpetuadas de maneira preconceituosa, como pode ser percebido nesta fala de Witkoski (2009, p. 2), em relato de sua experiência como pessoa surda sobre o olhar discriminatório da sociedade: “[...] ao conversar com amigos surdos pela língua de sinais, percebo o preconceito em sua versão sutil: nos olhares, no quanto parecemos exóticos, sendo imensamente observados, disfarçadamente”.

Romeu Kazumi Sassaki é conhecido, no Brasil, como pai da inclusão e é autor de diversos livros sobre pessoas com deficiência. Em sua categorização, Sassaki (2009) menciona seis dimensões de acessibilidade: 1- arquitetônica: em que não há barreiras físicas; 2- comunicacional: sem barreiras na comunicação entre pessoas; 3- metodológica: sem barreiras nos métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação etc.; 4- instrumental: sem barreiras nos instrumentos, ferramentas, utensílios etc.; 5- programática: sem barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc. e 6) atitudinal: em que não existem preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade para pessoas que têm deficiência. Para esse autor, a inclusão é

[...] um paradigma de sociedade, é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana - composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos - com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações (SASSAKI, 2009, p. 01).

Ele refere que a inclusão social defende a meta de se criar uma sociedade capaz de acolher todas as pessoas, independentemente das diferenças e das necessidades individuais. Para isso, é necessário que a sociedade crie maneiras de equiparar as oportunidades de acesso aos diversos espaços e serviços transformando-o e democratizando-o. Na visão de Bill (2017, p. 57),

para haver a inclusão, é necessário eliminar os conceitos anteriores sobre a pessoa com deficiência ou partir deles para formar um novo paradigma. É preciso renovar as ideias e o modo de se referir às pessoas com deficiência, e essas também devem adequar seu vocabulário a uma nova realidade, pois as palavras e atitudes têm importância na revelação do pensamento.

Cláudia Werneck (1997), ativista brasileira em direitos humanos e pioneira na disseminação do conceito de sociedade inclusiva, entende que a inclusão deve ser assunto do nosso cotidiano, em família, com os amigos, entre governantes e políticos, até mesmo nas conversas românticas de namorados, preocupados em não repetir com seus filhos os erros que transformaram o homem em um perito na arte de excluir. Segundo a autora, na sociedade inclusiva, não há espaço para atitudes como 'abrir espaço para o deficiente' ou 'aceitá-lo', num gesto de solidariedade, depois ir dormir com a sensação de ter sido bonzinho. Na sociedade inclusiva, ninguém deve buscar ser bonzinho, pois somos apenas cidadãos responsáveis pela qualidade de vida do nosso semelhante, por mais diferente que ele seja ou nos pareça ser.

Em um estudo em que analisaram os fatores de exclusão e inclusão social nas sociedades modernas, Borba e Lima (2011) trazem algumas definições de inclusão e exclusão social. Entre elas, destaca-se o de Laclau (2006, p. 28), que concebe a inclusão social como uma questão de abertura e de gestão: abertura, entendida como sensibilidade para identificar e recolher as manifestações de insatisfação e dissensos sociais, para reconhecer a “diversidade” social e cultural; gestão, entendida como crença no caráter quantificável e operacionalizável dessas demandas e questionamentos, administráveis por meio de técnicas gerenciais e da alocação de recursos em projetos e programas (as políticas públicas); e o conceito de exclusão social da Comissão das Comunidades Europeias - COM (2003, p. 9), que a define como

um processo através do qual certos indivíduos são empurrados para a margem da sociedade e impedidos de nela participarem plenamente em virtude da sua pobreza ou da falta de competências básicas e de oportunidades de aprendizagem ao longo da vida, ou ainda em resultado de discriminação.

Esses aspectos inerentes à inclusão nos remetem a outro conceito, o de Desenho Universal, que, segundo Carletto e Cambiaghi (2016, p.10), “[...] é o processo de criar produtos acessíveis para todas as pessoas, independentemente de suas características pessoais, idade ou habilidades”. Tal conceito parte da ideia de se construírem produtos que abranjam e considerem as diferenças, que os produtos e serviços sejam criados considerando a diversidade humana e que não haja nenhuma necessidade de adaptação posterior. “A meta é de que qualquer ambiente ou produto poderá ser alcançado, manipulado e usado, independentemente do tamanho do corpo do indivíduo, sua postura ou sua mobilidade” (CARLETTO; CAMBIAGHI, 2016, p. 10).

A proposta do desenho universal não se limita às pessoas com deficiência, ela parte da premissa de que a criação das coisas deve considerar a diversidade existente entre as pessoas, como altura, peso, habilidade de locomoção etc. e que, através dessas considerações básicas, seja possível alcançar um acesso universal, pois o que enriquece nossa diversidade é justamente o reconhecimento dessa desuniformidade.

Partindo do preceito de que os ambientes sociais devem ser acessíveis a todos e propiciar a todas as pessoas as mesmas condições de inclusão e a possibilidade de desenvolver suas atividades cotidianas com dignidade, Manzini (2005, p. 02) enuncia:

A inclusão social deve ser vista, medida e interpretada tendo como referencial o próprio meio social e não somente as condições de acessibilidade. As condições de acessibilidades presentes na estrutura física das instituições, como escolas e universidades devem estar relacionadas às políticas inclusivas das estruturas administrativas, que devem refletir uma atitude de luta contra a exclusão. Porém, a cultura de incorporar o outro, o diferente, ainda está sendo formada.

Isso se justifica porque “o ser humano “normal” é precisamente o ser humano “diverso”, e é isso que nos enriquece como espécie. Portanto, a normalidade é que os usuários sejam muito diferentes e que deem usos distintos aos previstos em projetos” (CARLETTO; CAMBIAGHI, 2016, p. 11).

De maneira geral, a acessibilidade é a promoção de medidas práticas para facilitar e/ou possibilitar o acesso a determinados espaços e sistemas. Já a inclusão figura-se como um conceito mais complexo, que diz respeito a algo subjetivo, como por exemplo, o fato de os surdos se sentirem à vontade em determinado espaço não

só por haver intérpretes de Libras, mas, sobretudo, por se sentirem respeitados e aceitos para participar daquele meio sendo simplesmente quem são.

Coneglian e Casarin (2014, p. 237) afirmam que, “quando se fala em adequação de ambientes e serviços aos deficientes, fala-se em acessibilidade”, portanto, para concretizá-la, é preciso conhecer as necessidades dos usuários, ou seja, estudar suas especificidades de forma que se possa garantir a equiparação de oportunidades de acordo com suas necessidades, e a esfera educacional é o ambiente propício a essa garantia. Tratando-se do usuário surdo, é essencial adequar o acesso à informação, para atender ao seu diferencial linguístico e alcançar a acessibilidade e a inclusão.

## 4 OS SURDOS E A LÍNGUA DE SINAIS

As pessoas surdas utilizam os mesmos ambientes sociais que as pessoas ouvintes, interagem com elas, frequentam supermercados, bancos, hospitais, universidades, bibliotecas, delegacias e fóruns etc. e, ao esbarrar nos obstáculos da comunicação nesses ambientes, sentem-se excluídas do meio social e tendem a se isolar.

Quando precisam ter acesso à informação, em seu dia a dia, as pessoas surdas se deparam com um atendimento burocrático, com pessoas que não conhecem sua língua, não podem compreender suas necessidades nem conseguem atendê-las, causando-lhes prejuízos como constrangimentos, exclusão e perda de tempo. Nessa experiência de busca, costumam enfrentar obstáculos na comunicação e, conseqüentemente, no acesso à informação, por utilizarem uma língua, que apesar de ser reconhecida legalmente como segunda língua oficial do país, não é ensinada nas escolas regulares, fato que inviabiliza seu aprendizado e sua disseminação na sociedade.

Apesar de a língua brasileira de sinais - Libras - ter começado a ser difundida no país a partir do ano de 1857, com a chegada do surdo francês, Eduard Huet, demorou muito para ser reconhecida como língua oficial. O professor Eduard Huet veio ao Brasil a convite de D. Pedro II, para fundar a primeira escola para surdos do país, chamada, na época, de Imperial Instituto de Surdos Mudos que, posteriormente, devido à inadequação do termo 'surdo-mudo', passou a se chamar Instituto Nacional de Educação de Surdos – INES, que, até hoje, funciona e é considerado como símbolo de representação da cultura surda (BOGAS, 2021).

A Libras foi criada junto com o INES, a partir de uma mistura entre a língua francesa de sinais e de gestos já utilizados pelos surdos brasileiros. Ela foi ganhando espaço pouco a pouco, mas sofreu uma grande derrota em 1880, quando um congresso sobre surdez, em Milão, proibiu o uso das línguas de sinais no mundo, por se acreditar que a leitura labial era a melhor forma de comunicação para os surdos. Sobre esse momento da história, considerado como o clímax da história de surdos e que adicionou períodos de duelos educacionais opostos e polêmicos - a língua de sinais e o oralismo - Strobel (2008, p. 6-7) esclarece:

Nenhum outro evento na história de surdos teve um impacto maior na educação de povos surdos como esse que provocou uma turbulência séria

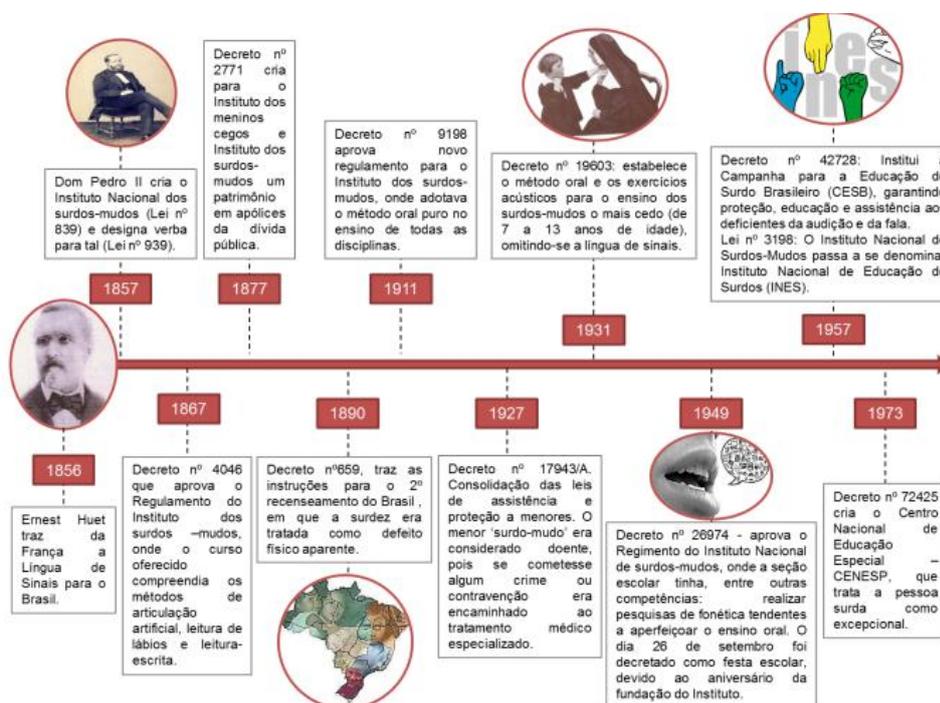
na educação que arrasou por mais de cem anos nos quais os sujeitos surdos ficaram subjugados às práticas ouvintistas, tendo que abandonar sua cultura, a sua identidade surda e se submeteram a uma 'etnocêntrica ouvintista', tendo de imitá-los. Por exemplo: houve avanços na visão clínica, que faziam das escolas dos surdos espaços de reabilitação de fala e treinamento auditivo preocupando-se apenas em 'curar' os surdos que eram vistos como 'deficientes' e não em educar.

Segundo a autora, considerava-se que a modalidade oralista era a única forma desejável de comunicação para o sujeito surdo, e que o uso da língua de sinais deveria ser evitado a todo custo, pois atrapalhava o desenvolvimento da oralização. Assim, acreditava-se que, com a aplicação desses métodos oralistas, seria possível transformar em realidade o desejo de ver os sujeitos surdos falando e ouvindo.

Isso não fez com que os surdos parassem de se comunicar por sinais, mas atrasou a difusão da língua no país. Com muita luta, persistência e uma crescente busca por legitimidade da língua de sinais, a libras voltou a ser aceita. Em 1993, deu-se início a um projeto de lei que visava regulamentar o idioma no país, no entanto, somente em 2002, a libras foi finalmente reconhecida como uma língua no Brasil (BOGAS, 2021).

Mezzari (2015) divide o desenvolvimento da legislação referente ao surdo em dois momentos (Figuras 8 e 9):

**Figura 8 – Legislação brasileira referente ao surdo – 1º momento.**

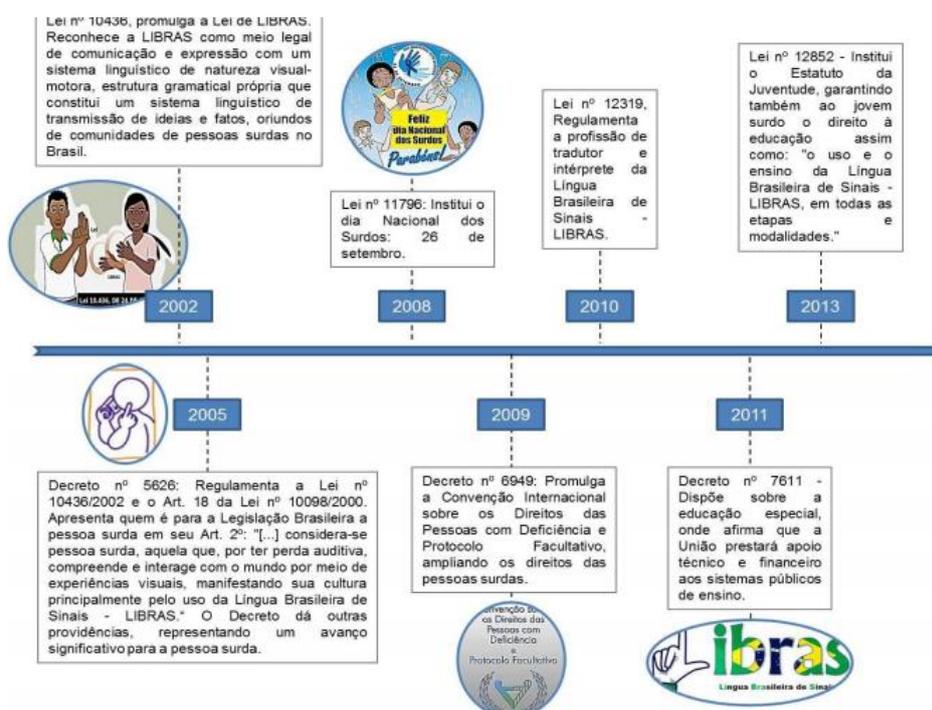


Fonte: Mezzari (2015)

Segundo a autora, nesse primeiro período, no Brasil, a surdez foi tratada como doença, como é verificado nos Decretos nº 17943/A de 12 outubro de 1927 (BRASIL, 1927) e nº 659 de 12 de agosto de 1890 (BRASIL, 1890). Já nos decretos subsequentes, o oralismo é visto como um método eficaz para o desenvolvimento da pessoa surda. Em síntese, embora Ernest Huet tenha trazido a língua de sinais para o Brasil em 1856, ela ficou à margem da legislação brasileira, que, durante décadas, não admitiu legalmente sua existência e importância na cultura surda e só enfatizava os métodos orais.

Entre o primeiro e o segundo momentos, Mezzari (2015) constatou uma estagnação de praticamente três décadas na legislação brasileira (1973 a 2002) e enfatizou que, mesmo sem a ampliação do apoio legal, esse período foi marcado por lutas em que o bilinguismo passou a ser praticado no Brasil. No entanto, somente no segundo período houve uma mudança desse cenário, como se vê na Figura 9, a seguir:

**Figura 9 – Legislação brasileira referente ao surdo – 2º momento**



Fonte: Mezzari (2015)

O segundo período foi marcado por alguns avanços, entre eles, a promulgação da lei que reconhece a língua de sinais como um meio de comunicação e expressão da comunidade surda (BRASIL, 2002); a determinação de quem é o surdo no Brasil e obrigatoriedade do ensino da libras nos Cursos de Fonoaudiologia, nas licenciaturas, de Educação Especial e de Pedagogia em 2005, através do Decreto nº 5626 (BRASIL, 2005); a criação do Dia Nacional do Surdo: 26 de setembro, por meio do Decreto 11.796 de 2008 (BRASIL, 2008), além dos Decretos nº 6949 de 2009, que promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007 (BRASIL, 2009), e nº 7611 de 2011, que dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências (BRASIL, 2011).

A língua brasileira de sinais (LIBRAS) foi reconhecida por meio da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 (BRASIL, 2002), tornou-se a segunda língua oficial do Brasil e deu às pessoas surdas a afirmação necessária para validar sua cultura, identidade e língua própria, que, durante muito tempo, foi menosprezada e considerada como mímica improvisada pela maioria das pessoas:

Art. 1º É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais - Libras e outros recursos de expressão a ela associados. Parágrafo único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL,2002).

A estrutura gramatical da libras é diferente da língua portuguesa. Uma de suas singularidades é a composição dos cinco componentes dos sinais, os chamados parâmetros das LS: a configuração de mão, o ponto de articulação, o movimento, a orientação e as expressões não manuais, como descreve Silva (2021):

- 1- Configuração de mão: é a forma da mão que compõe a estrutura do sinal.
- 2- Ponto de articulação ou locação: é a área do corpo próxima da qual se articula o sinal.
- 3- Movimento: É o movimento realizado pelas mãos do enunciador no espaço.
- 4- Orientação: De acordo com Quadros e Karnopp (2004), o parâmetro orientação é a direção para a qual a palma da mão aponta quando produzimos o sinal. Existem seis tipos de orientação de mão: para cima e para baixo, para dentro (em direção ao corpo do sinalizador) e para fora, para os lados.

5- Expressões não manuais: são as expressões faciais e corporais, movimentos do corpo, da face, da cabeça e dos olhos realizados no momento da articulação do sinal.

Há, ainda, uma classificação quanto ao grau de surdez, que pode ser leve, moderada, severa ou profunda. Santiago e Sousa (2005) afirmam que uma pessoa que ouve normalmente consegue captar as vibrações do som em até, aproximadamente, 25 dB, e a que ouve cima de 26 dB é considerada com perda auditiva. Porém, o grau pode variar, e quanto mais forte for a intensidade exigida para ouvir, mais forte será a perda auditiva. Assim, considerando o grau de perda auditiva, a surdez pode ser classificada em:

- Leve: de 26 a 40 dB. Caracteriza-se pelo fato de o indivíduo não perceber os fonemas da mesma forma, o que altera a compreensão das palavras. A voz também é modificada, a aquisição da linguagem fica mais lenta e as dificuldades de ler e escrever se fazem presentes.
- Moderada: de 41 a 70 dB. Nesse caso, a pessoa surda percebe sons altos, mas o desenvolvimento é marcado pelo atraso da linguagem e alterações articulatórias.
- Severa: 71 a 90 dB. Identifica ruídos familiares, mas, sobretudo, os sons graves. Seu desenvolvimento é bastante comprometido e sua aptidão visual em detrimento da auditiva é evidente.
- Profunda: acima de 90 dB. A voz não é percebida, e ela precisa de estímulos adequados às suas necessidades, que são visuais, e não, auditivas.

De acordo com o Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005), considera-se surdo o sujeito que compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais e, em virtude dessa característica, manifesta sua cultura principalmente pelo uso da libras, cuja prática entre as comunidades surdas fortalece a construção da identidade surda, e sua interação consolida a cultura. Skliar (1997, p. 141) explica que, em sua relação com a língua de sinais, "os surdos formam uma comunidade linguística minoritária, caracterizada por compartilhar uma língua de sinais e valores culturais, hábitos e modo de socialização próprios". Assim, o uso da língua aparece como um elemento primordial para que o surdo conheça, nas relações sociais dentro de um grupo, um pouco mais sobre si próprio, sobre sua cultura e possa afirmar sua identidade. Para a pesquisadora surda Strobel (2008),

cultura surda é o jeito de o sujeito surdo entender o mundo e de modificá-lo a fim de torná-lo acessível e habitável, ajustando-o com as suas percepções visuais, que contribuem para a definição das identidades surdas e das "almas"

das comunidades surdas. Isto significa que abrange a língua, as ideias, as crenças, os costumes e os hábitos do povo surdo (STROBEL, 2008, p. 22).

No entanto, para ser surdo, não se segue um padrão. Perlin (1998) explica que os surdos têm identidade surda, mas que se apresenta de formas diferentes, uma vez que está vinculada à linguagem, que não é um referente fixo e é construída a cada interpelação feita entre sujeitos. Seus sentidos variam de acordo com o tempo, os grupos culturais, o espaço geográfico, o momento histórico, os sujeitos, entre outros.

Nesse sentido, a autora vê a comunidade surda de uma forma plural, e as identidades que surgem no grupo são negociadas entre seus membros e com a história de cada um deles. Assim, a constituição da identidade depende, dentre outras coisas, de como o sujeito é interpelado pelo meio em que vive. A partir desse entendimento, as identidades surdas, segundo Perlin (1998), podem ser classificadas em:

- a) Identidades surdas flutuantes: os surdos com esse tipo de identidade não têm contato com a comunidade surda, seguem a cultura ouvinte/identidade de ouvintes, buscam a oralidade, não se identificam como surdos e utilizam a tecnologia da reabilitação;
- b) Identidades surdas híbridas: são próprias dos surdos que nasceram ouvintes e, por algum motivo ou doença, ficaram sem audição. Usam a língua oral ou a língua de sinais, aceitam-se como surdos, sua escrita segue a estrutura da libras, e eles usam tecnologia diferenciada;
- c) Identidades surdas embaçadas: é a representação estereotipada da surdez ou o desconhecimento dela como questão cultural. As pessoas surdas com esse tipo de identidade não usam a língua de sinais, não conseguem compreender a fala, são tratados como deficientes, muitos são 'aprisionados' pela família e há um desconhecimento da cultura surda.
- d) Identidades surdas de transição: esses surdos viveram em ambientes onde se afastaram da comunidade surda e ficaram sem contato com os demais. Vivem essa transição de uma identidade ouvinte para uma surda, há uma 'desouvintização'. É a transição da comunicação visual/oral para a visual/sinalizada.
- e) Identidades surdas de diáspora: divergem das identidades de transição, que passam de um estado para o outro, de um grupo surdo para outro. São surdos que vivem a mudança de um país para outro, de um estado para o outro;

f) Identidades surdas intermediárias: as pessoas com esse tipo de identidade apresentam surdez de leve a moderada, valorizam o uso do aparelho auditivo, procuram treinamentos de fala e não aceitam intérpretes da LSB. Buscam a tecnologia para treinar a fala, não aceitam intérpretes da língua de sinais, identificam-se com os ouvintes e não participam da comunidade surda.

Essa variedade de identidades entre os surdos aponta para uma diversidade cultural que se relaciona, diretamente, às experiências cotidianas que essas pessoas vivenciaram ao longo da vida, portanto, não existe uma maneira unificada de compreendê-los. Porém, apesar dessa diversidade, “[...] todos possuem as mesmas necessidades: levar uma vida produtiva, independente, com acesso igualitário ao das pessoas sem deficiência” (ALVES, 2014, p. 12), com a garantia de acesso às informações nos diferentes âmbitos da sociedade.

Conforme Taborda, a

trajetória de desafios e de possibilidades para surdos merece atenção, pois mesmo com o reconhecimento da Libras, a educação dos surdos foi prejudicada diante de anos de negação dos seus direitos e se faz necessário esforços para que esses tenham maior acesso aos espaços educacionais, em especial o ensino superior (TABORDA, 2019, p. 30).

Alguns aspectos sobre a educação dos surdos, especialmente no ensino superior, serão tratados na subseção a seguir.

#### **4.1 Educação dos surdos no ensino superior**

Algumas dificuldades permeiam o acesso do surdo ao ensino superior, pois, para que se alcance esse estágio educacional, é necessário, primeiramente, ter acesso satisfatório na escola regular. Um entrave nesse sentido é que, mesmo com o reconhecimento da Libras como segunda língua oficial do país, ela não foi incluída na estrutura educacional regular como matéria obrigatória, como acontece com a língua portuguesa, o que causa, de certa forma, uma contradição na chamada política de inclusão.

Essa perspectiva perpetua o surdo como minoria linguística em uma metodologia ouvinte, uma vez que se perde a oportunidade de disseminar a língua entre os ouvintes e dificulta a comunicação do surdo em diversas áreas ao longo de sua vida, inclusive ao ingressar no ensino superior. A inserção da libras nas escolas regulares é um anseio que pode ser visualizado no pensamento de Santos e Melo:

É chegada a hora das políticas educacionais para os surdos saírem do papel e introduzirem a Libras nas escolas, em todos os níveis e modalidades de ensino, oferecendo aos alunos ouvintes oportunidades de se tornarem bilíngues também, minimizando ou acabando essa barreira cruel que separa, humilha e exclui os surdos, deixando-os à margem da sociedade, sem poderem gozar seus direitos nem executar seus deveres (SANTOS; MELO, 2016 p. 17).

Na visão de Machado (2008), para se contemplar uma escola plural, em que todos que a integram tenham a “possibilidade de se libertar”, é necessário repensar sua estrutura. Para isso, é preciso um currículo que rompa com as barreiras sociais, políticas e econômicas e passe a tratar os sujeitos como cidadãos produtores e produtos de uma cultura, pois não basta estarem presentes se a escola ignora sua condição histórica, cultural e social. Por essa razão, “[...] é importante conhecer o histórico escolar do surdo, que foi marcado por práticas inadequadas durante o processo de ensino-aprendizagem, passando por uma escolarização que desconsiderou suas particularidades linguísticas de acesso às informações”. (DAROQUE, 2011, p. 22).

Taborda enuncia que

[...] a comunidade surda, historicamente, também luta pelos seus espaços na sociedade, por uma educação que respeite suas diferenças e por políticas de inclusão, principalmente em relação a sua comunicação e linguagem, como a criação de escolas bilíngues, que possibilitem o atendimento efetivo a um maior número de pessoas (2019, p. 29).

Coneglian (2008, p. 40) enuncia que “a universidade é o ambiente propício não só para a pesquisa sobre inclusão e acessibilidade, mas também de implantação de políticas inclusivas”. No Brasil, o primeiro Curso Superior de Letras-LIBRAS foi criado em 2006, na Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC. Embora o vestibular não fosse restrito aos surdos, na maioria dos polos, as vagas foram preenchidas por eles, o que significou uma conquista para a comunidade surda. No entanto, “ao ingressar no ensino superior, estudantes com deficiência auditiva encontram dificuldades nessa nova realidade educacional, principalmente para conseguirem permanecer e concluir esse nível de ensino” (TABORDA, 2019, p. 17).

O número de alunos surdos que conseguem chegar ao Ensino Superior (ES) ainda é considerado muito pequeno, porém já é possível constatar um aumento decorrente de um movimento social significativo das comunidades surdas, que passaram a se ver também com direitos à educação em sua língua. No entanto,

apesar dos ganhos inegáveis desse movimento e da possibilidade de ingressar no ensino superior, os estudantes universitários surdos ainda se deparam com a dificuldade de se apropriar dos conteúdos acadêmicos devido à falta de formação na educação básica e ao despreparo dos profissionais (DAROQUE, 2011).

Os surdos que hoje estão no ES carregam fortemente as marcas do Oralismo e das práticas bimodais da Comunicação Total, que perpassaram sua formação na educação básica, pois na época em que estavam no ensino fundamental (na década de 80-90), tiveram uma educação com instrução visando à alfabetização de ouvintes, agravando-se mais a situação de jovens e adultos surdos, considerando que em sua infância não se discutia a importância da LIBRAS e tampouco se atribuía a importância à língua de sinais como uma língua (DAROQUE, 2011, p.20).

Uma das maiores dificuldades acadêmicas das pessoas surdas é o uso da língua no processo de comunicação (durante as aulas, atividades, leituras, troca de informações com colegas ouvintes, resolução de assuntos administrativos com a coordenação etc.), uma vez que eles precisam lidar diariamente com a língua portuguesa falada ou escrita para desenvolver suas atividades. De maneira geral, “esses alunos chegam à universidade desconhecendo também como lidar com suas dificuldades dentro desse novo espaço – o espaço universitário” (DAROQUE, 2011, p.27). Por isso, segundo a autora, é preciso necessário entender e considerar as especificidades das possibilidades e os limites vivenciados por esse grupo no contexto acadêmico, para proporcionar medidas e procedimentos que contribuam para sua formação na universidade.

Quanto às dificuldades e aos obstáculos dos alunos surdos no ambiente acadêmico, em seu estudo, Daroque (2011) conclui que, além das barreiras de comunicação e da insatisfação com questões didáticas, o grande obstáculo enfrentado pelos alunos surdos são as dificuldades de ler e de escrever, decorrentes da defasagem vivenciada na escolarização anterior, o que prejudica as possibilidades de expandir os conhecimentos esperados na sua área de estudo. Os professores destacam essas dificuldades com a língua como um sério entrave para o domínio de conteúdos e o pensamento lógico e aparentam desconhecer as peculiaridades da condição bilíngue dos alunos que, por sua vez, apontaram, como possibilidades de solucionar os problemas, ações ligadas ao âmbito de atuação do intérprete e do coordenador do curso.

Nesse sentido, a referida autora sugere como “[...] iniciativa de cunho transitório o oferecimento regular de uma disciplina de língua portuguesa desenvolvida

especificamente para surdos e outras ações semelhantes a serem assumidas pelas universidades” (DAROQUE, 2011, p. 06).

O tradutor-intérprete de língua de sinais é a pessoa que traduz e interpreta a língua de sinais para a língua falada e vice-versa em quaisquer modalidades (oral ou escrita). Em 1º de setembro de 2010, por meio da Lei nº 12.319 (BRASIL, 2010), foi regulamentada a profissão do tradutor e intérprete da libras. Em seu Art. 6º constam suas atribuições no exercício de suas competências:

I - Efetuar comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdos-cegos, surdos-cegos e ouvintes, por meio da libras, para a língua oral e vice-versa;

II - Interpretar, em língua brasileira de sinais - Língua Portuguesa - as atividades didático-pedagógicas e culturais desenvolvidas nas instituições de ensino nos níveis fundamental, médio e superior, de forma a viabilizar o acesso aos conteúdos curriculares.

As necessidades informacionais dos alunos surdos, no ambiente acadêmico, vão além do acesso ao conteúdo dado em sala de aula. Elas se estendem a todos os tipos de informação existente dentro e fora da universidade, como, por exemplo, a biblioteca, a coordenação do curso, outros alunos (surdos ou não), processos seletivos, grupos de pesquisa e todos os outros espaços externos que interagem diretamente com as atividades acadêmicas.

A presença dos intérpretes da libras no ambiente acadêmico é um fato primordial, porque esses profissionais são como uma ponte que une as duas línguas para atender às necessidades específicas dos surdos, contextualizando as informações em seu universo de costume. Para isso, “[...] diante da pluralidade contextual, esse profissional necessita ter conhecimentos variados, contatos com diferentes textos, contextos, terminologias, autores diversos, questões pertinentes às áreas em que irá atuar” (DAROQUE, 2011, p.32), para estabelecer pontes nos diferentes ambientes e garantir a inclusão dos surdos neles.

Para Perlin (1998), o trabalho dos intérpretes de língua de sinais contribui para que os surdos possam se comunicar com a língua auditiva, expressar seu pensamento para os ouvintes que não os conhecem, contar histórias e negociar com sujeitos que nem sempre ousam se aproximar temendo a dificuldade na comunicação.

Em 17 de novembro de 2011, por meio do Decreto 7.612 (BRASIL, 2011), o Governo Federal lançou o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Viver sem Limite. No que tange ao acesso à educação para pessoas com deficiência, o programa tratou de destinar recursos e serviços em apoio a diferentes níveis educacionais: na educação básica: com ações que contemplavam a implantação de salas de recursos multifuncionais, promoção de acessibilidade nas escolas, formação de professores para o Atendimento Educacional Especializado, aquisição de ônibus escolares acessíveis e ampliação do Programa Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social -BPC na Escola. Na educação profissional: implementação do direito prioritário na matrícula nos cursos do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – Pronatec - e nas Instituições Federais de Ensino Superior-IFES, a criação e a instalação de núcleos de acessibilidade e oferta dos Cursos de Letras/Libras e de formação em Pedagogia na perspectiva bilíngue (Libras/Língua Portuguesa) (BRASIL, 2013).

Quanto à criação e à instalação dos núcleos de acessibilidade nos Institutos Federais de Educação Superior - IFES, “[...] devem garantir o acesso de estudantes, professores e servidores com deficiência a todos os espaços, ações e processos, buscando seu pleno desenvolvimento acadêmico” (BRASIL, 2013, p.26). No entanto, nos diferentes espaços, inclusive no universitário, pouco se conhece sobre a realidade e as especificidades das pessoas surdas, e como a surdez é uma deficiência imperceptível aos olhos, suas necessidades não são notadas e os serviços não são adequados considerando suas necessidades diferenciadas. Para Coneglian e Casarin (2014), no âmbito acadêmico, é primordial o uso da língua de sinais, seja como canal de interação, seja como tema de pesquisa, o que exige uma atenção teórica mais acurada da organização e da representação do conhecimento, de modo a tratar as informações adequadamente, tornando-as acessíveis não só ao surdo acadêmico, mas também a toda a população de surdos.

Na perspectiva de Perlin (2007, p. 09), “ser normal segue uma norma. Mas ser normal para o surdo significaria ser surdo, ser autenticamente surdo”. Assim, o surdo só deseja ser quem é por natureza, ter o direito de participação social, usar sua língua e ter acesso igualitário aos direitos, que são de todos.

## 4.2 Cultura e comunidade surda

Strobel (2009) explica a distinção entre o conceito de povo surdo e comunidade surda. Segundo a autora, povo surdo é um grupo de sujeitos surdos que têm costumes, histórias, tradições em comum e pertencem às mesmas peculiaridades, ou seja, constroem sua concepção de mundo através da visão. Já a comunidade surda não é composta só de surdos, mas também de sujeitos ouvintes, como a família, intérpretes, professores, amigos e outros que participam e compartilham os mesmos interesses em comum em determinado local, que podem ser associações e federações de surdos, igrejas e outros. Dentro desse contexto, forma-se a cultura surda, que Perlin e Strobel (2014, p. 25) definem como

[...] o padrão de comportamento compartilhado por sujeitos surdos na experiência trocada com os seus semelhantes quer seja na escola, nas associações de surdos ou encontros informais. Isto origina a identificação de pertencer a um povo distinto, caracterizado por compartilhar língua de sinais, valores culturais, hábitos e modos de socialização.

Assim, considerando toda a diversidade que envolve a comunidade surda, é preciso perceber a importância de garantir a apropriação e o uso de sua língua nesse processo, porque “para o sujeito surdo ter acesso a informações e conhecimentos e para estabelecer sua identidade, é essencial criar uma ligação com o povo surdo, que usa sua língua em comum: a língua de sinais” (PERLIN; STROBEL, 2014, p. 26).

Pode-se visualizar, na Figura 10, sob o ponto de vista de Strobel (2009), as diferentes perspectivas da história dos surdos.

**Figura 10** – Representações dos sujeitos surdos sob diferentes olhares

Historicismo	História crítica	História Cultural
⇒ Os surdos narrados como deficientes e patológicos	⇒ Os surdos narrados como 'coitadinhos' que precisam de ajuda para se promoverem, se integrar	⇒ Os surdos narrados como sujeitos com experiências visuais
⇒ Os surdos são categorizados em graus de surdez	⇒ Os surdos têm capacidade, mas dependentes.	⇒ As identidades surdas são múltiplas e multifacetadas
⇒ A educação deve ter um caráter clínico-terapêutico e de reabilitação	⇒ A educação como caridade, surdos 'precisam' de ajuda para apoio escolar, porque tem dificuldades de acompanhar.	⇒ A educação de surdos deve ter respeito à diferença cultural
⇒ A língua de sinais é prejudicial aos surdos	⇒ A língua de sinais é usada como apoio ou recurso.	⇒ A língua de sinais é a manifestação da diferença lingüística-cultural relativa aos surdos

**Fonte:** Strobel (2009)

Diferentes olhares na história dos surdos:

1- **Historicismo / História hegemonia:** é a doutrina segundo a qual cada período da história tem crenças e valores únicos. Cada fenômeno deve ser entendido através do seu contexto histórico. No caso da história de surdos, é a valorização excessiva da história do colonizador.

2- **História cultural:** é uma nova forma de a história de surdos trabalhar dando lugar à cultura e não mais à história escrita sob as visões do colonizador. A história cultural reflete os movimentos mundiais de surdos e procura não tender a priorizar apenas os fatos vivenciados pelos educadores ouvintes, tornando-se uma história das instituições escolares e das metodologias ouvintistas de ensino, mas também procurar levar, por meio de relatos, depoimentos, fatos vivenciados e observações do povo surdo, em um emaranhado de acontecimentos e ações levados a cabo por associações, federações, escolas e movimentos de surdos que são desconhecidos pela maioria das pessoas.

3 - **História na visão crítica:** “Pode haver historicismo e história cultural que se misturam e usam o jogo de camuflagem”, o que denota fragmento, corte, máscara, escudo, representação e/ou fingimento.

Com o intuito de conhecer os estudos que tratam do tema ‘usuários surdos’ na área da Ciência da Informação, realizou-se uma revisão sistemática na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações-BDTD do Instituto Brasileiro de Informação em

Ciência e Tecnologia-IBICT, que será apresentada na subseção a seguir.

### **4.3 Estudos sobre os usuários surdos na Ciência da Informação**

Cada usuário ou grupo carrega particularidades que demandam estudos e conhecimento acerca de suas especificidades para a construção de ambientes informacionais que disponham de meios acessíveis para concretizar o acesso, como os usuários com deficiência, por exemplo.

Usuários com deficiência são usualmente considerados parte de um grupo de minorias quando se refere ao cumprimento de seus direitos e suas necessidades básicas. Esse grupo experimenta barreiras que tendem a impedir o acesso pleno à informação, embora já existam leis que buscam assegurar e promover seus direitos fundamentais (SANTOS, 2019, p. 31-32).

Nessa perspectiva, em se tratando dos surdos que utilizam a língua de sinais como forma de comunicação, verifica-se que, ao demandar algum serviço informacional, eles encontram barreiras para o acesso pleno e igualitário, uma vez que

habitar o mundo sem a experiência auditiva proporciona aos surdos uma percepção essencialmente visual. As dificuldades ocorrem quando se nega a experiência visual dos surdos profundos e a língua motora-espaco-visual que esses utilizam, materializada pelas línguas de sinais. Tal característica tem impacto direto nas questões afetas à Ciência da Informação, pois diz respeito à forma como o usuário surdo acessa, recupera e utiliza a informação e, constrói conhecimento (CONEGLIAN; CASARIN, 2014, p. 236).

É necessário, então, que o campo da CI esteja atento às singulares da área e que os ambientes informacionais estejam preparados e comprometidos com as necessidades dessas minorias, adequando seus espaços e capacitando os profissionais da informação para o uso da libras, a fim de minimizar as dificuldades e garantir a igualdade no acesso a todos.

Com o intuito de identificar publicações de pesquisas sobre os usuários surdos no campo da Ciência da Informação, realizou-se um levantamento na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações-BDTD do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia-IBICT, que integra os sistemas de informação de teses e dissertações existentes nas instituições de ensino e pesquisa do Brasil.

Nesse levantamento, buscaram-se temas pertinentes ao estudo, como: usuário da informação, surdos, Ciência da Informação, dentre outros, utilizando-se como estratégias de busca os descritores “surdos” e “ciência da informação”, além do

operador booleano “AND”. Assim, recuperaram-se doze pesquisas, dessas, onze dissertações de mestrado e uma tese de doutorado, publicadas entre o período de 2007 a 2019.

Na sequência, realizou-se a leitura das doze pesquisas recuperadas, com o objetivo de conhecer as principais preocupações e os enfoques que vêm sendo dados, no campo da CI, ao objeto estudado - os usuários surdos. No Quadro 1, ilustram-se os dados gerais referentes às doze pesquisas identificadas, contendo: título, autor, ano de defesa, tipo de documento e o programa e instituição à qual pertence.

**Quadro 1 – Dados das pesquisas sobre surdos identificados na BDTD**

TÍTULO	AUTOR(A)	ANO DE DEFESA	TIPO DE DOCUMENTO	PROGRAMA/ INSTITUIÇÃO	ENFOQUE
Ambientes informacionais digitais e usuários surdos: questões de acessibilidade	CORRADI, Juliane Adne Mesa	2007	Dissertação	PPGCI/UNESP	Acessibilidade informacional digital
Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento	CONEGLIAN, André Luís Onório	2008	Dissertação	PPGCI/UNESP	Comportamento informacional
Usuários de língua brasileira de sinais: perspectivas para repositório educacional aberto	SILVA, Romário Antunes da	2011	Dissertação	PPGCIIn/UFSC	Necessidade informacional
Seleção de fontes de informação para educação de surdos	MORAES, Karla Viviane Garcia	2012	Dissertação	PGCIIn/UFSC	Seleção de fontes de informação
Direito à informação do surdo: usabilidade e acessibilidade nos espaços virtuais de bibliotecas universitárias federais brasileiras	GOMES, Claudiana de Almeida de Souza	2013	Dissertação	PPGCI/UFF	Acessibilidade e usabilidade informacional digital
E-Acessibilidade: uma análise no portal governamental do estado da Paraíba com foco nos usuários surdos	CARNEIRO, Naiany de Souza	2014	Dissertação	PPGCI/UFPB	Acessibilidade informacional digital

Apropriação da informação por surdos no ambiente web à luz da Ciência da Informação	ALVES, Sarah Miglioli da Cunha	2014	Dissertação	IBICT/UFRJ	Acesso e apropriação da informação na web
Produção científica sobre surdos na Ciência da Informação: uma análise bibliométrica nas bases de dados LISA e BRAPCI	CARDOSO, Karen Guimarães	2014	Dissertação	PPGCI//UFF	Análise bibliométrica sobre surdos
A libras como elemento de acessibilidade informacional para o surdo no mercado de trabalho	MEZZARI, Vanessa Caroline	2015	Dissertação	PPGGI/UFPR	Acessibilidade informacional
Estudo da produção científica sobre língua brasileira de sinais (Libras)	SANTOS, Simone Aparecida dos	2016	Dissertação	PPGCI/UFMG	Análise de produção científica sobre libras
Uso de <i>Learning Analytics</i> para aferição de evasão de acadêmicos surdos no Curso de Letras Libras da Universidade Federal do Paraná	TABORDA, Leticia Batista	2019	Dissertação	PPGGI/UFPR	Análise da evasão acadêmica do surdo a partir do uso de Learning Analytics-LA
Usuários surdos e acessibilidade à informação em sítios web do governo brasileiro	SANTOS, Sylvana Karla da Silva de Lemos	2019	Tese	PPGCI/UnB	Acessibilidade informacional digital

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

A primeira pesquisa identificada foi publicada em 2007, no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Estadual Paulista-UNESP e foi produzida por Juliane Adne Mesa Corradi. O estudo objetivou destacar as potencialidades das tecnologias de informação e comunicação (TICs) na construção de ambientes informacionais digitais inclusivos, com destaque para a possibilidade de promover a acessibilidade digital para usuários com diferentes condições sensoriais, linguísticas e motoras, em especial, para surdos sinalizadores. Os resultados alcançados possibilitaram o desenvolvimento de um Modelo para Análise e Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais Inclusivos (MADAIDI), para orientar o planejamento e a implantação de ambientes

informativos inclusivos e acessíveis, considerando as peculiaridades do público-alvo.

A segunda pesquisa foi publicada em 2008, por André Luís Onório Coneglian e vinculada também ao PPGCI/UNESP. Nela, o autor caracterizou e analisou o comportamento informacional de pós-graduandos surdos sinalizadores matriculados nos Programas de Pós-graduação em Educação e Linguística da Universidade Federal de Santa Catarina, com o objetivo de encontrar subsídios teóricos e práticos para organizar e representar o conhecimento pautados na dimensão ética de garantia cultural para surdos usuários da língua de sinais. Os resultados do estudo demonstraram que a Organização da Informação deve considerar a produção do conhecimento também realizada em língua de sinais, registrada em diferentes suportes, cujo tratamento informacional adequado pode potencializar a recuperação e a difusão de informações para surdos e ouvintes, pesquisadores e profissionais da educação de surdos, a Linguística e áreas afins.

Três anos depois, em 2011, verificou-se, no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCin), da Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC, um estudo referente a uma dissertação de Mestrado produzida por Romário Antunes da Silva, que objetivou identificar as características que um repositório educacional aberto deve apresentar para atender às necessidades de informação dos alunos surdos e ouvintes do Curso Letras Libras na modalidade de Ensino a Distância (EaD) da Universidade Federal de Santa Catarina. Para isso, o autor traçou o perfil desses alunos, examinou o uso das tecnologias da informação e as principais ferramentas utilizadas por eles e identificou a importância da disposição no repositório para os alunos surdos das videoaulas, dos dicionários e das apostilas elaboradas por professores.

No ano seguinte, em 2012, uma segunda pesquisa foi identificada no PPGCin/UFSC, intitulada 'Seleção de fontes de informação para educação de surdos', referente à dissertação de Mestrado de Karla Viviane Garcia Moraes. O estudo de Moraes (2012) objetivou compreender como os professores do ensino médio bilíngue de Língua Brasileira de Sinais/Português do Instituto Federal de Santa Catarina, Campus São José, selecionam as fontes de informação. Nessa pesquisa, há um ponto peculiar que a distingue das demais: uma mudança no objeto de estudo em questão, cujo foco não está na pessoa surda, mas no professor formador do surdo, que é o responsável por selecionar e apresentar as fontes de informação aos alunos

surdos. A conclusão foi de que os professores do ensino médio bilíngue precisam adaptar os materiais informacionais à realidade dos surdos que utilizam um canal visuoespacial para se comunicar, representado pela língua de sinais, uma vez que os recursos visuais são de extrema importância para compreender as informações disponibilizadas pelas fontes. Assim, verificou-se que esses professores seguem a lógica de adequação ao usuário para eleger fontes de informação e se mostraram preocupados com a qualidade e a conveniência das fontes utilizadas no processo de ensino-aprendizagem.

Em 2013, no PPGCI da Universidade Federal Fluminense-UFF, Claudiana de Almeida de Souza Gomes realizou uma pesquisa cujo objetivo foi de investigar quantas e quais bibliotecas de universidades federais brasileiras aplicam as recomendações internacionais de acessibilidade sugeridas pelo *World Wide Web Consortium (W3C)* para *Web 2.0* e padrões de usabilidade oriundos da área de Engenharia de Sistemas para facilitar a navegação em seus *sites* pelo cidadão surdo.

Devido ao elevado número de *sites* institucionais de universidades federais brasileiras, a autora aplicou um recorte e selecionou os sistemas que tinham um único *site* para todas as unidades de informação das universidades federais pesquisadas, dentre elas, sua amostra de um *site* institucional por região do país, totalizando cinco. De acordo com a autora, a proporção de bibliotecas que possuem algum elemento de acessibilidade em seus *sites* é mínima, enquanto que instituições privadas, como os bancos, já estão preocupadas com esse tipo de usuário há muito tempo.

Identificaram-se três pesquisas de dissertação de Mestrado produzidas em 2014: duas voltadas para o contexto do acesso à informação pelo surdo, no meio digital, e uma relacionada à produção científica sobre os usuários surdos no campo da CI.

A primeira, intitulada 'E-ACESSIBILIDADE: uma análise no portal governamental do estado da Paraíba com foco nos usuários surdos', foi a única produzida sobre o tema vinculada ao PPGCI da UFPB, de autoria de Naiany de Souza Carneiro. Seu objetivo foi de analisar o portal governamental do estado da Paraíba na perspectiva da acessibilidade para usuários surdos. Para alcançá-lo, a autora usou o Modelo de Acessibilidade do Governo (e-MAG) e confrontou as análises com as opiniões dos usuários surdos, para conseguir identificar as principais barreiras de acessibilidade e, conseqüentemente, propor sugestões de melhorias que atendessem às necessidades informacionais dos referidos usuários. Os resultados obtidos no

estudo possibilitaram à autora concluir que, apesar de o portal figurar como ponto único de acesso a várias entidades de conhecimento e poder ser caracterizado como um sistema de informação cooperativo, não dispõe de mecanismos de acessibilidade que proporcionem acesso à informação aos usuários surdos, portanto necessita de adequações.

A segunda pesquisa do ano de 2014 foi produzida por Sarah Miglioli da Cunha Alves e está vinculada ao PPGCI, em um convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e a Universidade Federal do Rio de Janeiro -UFRJ. O estudo teve o objetivo de investigar o acesso à informação por surdos na *web* e identificar aspectos da apropriação da informação por essa comunidade de usuários à luz da Ciência da Informação. Em sua pesquisa, a autora enfatiza a perspectiva social dos surdos através de conceitos atrelados às suas particularidades, como sua língua e seus comportamentos sociais. A autora (2014) concluiu que a *web* influencia positivamente, como facilitadora da apropriação da informação dos sujeitos surdos, e que, apesar da barreira linguística, esse canal estimula a cidadania e a autonomia do surdo e é um importante espaço para o desenvolvimento de sua identidade social e sua cultura.

No mesmo ano (2014), vinculada ao PPGCI-UFF, identificou-se a pesquisa de Karen Guimarães Cardoso, em cuja dissertação de Mestrado apresentou uma análise bibliométrica da produção científica sobre os usuários surdos no campo da CI. Para isso, a autora utilizou duas bases de dados da área, uma nacional, a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), e uma internacional, a *Library and Information Science Abstracts* (LISA). Os resultados demonstraram um relativo silenciamento da área de CI no Brasil, em relação aos surdos e no papel do profissional da informação em sua mediação. Cardoso (2014) constatou que, enquanto na BRAPCI, os estudos sobre surdos na CI só foram publicados depois do ano de 2001, na LISA, isso aconteceu desde 1970. Verificou, na aplicação do recorte de 2001-2012, que, nesse período, a produção brasileira de artigos sobre o tema na BRAPCI supera percentualmente a da LISA, que aborda questões relacionadas à linguagem, à educação, ao letramento, à cultura e à mediação dos intérpretes. Esses estudos são feitos na área da Educação, com a qual a CI se relaciona de forma interdisciplinar.

Localizou-se um estudo, produzido no ano seguinte (2015), por Vanessa Caroline Mezzari, discente do Programa de Pós-graduação em Ciência, Gestão e

Tecnologia (PPGGI) da Informação da Universidade Federal do Paraná-UFPR, referente à sua dissertação de Mestrado. Em sua pesquisa, Mezzari (2015) objetivou investigar as condições de acessibilidade informacional do surdo no mercado de trabalho por meio do uso da libras e concluiu que o não compartilhamento de uma língua comum entre surdos e ouvintes é a principal dificuldade enfrentada pelo surdo em sociedade e, conseqüentemente, em sua inserção no mercado de trabalho, visto que impede que o acesso e o uso da informação por parte do surdo aconteçam de forma espontânea e eficaz. Para a autora, a disseminação da libras entre os ouvintes é uma das formas de minimizar as barreiras enfrentadas pelos surdos.

Já em 2016, no PPGCI da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a dissertação de mestrado de Simone Aparecida dos Santos adotou um viés diferenciado ao focar a análise de produção científica sobre a libras no período de 1987 a 2014, considerando um comparativo entre dois momentos, antes e depois da promulgação da Lei nº 10.436/2002, que reconheceu essa língua como um meio de comunicação dos surdos. Em seu estudo, a autora constatou um significativo crescimento na publicação de artigos sobre o tema, cerca de 417%, após a promulgação da Lei de Libras, com destaque para o Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), e concluiu que houve um reflexo positivo para o desenvolvimento da área depois da promulgação dessa Lei.

Três anos depois, em 2019, no PPGGI-UFPR, Leticia Batista Taborda desenvolveu um estudo na área, com o objetivo de analisar como o uso de *Learning Analytics-LA*<sup>1</sup> auxilia a identificar padrões para monitorar os índices de permanência e desempenho de acadêmicos surdos, promovendo uma aferição da evasão. Para saber quais os aspectos que se relacionam com essa evasão e abandono de curso, e considerando as cinco categorias definidas previamente (vocacional; institucional; econômica; aspectos interpessoais e aspectos sociais), a autora realizou entrevistas semiestruturadas com os coordenadores e vice-coordenadores do Curso de Letras Libras da UFPR, desde sua criação, em 2015, até o ano de 2019. Os resultados mostraram que existem similaridades nos motivos por que os acadêmicos surdos e

---

<sup>1</sup> O LA é um ramo novo de pesquisa, cujo objetivo principal é de identificar, por meio do gerenciamento de dados educacionais, os perfis e o desempenho de alunos, problemas ou padrões com determinado curso, disciplina ou conteúdo. É possível o auxílio em previsões, performances e processo de aprendizagem, subsidiando a tomada de decisões (JOVANOVIĆ *et al.*, 2008).

ouvintes se evadem, no entanto, com algumas peculiaridades, como as dificuldades de ler e de escrever textos formais em português.

Já referente ao ano de 2019, encontrou-se a única tese de Doutorado na área da CI que trata do tema em questão, foi produzida por Sylvana Karla da Silva de Lemos Santos, no PPGCInf da Universidade de Brasília (UnB) e teve o objetivo de verificar a satisfação do usuário surdo na acessibilidade à informação em sítios *web* do governo brasileiro. A autora concluiu que os participantes utilizam diariamente o celular, acessam aplicativos de comunicação e interagem através de troca de mensagens de texto, imagem e vídeo, porém se deparam com algumas dificuldades de acesso à informação, principalmente em relação ao excesso de texto e aos termos desconhecidos. Nesse sentido, os docentes surdos sugeriram que o conteúdo de libras na *web* fosse ampliado, para que os usuários da língua de sinais sejam contemplados.

Dentre as doze pesquisas recuperadas - onze dissertações e uma tese - alguns aspectos e pontos convergentes identificados merecem ser elencados. Constatou-se que: 1) ainda há um número pequeno de pesquisas com enfoque nos usuários surdos publicadas na área da CI; 2) os poucos estudos identificados relacionam a responsabilidade da CI e do profissional da informação como uma justificativa plausível para ampliar esses estudos; 3) as maiores barreiras enfrentadas pelos surdos, indicadas nos estudos, estão relacionadas à comunicação (o não conhecimento da Libras); e 4) a maioria das pesquisas volta-se para a acessibilidade informacional digital.

O destaque dado à promoção da acessibilidade informacional nesses estudos pode ser relacionado ao fato de a maioria das informações disponíveis na *web* estar registradas em textos escritos de várias línguas e contextos socioculturais, fator que limita e exclui os surdos do acesso pleno às informações. A adição de alguns elementos ao meio digital, como a língua de sinais, o *SignWriting* e as legendas em português, aparecem como um meio para o alcance dessa acessibilidade, além da promoção da autonomia e da independência de acesso ao conteúdo informacional disponível (CORRADI, 2007).

Os ambientes informacionais digitais acessíveis que visam condições de acesso a diferentes tipos de usuários, em especial aos Surdos, devem se fundamentar em aspectos linguísticos-cognitivos, uma vez que a maioria desses usuários estão inseridos em ambientes orais-auditivos. Dessa forma,

as interfaces digitais podem possibilitar ou limitar a interação entre usuário Surdo e sistema informacional, de acordo com as características do usuário e contextos de interação (CORRADI, 2007, p.19).

Corroborando esse pensamento, Carneiro (2014) enfatiza que a ausência da audição impacta sobremaneira o acesso à informação pelos surdos na *web*, que predominantemente é apresentada em língua portuguesa. Para a autora, a busca de meios que possibilitem a aproximação do usuário através de uma interface organizada, agradável e estruturalmente adequada é um dos caminhos para se pensar na acessibilidade *web*. “[...] Quando se trata de proporcionar o acesso à informação para esses usuários, deve-se pensar em formas diferenciadas de prover esse acesso, sendo então pertinente que as informações disponíveis estejam em formato alternativo, dispostos em sua língua natural” (CARNEIRO, 2014, p. 44).

Na seção seguinte, serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade que inclui, simultaneamente, a teoria da abordagem (o método), os instrumentos de operacionalização do conhecimento (as técnicas) e a criatividade do pesquisador (sua experiência, sua capacidade pessoal e sua sensibilidade) (MINAYO, 2009).

Segundo Minayo e Sanches (1993, p. 240), “o conhecimento científico é sempre uma busca de articulação entre uma teoria e a realidade empírica; o método é o fio condutor para se formular essa articulação”. Na visão de Minayo (2009), a cientificidade tem que ser pensada como uma ideia reguladora de alta abstração, e não, como sinônimo de modelos e normas a serem seguidos, pois a história da ciência revela não um “*a priori*”, mas o que foi produzido em determinado momento histórico com toda a relatividade do processo de conhecimento. Nesse sentido, “o labor científico caminha sempre em duas direções: numa, elabora suas teorias, seus métodos e seus princípios e estabelece seus resultados; noutra, inventa, ratifica seu caminho, abandona certas vias e encaminha-se para certas direções privilegiadas” (MINAYO, 2009, p.11-12).

A seguir, especificam-se, nas seções 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4, a caracterização e o delineamento da pesquisa e os procedimentos de coleta e de análise de dados respectivamente.

### 5.1 Caracterização da pesquisa

No tocante à caracterização, trata-se de uma pesquisa de campo, e no que se refere à abordagem, adotou-se o método quali-quantitativo, tendo em vista que a combinação entre os métodos pode propiciar, com mais completude, a compreensão dos elementos pesquisados. Isso significa que a união dos aspectos objetivos e subjetivos possibilita o entendimento dos fatores envolvidos no estudo em forma de complementação.

No entendimento de Marconi e Lakatos (1999, p.33), “tanto os métodos quanto as técnicas devem adequar-se ao problema a ser estudado, às hipóteses levantadas e que se queria confirmar, e ao tipo de informantes com que se vai entrar em contato”.

Minayo e Sanches (1993) asseveram que, se a relação entre quantitativo e qualitativo e entre objetividade e subjetividade não se reduz a um *continuum*, ela não pode ser pensada como oposição contraditória. Mas, ao contrário disso, deseja-se que as relações sociais possam ser analisadas em seus aspectos mais “ecológicos” e “concretos” e aprofundadas em seus significados mais essenciais. Assim, o estudo quantitativo pode gerar questões para serem aprofundadas qualitativamente e vice-versa. Na visão dos autores, enquanto a pesquisa qualitativa trabalha com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões, a qualitativa visa trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis.

Quanto ao tipo, trata-se de uma pesquisa descritiva, porquanto se pretendeu analisar o processo de busca por informação pelos estudantes surdos da UFPB, relacionando esse processo com as etapas do modelo de Carol Kuhlthau e com os sentimentos percebidos no decorrer da busca. Os estudos descritivos procuram especificar as propriedades, as características e os perfis importantes de pessoas, grupos, comunidades ou qualquer outro fenômeno que se submeta à análise (DANHKE, 1989 *apud* SAMPIERI; COLLADO; LÚCIO, 2006). Eles medem, avaliam ou coletam dados sobre diversos aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno a ser pesquisado. Do ponto de vista científico, descrever é coletar dados (para os pesquisadores quantitativos, medir, para os qualitativos, coletar informações). Isto é, em um estudo descritivo, seleciona-se uma série de questões e mede-se ou coleta-se informação sobre cada uma delas para descrever o que se pesquisa (SAMPIERI; COLLADO; LÚCIO, 2006).

Na seção a seguir, apresenta-se o delineamento da pesquisa.

## **5.2 Delineamento da pesquisa**

O campo empírico da pesquisa é caracterizado pela Universidade Federal da Paraíba-UFPB, uma Instituição autárquica de regime especial de ensino, pesquisa e extensão, vinculada ao Ministério da Educação, com estrutura multicampi e que atua nas cidades de João Pessoa, Areia, Rio Tinto, Mamanguape e Bananeiras.

No que diz respeito ao universo do estudo, inicialmente, o desejo era de abranger o maior número possível de pesquisados, que seriam todos os alunos surdos matriculados no *campus* I da UFPB, a fim de compreender, de forma ampliada, as diferentes experiências vivenciadas por esses alunos. Porém, devido à negação e à

limitação de acesso à informação impostos pela Reitoria da UFPB, sob a alegação de que os *e-mails* dos alunos contêm dados sigilosos, aplicou-se a um recorte que delimitou tal universo. Assim, o universo da pesquisa é composto pelos alunos surdos matriculados na UFPB, que são cadastrados e atendidos pelo Comitê de Inclusão e Acessibilidade (CIA) da instituição.

A partir da solicitação de informações acerca da quantidade de alunos surdos matriculados na UFPB, seus respectivos cursos e *e-mails*, obteve-se do CIA o registro de apenas vinte graduandos e quatro pós-graduandos, portanto, 24 alunos surdos cadastrados, que são acompanhados pelo comitê e totalizam nosso universo. Assim, a amostra compõe-se de 11 alunos que se dispuseram a responder o questionário da pesquisa.

Um dado a ser destacado a partir das informações do CIA e do número reduzido de acompanhamento de alunos surdos é que ainda há mais de 100 surdos matriculados não cadastrados no CIA que estudam na modalidade EaD, no Curso de Licenciatura Plena em Letras Libras. Portanto há uma subnotificação dos dados, uma vez que nem todos os estudantes com deficiência, apesar de matriculados, solicitam apoio ao comitê para serem acompanhados e/ou encaminhados para quaisquer serviços de acessibilidade oferecidos pela Instituição.

Assim, é necessário destacar que os estudantes têm facilidade de acessar o cadastro e os serviços do CIA, porque suas atividades são amplamente divulgadas na *homepage* da universidade, em suas redes sociais e no Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas - SIGAA, em que eles podem ter acesso direto ao comitê e solicitar o apoio de que precisam.

O CIA da UFPB é uma assessoria especial vinculada diretamente ao Gabinete da Reitoria, que foi criado oficialmente no dia 26 de novembro de 2013, por meio da Resolução nº 34/2013 do Conselho Universitário (CONSUNI). Conta com onze representações e desenvolve ações de assistência à pessoa com deficiência dentro da UFPB. Em 2017, estimava-se que 3 a 4% dos alunos da graduação tinham alguma deficiência. As deficiências mais acompanhadas pelo CIA são a física, a visual parcial, a cegueira, o transtorno psicológico, a deficiência temporária, a deficiência auditiva, a deficiência múltipla, a deficiência intelectual, a surdez total e o transtorno do espectro autista.

As atividades do Comitê são distribuídas assim: Programa de Apoio ao Estudante com Deficiência - LACESSE (Laboratório de Acessibilidade); Núcleo

ASSISTA - Núcleo Integrado de Acessibilidade - Inclusão e Desenvolvimento de Tecnologias Assistivas e os Grupos de Trabalho que visam à melhoria do *Campus* para os alunos com algum tipo de deficiência, a saber: GT de Acessibilidade Pedagógica, GT de Acessibilidade Atitudinal, GT de Acessibilidade Comunicação e GT de Acessibilidade Arquitetônica (CIA, 2017).

### 5.3 Procedimentos de coleta dos dados

Devido à pluralidade linguística existente entre os surdos, no tocante ao uso de diferentes formas de comunicação, como a língua de sinais, a leitura labial ou oralização, optou-se por utilizar o questionário como instrumento de coleta de dados, visto que esse instrumento pode ser adaptado para abarcar essas variações linguísticas com a inserção de recursos inclusivos.

Gil (1999, p.128) define o questionário “[...] como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, com o objetivo de conhecer suas opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. O questionário, que se encontra disposto no Apêndice ‘A’ deste trabalho, contém 28 questões mistas (abertas e fechadas) formuladas pela pesquisadora.

Considerando as dificuldades impostas pelo atual período pandêmico, optou-se também por aplicar a pesquisa por meio do *Google forms*, que, para promover um entendimento mais contextualizado do universo do surdo, contou com o acesso a vídeos que traduzem as perguntas do questionário para a libras, produzidos em parceria com o CIA-UFPB e que apareceram dispostos ao lado de cada questão.

A pesquisa obedeceu aos critérios éticos e foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFPB, através do parecer nº 5.440.199 de 31 de maio de 2022. Junto com o questionário, foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, que se encontra disposto no Apêndice “B” desta dissertação, em que constam os seguintes elementos: os objetivos da pesquisa, a participação voluntária e a garantia de confidencialidade das identidades dos participantes, conforme requerido.

Para garantir a leitura integral do TCLE, ele consta na primeira página do questionário de pesquisa e foi traduzido para a língua de sinais. Foi necessária a

concordância voluntária do pesquisado em participar do estudo e acessar o questionário.

#### 5.4 Procedimentos de análise dos dados

Para analisar os dados, foram utilizadas as técnicas do incidente crítico e da análise de conteúdo.

Segundo Minayo (2006), através da análise de conteúdo, podemos descobrir o que está por trás dos conteúdos e ir além das aparências do que está sendo comunicado. Assim,

os pesquisadores que buscam compreender os significados no contexto da fala, em geral, negam e criticam a análise de frequências das falas e palavras como critério de objetividade e cientificidade e tentam ultrapassar o alcance meramente descritivo da mensagem, para atingir, mediante inferência, uma interpretação mais profunda (MINAYO, 2006, p.307).

Para Bardin (2011), o termo análise de conteúdo refere-se a um conjunto de técnicas de análise das comunicações que intenta obter, por meio de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que possibilitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção dessas mensagens. A autora explica que a análise de conteúdo é composta de três fases fundamentais: a de pré-análise, a de exploração do material e a de tratamento dos resultados (a inferência e a interpretação).

Essa técnica vai além de quantificar os elementos registrados, porque, por meio dela, interpretam-se as informações extraídas de um contexto social. Para traçar o perfil dos alunos surdos do *campus* I da UFPB e verificar a aplicabilidade dos estágios do modelo de Carol Kuhlthau no processo de busca por informação pelos estudantes, utilizou-se a análise de conteúdo.

Quanto ao incidente crítico, Talim (2015) explica que essa técnica foi proposta inicialmente por Flanagan (1973), como resultado de estudos no Programa de Psicologia da Aviação da Força Aérea dos Estados Unidos na II Guerra. O Programa tinha como objetivo selecionar, classificar e desenvolver um método de avaliação psicológica para os pilotos. Essa técnica foi definida por Flanagan como

[...] qualquer atividade humana observável que seja completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico, um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador, em que suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos (FLANAGAN, 1973, p.100 *apud* TALIM; CENDÓN; TALIM, 2017, p.191).

Segundo Talim, Cendón e Talim (2017), o incidente crítico deve conter três componentes: a) uma “situação” observada, b) o “comportamento” que ocorre nessa situação e c) uma “consequência” desse comportamento. Essa técnica consiste em solicitar aos sujeitos envolvidos em determinada atividade tipos simples de julgamento ou relatos de situações e fatos. É como um incentivo para uma parada, em que se reflete sobre uma situação e lhe atribui percepção.

O incidente crítico foi utilizado a partir da questão número quatorze do questionário, na seção referente ao comportamento de busca por informações. Os pesquisados precisaram lembrar a última vez em que sentiram necessidade de buscar por informação em suas atividades acadêmicas, para descrever suas experiências, dispostas nas perguntas posteriores a partir de uma situação.

Por fim, com o intuito de garantir o anonimato dos participantes da pesquisa, criou-se uma codificação para analisar os dados, na qual se atribuiu a letra ‘E’ a cada estudante, seguida de um número de 1 a 11, totalizando a quantidade de alunos participantes do estudo.

Na próxima seção, apresentam-se os resultados alcançados e suas respectivas análises.

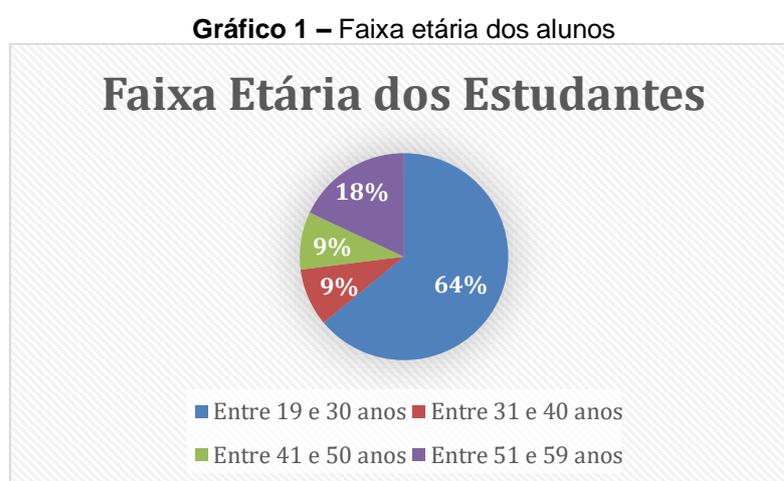
## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção, apresentam-se, em gráficos e quadros, os resultados obtidos do questionário de pesquisa aplicado aos estudantes surdos do *Campus I* da UFPB, com cadastro no CIA, os quais possibilitaram, primeiramente, traçar o perfil desses alunos, como se vê a seguir.

### 6.1 Perfil dos estudantes surdos do *Campus I* da UFPB

A parte inicial do questionário de pesquisa destinou-se à coleta de dados que possibilitassem traçar o perfil dos estudantes surdos do *Campus I* da UFPB, tais como: gênero, faixa etária, curso, período, modalidade de ensino, forma como ingressaram, grau de surdez e forma como se comunicam. Assim, de um universo de 24 alunos surdos (graduandos e pós-graduandos) cadastrados no Comitê de Inclusão e Acessibilidade da UFPB e aptos a participar do estudo, apenas 11 se dispuseram a responder a pesquisa – sete homens e quatro mulheres - conforme o gênero que declararam.

Em relação à faixa etária dos estudantes, o Gráfico 1, a seguir, mostra os intervalos de idade e sua predominância.

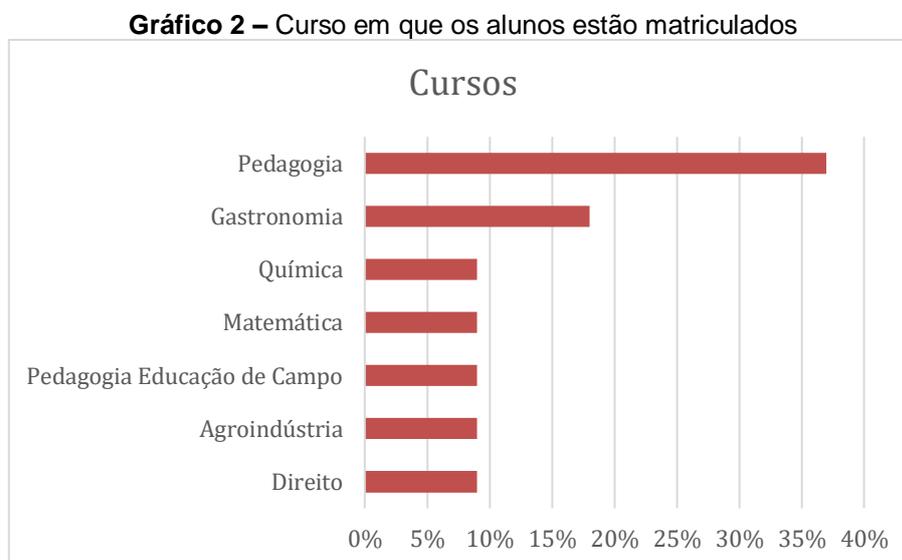


**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Como demonstrado no gráfico, predominaram estudantes na faixa etária de 19 a 30 anos (64%). Esses dados caracterizam a presença de um grupo jovem, interessado e disposto a desenvolver suas capacidades e competências através do aprimoramento, pessoal e profissional. Em seguida, tem-se a faixa etária entre 51 e

59 anos (18%), e posteriormente, em menor número, entre 31 e 40 anos e 41 e 50 anos, com 9% cada.

No Gráfico 2, apresenta-se a lista de cursos em que os alunos estão matriculados.



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

No Gráfico 2, os estudantes surdos estão distribuídos segundo as diferentes áreas do conhecimento, os cursos e o percentual por área do conhecimento: Pedagogia e Pedagogia Educação de Campo (46%), pertencentes à Área das Ciências Humanas; Direito e Gastronomia (27%), das Ciências Sociais Aplicadas; Matemática e Química (18%), das Ciências Biológicas, Exatas e da Terra; e o Curso de Agroindústria (9%), vinculado a Área das Ciências Agrárias. Ao visualizar os cursos citados no Gráfico 2, percebemos que 100% dos participantes do estudo são alunos da graduação, ou seja, nenhum pós-graduando participou do estudo.

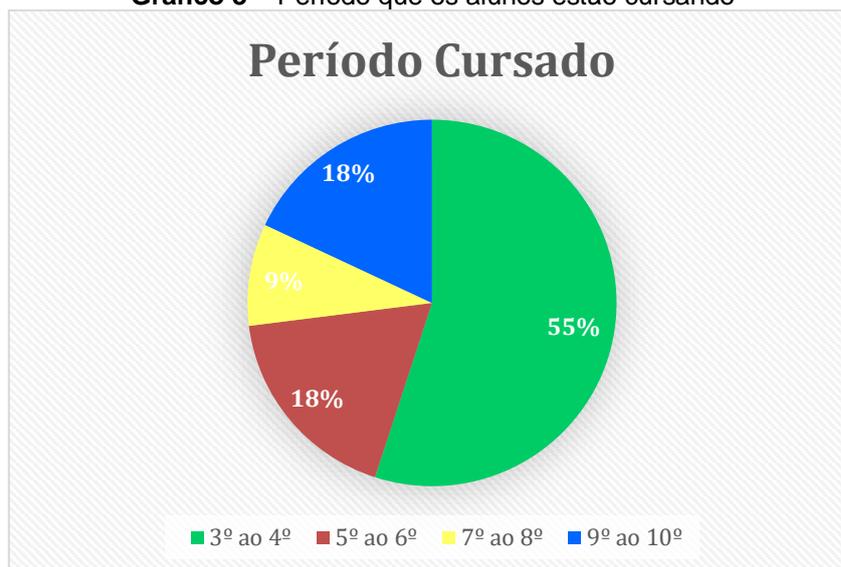
Ressalte-se, contudo, que, na área com o maior percentual de estudantes (Ciências Humanas), predominam cursos pertencentes ao Centro de Educação - CE. A formação desses profissionais é extremamente relevante se considerarmos que a presença de professores surdos no ensino básico pode ser o principal caminho para alicerçar um ensino inclusivo nas escolas regulares, tendo em vista a possibilidade de inserir e difundir a Libras para crianças ouvintes, de formá-las em uma perspectiva bilíngue e de ampliar a troca de experiências e de atividades práticas entre as culturas surda e ouvinte. Outro ganho a ser destacado com a formação de professores surdos é o fortalecimento dos vínculos com a cultura surda para os alunos surdos que terão

a oportunidade de aprender e de compreender a sociedade sem se distanciar de sua própria essência. Assim, esses profissionais lançam-se ao desafio social de transformar a realidade.

Nesse sentido, Santos e Melo (2016) referem que é preciso promover uma educação sustentada numa experiência inserida na sociedade, numa construção multicultural e que envolva os sujeitos ouvintes e os surdos na formação como cidadãos.

No que concerne ao período cursado no momento da realização da pesquisa, o Gráfico 3 evidencia que a maioria dos alunos estava matriculada entre o 3º e o 4º períodos (55%). Tendo em vista esses dados, pode-se inferir que a maioria dos participantes da pesquisa que compõe o grupo acima citado ingressou na instituição durante o período da pandemia de Covid-19, que iniciou no começo de 2020. Esse dado pode ter relação com as experiências vivenciadas pelos pesquisados no processo de busca por informação, porque, nessas circunstâncias, suas buscas devem ter ocorrido majoritariamente por meios digitais e/ou remotos.

**Gráfico 3 – Período que os alunos estão cursando**

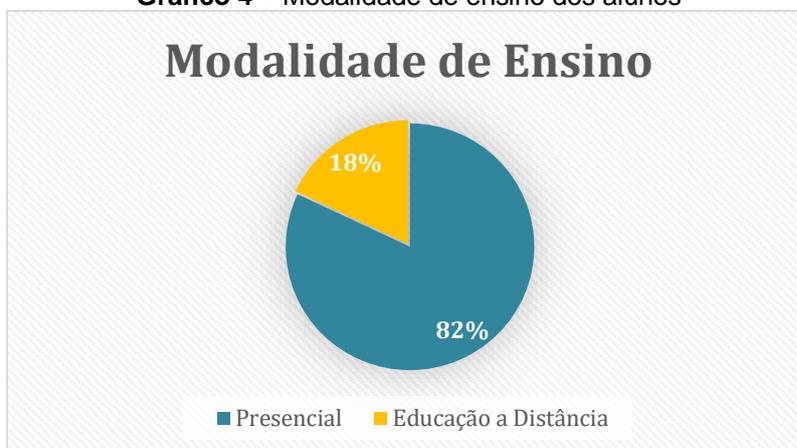


**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Na sequência, 18% dos estudantes declararam que cursaram entre o 5º e o 6º períodos, o mesmo percentual dos que cursaram entre o 9º e o 10º períodos. Por fim, em menor número, estão os que cursaram entre o 7º e o 8º semestres (9%) (Gráfico 3).

Em se tratando da modalidade de ensino, o Gráfico 4 mostra que 82% dos estudantes estão matriculados no ensino presencial e 18%, na modalidade de Educação a Distância.

**Gráfico 4 – Modalidade de ensino dos alunos**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

A preferência por essa modalidade de ensino pode estar relacionada ao fato de, no formato presencial, haver mais interação e possibilidade de esclarecer dúvidas com colegas, professores e até intérpretes, apesar das possíveis dificuldades de ler, escrever e interpretar a língua portuguesa, que podem variar de acordo com os conhecimentos linguísticos de cada estudante surdo.

Considerando o direito assegurado pela Lei nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016 (BRASIL, 2016), que altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino, o Gráfico 5 mostra o percentual de estudantes que ingressaram na UFPB por meio das cotas.

**Gráfico 5 – Ingresso dos alunos na UFPB por meio do sistema de cotas**



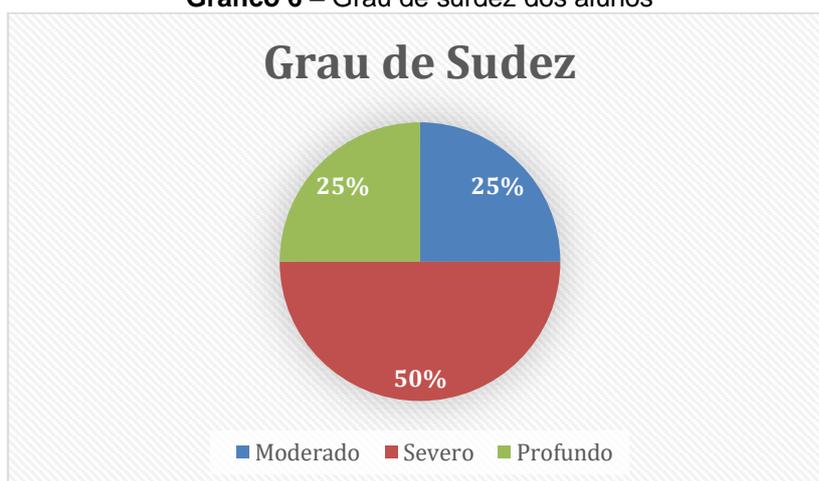
**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Os dados apresentados no Gráfico 5 mostram que 82% dos alunos surdos da UFPB participantes da pesquisa ingressaram na instituição por meio de cotas, e 18% não utilizaram esse sistema. O sistema de cotas é uma importante ferramenta que propicia a equidade na forma de ingressar no ensino superior e assegura a oportunidade de desenvolvimento profissional a uma parcela da população que foi historicamente negligenciada. No entanto, apesar de reconhecermos a importância da criação da lei de cotas, sua existência, por si só, não garante a inclusão dos surdos no ensino superior, uma vez que não estabelece condições de permanência e mecanismos que abranjam a realidade demandada e vivenciado por esses alunos no ambiente acadêmico.

Para além do ingresso, a permanência do aluno com deficiência na instituição de ensino deve ser uma questão a ser considerada e registrada nos projetos pedagógicos dos cursos. Na visão de Paiva (2020), é necessário rever as condições estruturais e de recursos humanos disponíveis nas instituições de ensino para que o aluno possa ingressar e ter condições razoáveis de concluir sua jornada acadêmica. Quanto ao aluno surdo, segundo a autora, deve ter a oportunidade de “[...] crescer, desenvolver, aprender, dedicar-se, conseguir formar-se, ter uma profissão, ser autônomo, independente, melhorar a sua vida e pensar no futuro” (PAIVA, 2020, p. 17). Assim, na perspectiva de Melo (2011, p. 21),

deve-se adotar uma postura de luta, para que eles venham ocupar funções e cargos, em todas as áreas do conhecimento: na política, na educação (escolas e universidades), na economia, na justiça, nas manifestações culturais, ou seja, precisa-se do surdo sinalizando, decidindo e buscando melhores condições de vida para sua comunidade.

Como já explicado anteriormente, conforme os estudos de Santiago e Sousa (2005), o grau de surdez pode ser classificado em leve, moderado, severo e profundo. Então, para conhecer bem mais as especificidades dos alunos, apresenta-se, no Gráfico 6, a caracterização dos participantes da pesquisa quanto ao grau de surdez.

**Gráfico 6 – Grau de surdez dos alunos**

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Os dados obtidos demonstraram que 50% dos participantes da pesquisa têm grau de surdez severo; 25%, moderado; e 25%, profundo. Desses percentuais, um estudante se identificou pertencente a dois graus distintos de surdez: severa, no ouvido direito; e moderada, no esquerdo.

Outra questão abordada na pesquisa visou saber como os estudantes se comunicam. Os resultados indicaram que eles usam, com frequência, formas combinadas de se comunicar. Esses dados foram organizados no Quadro 2 e estão dispostos da seguinte forma: na coluna 1, constam os estudantes codificados pela letra 'E', seguida de um número que vai de 1 a 11, que é a quantidade de alunos participantes do estudo; na coluna 2, a(s) forma(s) de comunicação utilizada(s) e indicada(s) pelos respectivos alunos; e na coluna 3, a quantidade de forma de comunicação usada por eles.

**Quadro 2 – Formas de comunicação utilizadas pelos alunos**

Estudante (E)	Forma de comunicação utilizada	Quantidade de combinações
E1	Libras, leitura labial e aparelho	3
E2	Leitura labial	1
E3	Oralização, leitura labial e escrita	3
E4	Libras	1
E5	Libras	1
E6	Oralização, leitura labial	2
E7	Libras, leitura labial	2
E8	Oralização, leitura labial	2
E9	Libras, oralização, leitura labial	3
E10	Libras, leitura labial	2

E11	Libras, oralização	2
-----	--------------------	---

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Os resultados indicaram que a maioria dos alunos surdos da UFPB utiliza combinações e diferentes formas de comunicação, sobretudo a leitura labial (73%); na sequência, vêm os que usam a libras (64%), a oralização (45%) e a escrita e o aparelho auditivo (9%) cada uma delas.

De acordo com os dados apresentados no Quadro 3, 27% dos estudantes (E1, E3 e E9) utilizam três diferentes formas de se comunicar; 46% (E6, E7, E8, E10 e E11), duas; e 27% (E2, E4 e E5), apenas uma.

A adesão às diferentes formas de comunicação pelos surdos é uma característica da influência e do estímulo familiar em buscar diversos meios que agreguem ao aprendizado deles. Geralmente isso advém de famílias que reconhecem a importância de oferecer diferentes possibilidades de se adquirir conhecimento e interagir com as pessoas (LINHARES, 2017).

Conhecido o perfil dos alunos surdos do *Campus I* da UFPB, passa-se a analisar os meios de acesso à informação que eles utilizam.

## **6.2 Meios de acesso à informação utilizados pelos universitários surdos**

São inegáveis os ganhos e as funcionalidades advindas da difusão da Internet. O acesso ao meio digital tornou-se uma ferramenta indispensável da atualidade, que nos possibilita fazer uma gama de atividades, como por exemplo, trabalhar, estudar, fazer compras, pagar contas, buscar e acessar uma infinidade de informações nas mais diferentes áreas. Assim, os recursos tecnológicos e o meio em que a informação está disposta compõem fatores relevantes no processo de busca informacional.

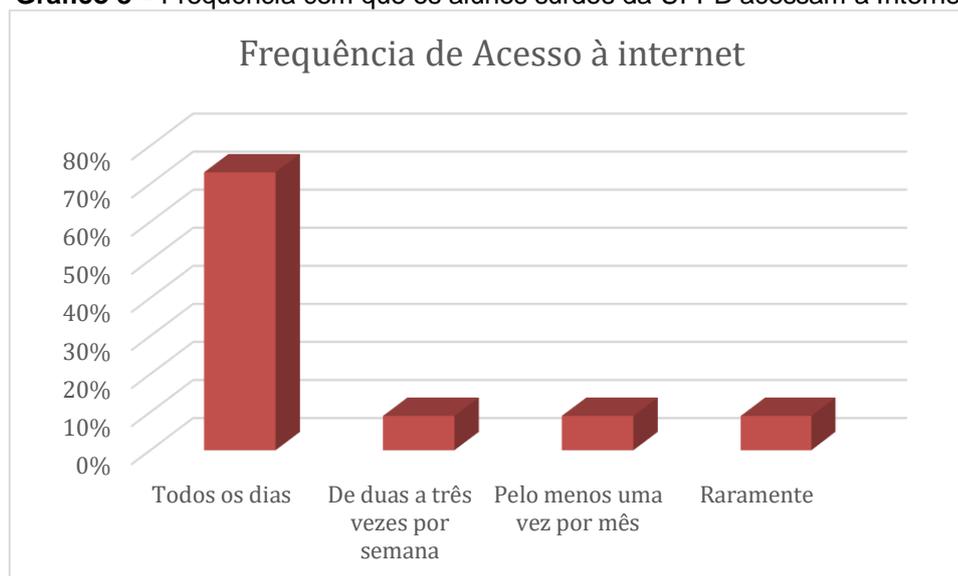
Para os surdos, as mídias e as tecnologias trouxeram algumas facilidades e mais liberdade na comunicação, mais autonomia para o desempenho de suas atividades cotidianas, além de recursos que lhes proporcionem ampliar suas habilidades, buscar uma vida independente, participar efetivamente da sociedade e contribuir para sua inclusão na sociedade (PAIVA, 2020).

Nesse sentido, foi perguntado aos participantes da pesquisa se eles tinham acesso à Internet. As respostas obtidas estão demonstradas no Gráfico 7 abaixo.

**Gráfico 7** – Percentual de alunos surdos da UFPB que têm ou não acesso à Internet

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

A partir do exposto, verifica-se que a maioria dos alunos (91%) têm acesso à Internet, e 9% não têm. Assim, considerando o percentual de alunos que afirmaram ter acesso à internet, no Gráfico 8, mostra-se a frequência de ocorrência desse acesso.

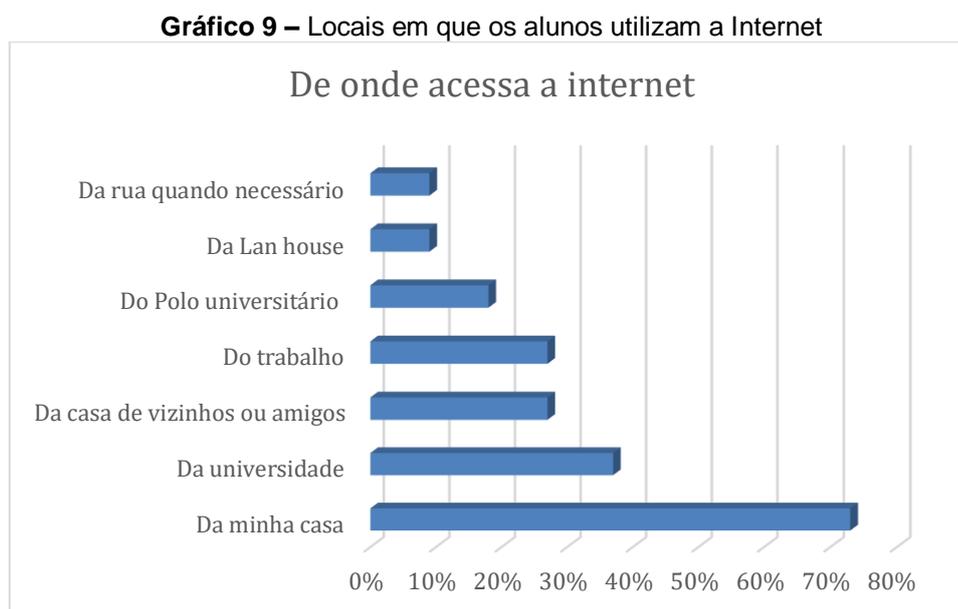
**Gráfico 8** – Frequência com que os alunos surdos da UFPB acessam a Internet

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

No que tange à frequência com que acessam a Internet, os dados demonstraram que 73% dos alunos o fazem todos os dias, ou seja, podem ser considerados usuários ativos do meio digital, e outros três grupos, distribuídos em percentuais iguais, alegam acessar de duas a três vezes por semana (9%), pelo menos uma vez por mês (9%) e raramente (9%). Para Alves (2014, p.13), “a informação mediada pela tecnologia circula dentro da comunidade mundial de surdos de modo a proporcionar uma troca antes rara”. Esses dados corroboram os

apresentados pela pesquisa TIC Domicílios (NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR, 2022), segundo a qual, em 2021, 81% da população brasileira tinha acesso à Internet, e 70% recorreram à Internet para buscar informações ou serviços públicos.

Na sequência, no Gráfico 9, apresentam-se os locais de onde os alunos acessam a Internet.



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Ao analisar os locais de onde os alunos acessam a Internet, observou-se que 73% deles o fazem das próprias casas, dado também evidenciado pela pesquisa da TIC Domicílios (NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR, 2022), que apontou que 70,8% dos domicílios têm o serviço de Internet de banda larga fixa total, e 36%, da universidade (36%). Na mesma proporção estão os que acessam da casa de vizinhos ou amigos e do trabalho (27%) cada, do Polo universitário (18%) e, por fim, da *Lan house* e da rua, quando necessário, ambos com o mesmo percentual (9%).

Com o intuito de complementar os elementos do estudo acerca dos meios de acesso à informação, os estudantes foram questionados sobre os mecanismos que utilizam para o acesso. Os dados obtidos estão dispostos no Quadro 3 e foram organizados da seguinte forma: na coluna 1, constam os estudantes, codificados pela letra 'E', seguido de um número que vai de 1 a 11, totalizando a quantidade de alunos participantes do estudo. Na coluna 2, o(s) mecanismo(s) utilizados pelos alunos para

acessar a Internet; e na coluna 3, a quantidade de mecanismos indicados pelos estudantes.

**Quadro 3 – Mecanismos utilizados pelos alunos para acessar a Internet**

<b>Estudante (E)</b>	<b>Mecanismo(s) utilizados para o acesso</b>	<b>Quantidade de mecanismo(s)</b>
E1	<i>Smartphone e Notebook</i>	2
E2	Computador de mesa (PC)	1
E3	<i>Smartphone e Notebook</i>	2
E4	<i>Smartphone e Notebook</i>	2
E5	<i>Smartphone</i>	1
E6	Computador de mesa (PC)	1
E7	<i>Tablet e Computador de Lan house</i>	2
E8	<i>Smartphone, Notebook e Computador de Lan house</i>	3
E9	<i>Smartphone, Tablet e Notebook</i>	3
E10	<i>Smartphone</i>	1
E11	Computador de <i>Lan house</i>	1

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Perante o exposto, constata-se que, além da indicação de vários meios utilizados para o acesso, predomina o uso do *smartphone*, citado por 64% dos alunos. Em segundo lugar, o *notebook*, com 45%.

Um aspecto interessante a ser pontuado é que, apesar da popularização da Internet - como mostrado nas pesquisas da TIC Domicílios (NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR, 2022) - e das tecnologias da informação, o estudo mostrou que 27% ainda precisam utilizar as *Lan houses*. Tal dado pode estar relacionado à renda familiar, tendo em vista que 91% dos pesquisados declararam ter uma renda familiar de até dois salários mínimos.

Por fim, nas mesmas proporções, apareceram o computador de mesa (PC) e o *tablet*, cada um com 18%.

No que se refere à oportunidade de dispor de mais de um mecanismo de acesso à Internet, 18% dos alunos responderam que têm três mecanismos; 36%, dois; e 46%, apenas um meio de acesso.

Isso posto, ciente das características relacionadas aos meios de acesso à informação utilizados pelos universitários surdos, passamos a analisar, na próxima seção, suas experiências práticas a partir do modelo de busca por informação elaborado por Carol Kuhlthau, que estuda o usuário visando conhecê-lo em profundidade e identificar seu comportamento em relação à informação, sob os

domínios afetivo, cognitivo e físico. Para isso, a autora considera e analisa as atividades que realiza, seus pensamentos, os sentimentos e as ações que vivenciam vivenciados durante todo o processo (SILVA *et. al*, 2020).

### **6.3 Sentimentos dos estudantes surdos nas buscas por informação a partir do modelo de Carol Kuhlthau**

Na perspectiva de Kuhlthau, o processo de busca por informação é acompanhado de reações emocionais, e os níveis de incerteza variam no decorrer desse processo. A partir do modelo criado pela autora, em que se estuda o processo de busca por informação distribuindo-os em seis estágios e relacionando-os com as experiências vivenciadas pelos usuários, analisam-se os sentimentos experienciados pelos estudantes surdos da UFPB.

Com o propósito de utilizar a técnica do incidente crítico, em que o pesquisado é induzido a rememorar uma experiência vivenciada e descrevê-la detalhadamente, foi solicitado aos alunos que relembassem a última vez em que sentiram a necessidade de buscar informação e respondessem alguns questionamentos relacionados a essa ocasião em específico.

Assim sendo, indagou-se, inicialmente, o que teria ocasionado a necessidade de busca por informação. De acordo com as respostas obtidas, constatou-se que todas as experiências rememoradas pelos estudantes estavam relacionadas singularmente à realização de atividades acadêmicas, quais sejam: seminário (37%), trabalho (27%) (TCC) e prova, ambas com o mesmo percentual (18%).

Sobre as necessidades informacionais, Miranda (2006) explica que elas traduzem um estado de conhecimento em que alguém se encontra quando se confronta com a exigência de uma informação que lhe falta e é necessária para prosseguir um trabalho. Ela nasce de um impulso de ordem cognitiva, conduzido pela existência de um contexto (um problema a resolver, um objetivo a atingir) e pela constatação de um estado de conhecimento insuficiente ou inadequado.

Assim como na experiência de elaboração do modelo de busca por informação de Kuhlthau, que realizou seus estudos com graduandos, no Quadro 4, veem-se os sentimentos experienciados pelos alunos surdos da UFPB no estágio de iniciação. Contudo, em todas as seis fases do modelo (iniciação, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação), os estudantes poderiam indicar mais de um sentimento.

**Quadro 4** – Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de iniciação

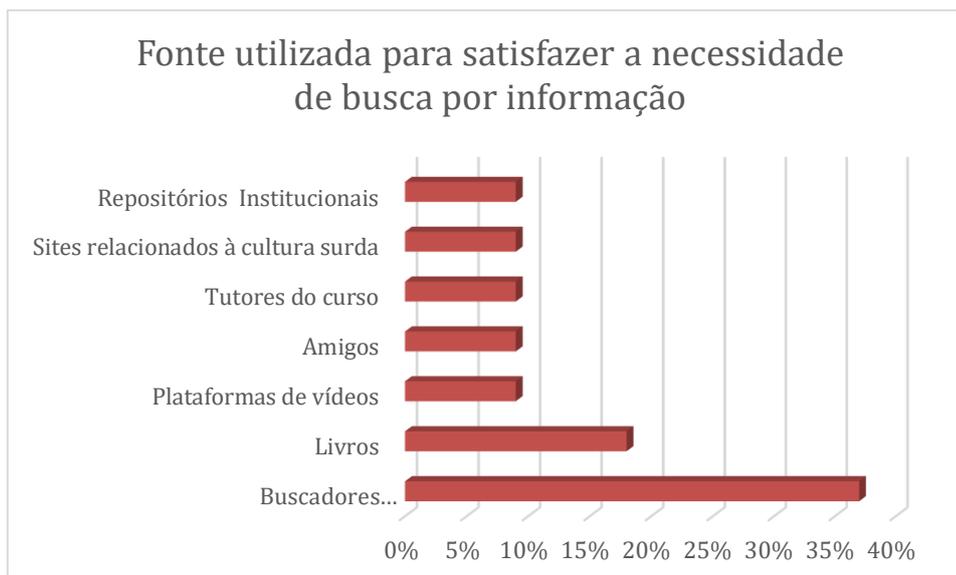
Modelo do processo de busca da informação de Carol Kuhlthau - Estágio de Iniciação	Estudante (E)	Sentimento
	E1	Medo e ansiedade
	E2	Angústia, medo, estresse e ansiedade
	E3	Curiosidade e ansiedade
	E4	Angústia, curiosidade, estresse, aflição, incerteza e ansiedade
	E5	Curiosidade
	E6	Curiosidade
	E7	Angústia, medo, aflição e ansiedade
	E8	Curiosidade e incerteza
	E9	Curiosidade
	E10	Ansiedade
	E11	Curiosidade e medo

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

O estágio de iniciação é o momento em que o usuário reconhece a necessidade de determinada informação. Nessa fase, segundo Kuhlthau (1991), as sensações de incerteza e apreensão são bastante comuns. No entanto, ao analisar as respostas dos estudantes, verificou-se a predominância de dois sentimentos distintos dos apontados por Kuhlthau: o de curiosidade (64%) e o de ansiedade (55%); na sequência, vieram os de medo (37%); angústia (27%); incerteza, comum na fase do modelo (18%); e aflição e estresse (18%) cada um deles. Por fim, diferentemente do esperado, o sentimento de apreensão não foi citado por nenhum aluno.

Pereira (2010) refere que, do sentimento de incerteza, característico do início do processo, o usuário tem sensações de confusão, dúvida e ansiedade. Assim, a ansiedade é associada ao 'gap' de conhecimento do indivíduo, principalmente quanto à utilização das fontes de informação e tecnologias (sistemas de informação). Vê-se, então, que os sentimentos descritos no estudo estão em conformidade com a fase de iniciação, tendo em vista a amplitude da busca e a pouca especificidade sobre a informação desejada (vazio a ser preenchido).

Por conseguinte, uma vez identificada a necessidade de busca por informação, o estudo procurou saber quais as fontes utilizadas pelos alunos para satisfazer a essa necessidade, como se verifica no Gráfico 10.

**Gráfico 10 – Fonte utilizada para satisfazer à necessidade de busca por informação**

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Dentre as fontes escolhidas para satisfazer à necessidade informacional, constatou-se que a maior parte dos alunos optou por usar buscadores (37%), como, por exemplo, *Google*, *Wikipedia*, *Bing* e *Yahoo*. Tal comportamento pode estar associado à possibilidade de abranger bem mais fontes recuperadas e à facilidade de acesso instantâneo a uma grande quantidade de informação.

Na sequência, citaram os livros (18%) como fonte escolhida para suprir a necessidade. Porém, um fator que explica tanto o alto índice do uso dos buscadores quanto o fato de os livros serem pouco indicados foi o período pandêmico vivenciado durante o estudo, que impôs medidas restritivas, como as aulas remotas e o fechamento das bibliotecas.

Por fim, na mesma proporção, foram indicadas as seguintes fontes: plataformas de vídeos, amigos, tutores do curso, sites relacionados à cultura surda e repositórios institucionais, cada uma com 9%. Segundo Miranda (2006, p.105), “o indivíduo escolhe suas fontes de informação de acordo com o seu conhecimento prévio sobre elas, com a experiência positiva ou negativa no seu uso e o resultado obtido com seu uso anterior em situações semelhantes”.

Depois de iniciar o processo de busca por informação e de conhecer as fontes utilizadas para suprir as necessidades de informação, apresentam-se, no Quadro 5, os sentimentos citados pelos alunos durante o estágio de seleção.

**Quadro 5** – Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de seleção

Modelo do processo de busca da informação de Carol Kuhlthau - Estágio de Seleção	Estudante (E)	Sentimento
	E1	Normal
	E2	Ansioso (a)
	E3	Otimista
	E4	Confuso (a) e ansioso (a)
	E5	Ansioso (a)
	E6	Confuso (a)
	E7	Inseguro (a), confuso (a) e ansioso (a)
	E8	Inseguro (a) e curioso (a)
	E9	Inseguro (a)
	E10	Ansioso (a)
	E11	Otimista

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

O estágio de seleção é o momento em que o usuário identifica e seleciona o tema geral a ser investigado ou a abordagem a ser perseguida. Às vezes, nessa etapa, os sentimentos de insegurança dão lugar ao otimismo (KUHLETHAU, 1991).

Em relação à pergunta sobre como os estudantes se sentiram ao selecionar o tema a ser buscado, constatou-se que a ansiedade foi o sentimento predominante nesse estágio (46%), seguido da insegurança e da confusão, ambos com os mesmos percentuais (27%).

Já o otimismo, citado por Kuhlthau, foi experienciado por apenas dois estudantes (18%). Por fim, um aluno externou o sentimento de curiosidade (9%), e outro estudante (E1) se mostrou indiferente à situação, ao responder “normal” (9%).

De acordo com o exposto, não há um direcionamento no processo de busca para a maioria dos alunos, ou seja, um senso de direção que preencha o vazio existente nessa etapa. Contudo, destaca-se a não linearidade das fases no modelo de Kuhlthau, tendo em vista o princípio da incerteza e a experiência pessoal de cada indivíduo. Para Miranda (2006, p.103), “as estruturas mentais preexistentes nas quais uma informação toma forma estão ligadas ao mundo social e organizacional no qual está inserido o usuário e que lhe fornecem condições para a construção de significados”. Assim sendo, a constatação de certa assimetria entre os sentimentos destacados denota a existência de uma variação natural dos níveis de habilidade e de familiaridade com o processo de busca existentes em cada contexto em que o usuário está inserido.

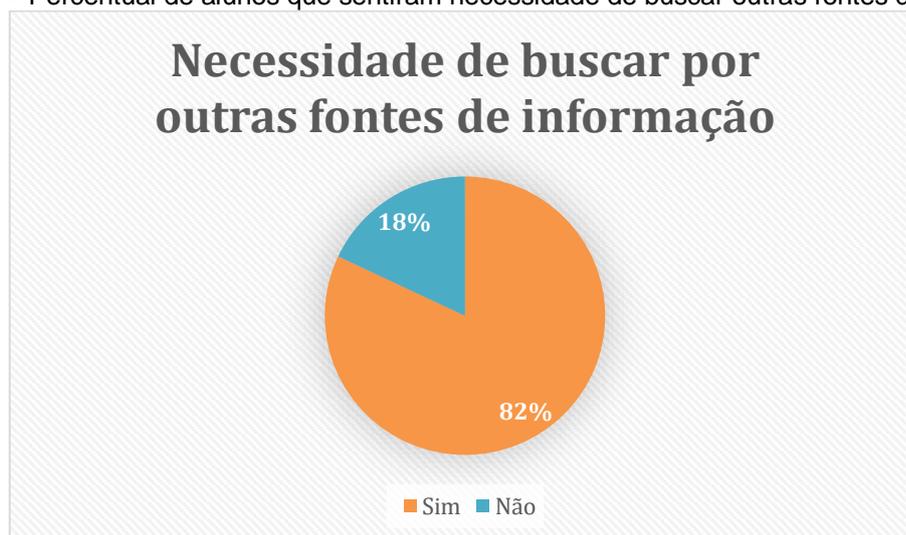
No Gráfico 11, apresentam-se os critérios que os estudantes utilizaram para escolher a fonte de informação.

**Gráfico 11 – Critérios utilizados para escolher a fonte de informação**

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Os resultados obtidos mostraram que predominaram dois critérios: a relevância do assunto (73%) e a indicação de professores e/ou colegas (64%), em detrimento dos relacionados à credibilidade do autor, ao ano de publicação e ao idioma, que apresentaram indicação mínima (9%) cada um deles. Portanto, os critérios para a escolha das fontes estão vinculados aos conhecimentos prévios dos alunos, que lhes proporcionam certa segurança para julgar sua escolha como relevante, e às experiências de outras pessoas do mesmo meio social, atribuindo-lhes confiança e credibilidade nessa indicação. Sobre isso, Venâncio (2007) esclarece que, durante o processo de busca por informações, o critério de escolha é influenciado pelas restrições ambientais, pelas experiências anteriores, pelo conhecimento, pelo interesse, pela informação disponível, pelos aspectos do problema, pelo tempo disponível para resolução e pela relevância do conteúdo da informação recuperada.

No Gráfico 12, apresenta-se o percentual de alunos que sentiram necessidade de buscar novas fontes de informação, a fim de complementar as informações preliminares encontradas e preencher as lacunas não supridas inicialmente. Nesse sentido, Miranda (2006, p.103) entende que “a busca e o uso da informação dependem de como o indivíduo avalia a relevância cognitiva e emocional da informação recebida e de atributos objetivos capazes de determinar a pertinência da informação a certa situação problemática”.

**Gráfico 12** – Percentual de alunos que sentiram necessidade de buscar outras fontes de informação

Percebe-se que a maioria dos participantes da pesquisa precisou ampliar sua busca (82%) recorrendo a outras fontes de informação, enquanto a minoria (18%) satisfaz sua necessidade informacional logo no primeiro momento da busca. Esse último dado pode, de certo modo, indicar que esses estudantes têm habilidade com o processo de busca.

A necessidade informacional é evolutiva e extensiva porque muda com o tempo, sob o efeito da exposição às diferentes informações iniciais, e é produzida dinamicamente gerando novas necessidades (MIRANDA, 2006). Assim, “a natureza da informação encontrada altera a posição do usuário, pois se a informação redundante pode gerar aborrecimento, mas uma nova informação pode exigir uma reconfiguração de conhecimentos não disponíveis, causando ansiedade” (ROLIM; CENDÓN, 2013, p.6).

Assim, sabendo que o estágio de exploração é caracterizado pelos estudos das informações gerais encontradas para o estabelecimento de um foco, no Quadro 6, apresentam-se os sentimentos retratados pelos estudantes durante essa fase.

**Quadro 6** – Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de exploração

	Estudante (E)	Sentimento
<b>Modelo do processo de busca da informação de Carol Kuhlthau - Estágio de Exploração</b>	E1	Normal
	E2	Dúvida
	E3	-
	E4	Dúvida
	E5	Dúvida
	E6	Dúvida
	E7	Dúvida, frustração e aborrecimento
	E8	Incerteza e dúvida

	E9	Incerteza
	E10	Dúvida
	E11	Incerteza

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

O sentimento de dúvida teve um número expressivo de indicações nessa etapa (70%), seguido do sentimento de incerteza (30%) e, em menores proporções, os sentimentos de frustração (10%) e aborrecimento (10%). Destaca-se, nessa questão, a resposta do E1, que registrou, assim como no estágio de seleção, sentir-se “normal” (10%), o que pode denotar certa indiferença na assimilação entre as atividades e as sensações existentes durante o processo de busca por informação.

Os resultados corroboram os estudos de Venâncio (2007), que afirma que os sentimentos de incerteza, ansiedade, confusão e frustração podem ser esperados nos estágios iniciais de busca da informação e tendem a diminuir à medida que o processo vai se desenvolvendo, dando lugar a sentimentos de confiança e alívio no final do processo.

Esse aumento no nível de confiança pode ser verificado no Quadro 7, em que são demonstrados os sentimentos experienciados pelos estudantes durante o estágio de formulação, como se vê a seguir.

**Quadro 7 –** Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de formulação

	Estudante (E)	Sentimento
<b>Modelo do processo de busca da informação de Carol Kuhlthau - Estágio de Formulação</b>	E1	Normal
	E2	Confiança
	E3	Confiança
	E4	Clareza
	E5	Confiança
	E6	“Sempre peço ajuda a alguém”
	E7	Clareza e segurança
	E8	Clareza, segurança e confiança
	E9	Clareza, segurança e confiança
	E10	Confiança
	E11	Segurança

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

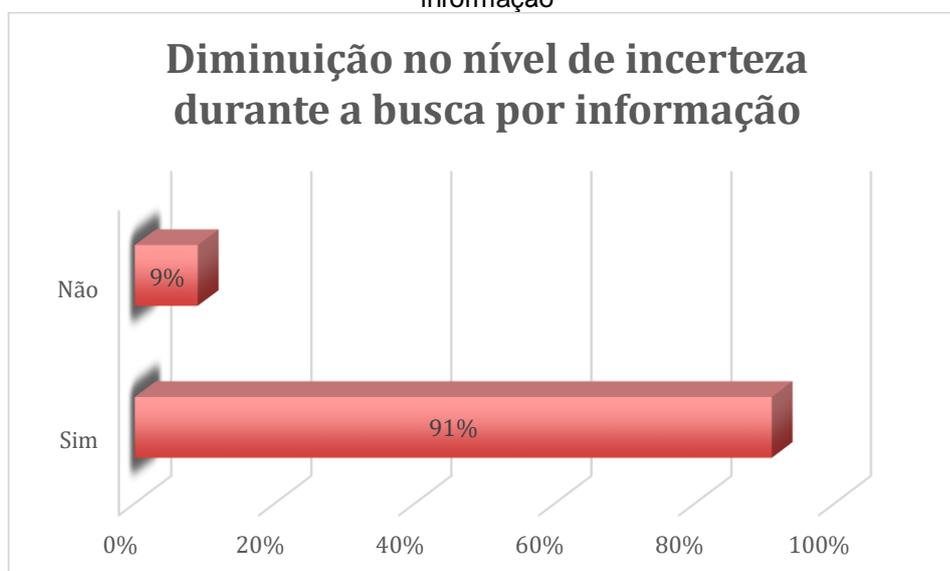
Os sentimentos declarados pelos alunos, durante o estágio de formulação, ao elaborar suas estratégias de busca, indicaram uma evolução positiva no caminho para dar significado às informações encontradas. Assim sendo, constatou-se que a maior parte dos estudantes sentiu confiança (55%), seguido do sentimento de clareza (36%) e de segurança (36%).

Para explicar o avanço emocional que acontece nessa fase, Venâncio (2007) esclarece que o estágio da formulação do foco proporciona uma estabilidade emocional, uma vez que a incerteza e a confusão decrescem, a confiança aumenta e

o interesse se intensifica. Dessa forma, os pensamentos tornam-se mais claros e mais direcionados ao foco estabelecido. Contudo, o E1, que novamente não se identificou com nenhum dos sentimentos listados, disse que se sentia “normal”, e o E6 referiu: “*Sempre peço ajuda a alguém*”. Infere-se, denota-se, nessa alegação, um sentimento de insegurança para prosseguir sozinho com a busca, tendo em vista a necessidade de auxílio em uma fase mais avançada do processo e a não identificação com os sentimentos evidenciados na questão.

Destarte, tendo alcançado certa estabilidade emocional no processo de busca por informação, pretendeu-se descobrir se o nível de incerteza entre os alunos também diminuiu, conforme os dados apresentados no Gráfico 13.

**Gráfico 13** – Diminuição nos níveis de incerteza entre os alunos durante o processo de busca por informação



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Os dados obtidos demonstraram que os níveis de incerteza diminuíram em 91% dos estudantes, que passaram a se sentir mais confiantes e a ter mais foco e clareza sobre suas necessidades de informação, em detrimento de uma pequena parcela (9%) que alegou posição contrária.

Constatou-se, ainda, que 91% dos estudantes conseguiram definir um senso de direção e reunir as informações relevantes para atender às suas necessidades de informação. No Quadro 8, apresentam-se os sentimentos identificados pelos alunos no estágio de coleta.

**Quadro 8** – Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de coleta

Modelo do processo de busca da informação de Carol Kuhlthau - Estágio de Coleta	Estudante (E)	Sentimento
	E1	Normal
	E2	Senso de direção
	E3	Confiante
	E4	Ansioso (a)
	E5	Confiante
	E6	Senso de direção
	E7	Ansioso (a)
	E8	Senso de direção
	E9	Senso de direção
	E10	Confiante
	E11	Confiante

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Dentre os sentimentos indicados pelos alunos, constatou-se que 37% deles se sentiram confiantes; 37% declararam ter alcançado, nessa etapa, um senso de direção; e 18% afirmaram que se sentiram ansiosos (as). Assim, reconhece-se um prosseguimento nos sentimentos positivos em relação ao processo de busca por informação, o que pode indicar um direcionamento para o alcance dos objetivos iniciais. Reitera-se, contudo, a resposta registrada pelo E1, que novamente alegou sentir-se “*normal*”.

Os resultados apanhados confirmam o exposto por Tabosa (2016), que assevera que, na fase de coleta, o usuário já tem um senso de direção mais definido e procura selecionar e reunir informações relevantes relacionadas ao foco de seu interesse informacional. Logo, os sentimentos de confiança continuam a aumentar e a incerteza desaparece com interesse no aprofundamento do projeto.

Ciente do percurso percorrido para completar a busca, apresentam-se, no Quadro 9, os sentimentos dos alunos referentes ao estágio de apresentação.

**Quadro 9** – Sentimentos experienciados pelos alunos no estágio de apresentação

Modelo do processo de busca da informação de Carol Kuhlthau - Estágio de Apresentação	Estudante (E)	Sentimento
	E1	Normal
	E2	Aliviado (a), satisfeito (a) e esclarecido(a)
	E3	Satisfeito (a)
	E4	Desapontado(a) e com dúvidas
	E5	Satisfeito (a)
	E6	Aliviado (a)
	E7	Satisfeito (a), frustrado(a) e esclarecido(a)
	E8	Aliviado (a), satisfeito (a) e esclarecido(a)
	E9	Aliviado (a)
	E10	Com dúvidas
	E11	Aborrecido(a)

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

No último estágio do modelo de Kuhlthau – o de apresentação - identificou-se que a maioria dos pesquisados alcançaram êxito nos resultados, como se vê nos principais sentimentos apontados pelos estudantes e seus respectivos percentuais: satisfeito (a) (46%), aliviado (a) (36%) e esclarecido (a) (27%).

Constatou-se, ainda, em menor quantidade, a indicação de sentimentos contrários ao evidenciados anteriormente, a citar: com dúvidas (18%); desapontado (a), aborrecido e frustrado (a) com (9%), cada um deles e a repetição da resposta do E1, que registrou sentir-se “*normal*”.

Assim, percorridos todos os estágios do modelo de busca de informação de Carol Kuhlthau, o estudo mostrou que o resultado obtido com o processo de busca solucionou a necessidade informacional da maior parte dos alunos (82%), em detrimento de um pequeno percentual (18%) que não alcançou êxito na resolução do problema. Ou seja, grande dos estudantes conseguiu construir significado e/ou conhecimento a partir do processo de busca por informação. No entanto, é sabido que “diferentes pessoas ou grupos têm diferentes ideias sobre o que constitui a solução de um problema” (MIRANDA, 2006, p.103).

Os estudos de Kuhlthau também se voltam para o desenvolvimento de habilidades para subsidiar as ações de busca e uso no processo de busca por informação. Para isso, é necessário ter habilidades e competências específicas relacionadas à informação e, conseqüentemente, à educação para o desenvolvimento de um comportamento de busca e uso da informação mais eficiente (SILVA, *et. al* 2020).

A competência em informação pode ser definida em torno de três dimensões: saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-agir (atitudes). Também pode ser considerada como uma "construção social", tendo em vista que representa a forma como uma pessoa pode dotar-se de possibilidades para construir sua ação no mundo que a cerca, relacionando o conhecimento e sua aplicação (MIRANDA, 2006).

Conhecidos os sentimentos experienciados pelos alunos durante o processo de busca por informação, a partir dos seis estágios propostos pelo modelo de Carol Kuhlthau, apresentam-se, na subseção seguinte, os obstáculos existentes no acesso à informação.

#### 6.4 Barreiras no acesso à informação

O acesso à informação nem sempre acontece como gostaríamos, porque seu processo envolve diferentes fatores e estruturas complexas. Refletindo sobre o termo 'acesso', Manzini (2005) enfatizou que tal expressão reflete a ideia de um desejo de mudança e a busca por algum objetivo ou um processo para atingir algo, como, por exemplo, preencher um *gap* sem que haja obstáculos.

Em relação às barreiras no acesso à informação identificadas pelos alunos surdos da UFPB, constatou-se que 82% desses estudantes declararam ter se deparado com barreiras durante o processo, como demonstrado no Quadro 10.

**Quadro 10** – Barreiras encontradas pelos alunos no acesso à informação

Barreiras encontradas durante o processo de busca	Percentuais de indicação
Dificuldade de compreender as informações encontradas	78%
Dificuldade de se comunicar	56%
Informação difícil de encontrar	56%
Falta de computadores	44%
Não saber como iniciar a busca	44%
Dificuldade de usar as tecnologias informacionais	33%
Carência de materiais da área do seu curso	33%
Falta de materiais traduzidos para a língua de sinais	33%
Dificuldade de acessar o sistema	22%
Desatualização do acervo	22%
Informações desorganizadas	22%
Existência de muitas siglas	22%
Materiais em língua estrangeira	11%
Linguagem difícil de compreender	11%
Documentos com links inexistentes	11%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Considerando o exposto, com o intuito de compreender bem mais as barreiras identificadas, elas foram agrupadas em quatro categorias referentes a diferentes aspectos, a citar: a língua, a dimensão tecnológica, as habilidades no processo de busca por informação e a disposição das fontes de informação.

Em primeiro lugar, tem-se as barreiras relacionadas à ordem linguística, como: dificuldade de compreender as informações encontradas (78%), dificuldade de se comunicar (56%), falta de materiais traduzidos para a língua de sinais (33%), materiais em língua estrangeira (11%) e linguagem difícil de compreender (11%).

Um ponto-chave dessas barreiras é a língua, pois, apesar de a maioria dos alunos utilizar mais de uma forma de comunicação, como constatado anteriormente, as experiências linguísticas das pessoas surdas impõem algumas complicações relativas à decodificação da língua portuguesa.

Isso se justifica porque se trata do usuário de uma língua diferente (língua de sinais), muitas vezes aprendida ao mesmo tempo em que é alfabetizado, o que acarreta a defasagem dos conteúdos acadêmicos e limita seu conhecimento de mundo e as experiências de leitura e de escrita em português, por causa da base linguística que também é restrita (DAROQUE, 2011). Assim, sabendo-se que as barreiras estão presentes em todos os ambientes, um dos papéis do profissional da informação, no âmbito de suas atividades, é de trabalhar para minimizar essas dificuldades e atender a contento aos usuários com deficiência, equiparando as oportunidades de acesso (BARTALO; ZANINELLI, 2013).

Em segundo lugar, evidenciam-se as barreiras ligadas à falta de habilidades com o processo de busca informacional: informação difícil de encontrar (56%) e não saber como iniciar a busca (44%). E em terceiro, barreiras relacionadas a problemas de ordem tecnológica, como falta de computadores (44%), dificuldade de usar as tecnologias informacionais (33%) e dificuldade de acessar o sistema (22%).

Por fim, destacam-se as barreiras referentes a problemas na disposição das fontes de informação, como carência de materiais da área do seu curso (33%), desatualização do acervo (22%), informações desorganizadas (22%) e documentos com *links* inexistentes (11%).

Na sequência, no que concerne à UFPB, buscou-se conhecer quais os sistemas de informação utilizados pelos alunos surdos da instituição, como consta no Quadro 11, a seguir.

**Quadro 11** – Sistemas de informação da UFPB utilizados pelos estudantes

Sistemas utilizados	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11
SIGAA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Biblioteca		X	X	X		X		X			
Redes sociais da UFPB		X		X		X		X		X	
Site da UFPB	X	X				X	X				X
Plataforma Classes UFPB		X		X		X					

Plataforma <i>Moodle</i> UAB SEAD/UFPB		X		X							
--	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

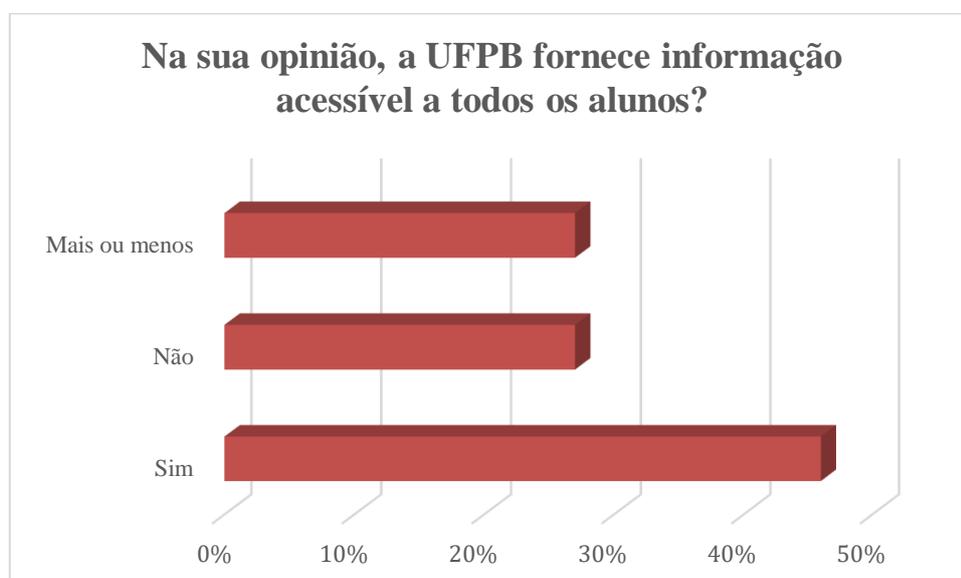
Isso posto, verificou-se que o Sistema Integrado de Gestão das Atividades Acadêmicas (SIGAA) foi o único sistema de informação utilizado por todos os estudantes. Esse é um dado considerado comum, tendo em vista suas funcionalidades para acompanhar as informações acadêmicas dos alunos.

Outros sistemas, com um número considerável de indicações, foram a biblioteca, as redes sociais e o *site* da UFPB, cada um deles com 46%. Por último, foram citadas a plataforma *Classes* UFPB (27%) e a plataforma *Moodle* UAB SEAD/UFPB (18%).

Sobre se existiam mecanismos de acessibilidade nesses sistemas da UFPB, como, por exemplo, *software* de tradução para língua de sinais ou legendas, 46% dos alunos responderam que 'sim'; 36%, 'às vezes', o que indica certa variação no planejamento entre os sistemas da instituição ou na preparação dos profissionais para atenderem a diferentes especificidades; e 18%, que 'não'.

Os estudantes também foram perguntados se a UFPB fornece informações acessíveis a todos os alunos. No Gráfico 14, apresentam-se os resultados dessa questão.

**Gráfico 14** – Opinião dos alunos se a UFPB disponibiliza informações para todos os alunos



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

De acordo com 46% dos estudantes, a UFPB disponibiliza informações a todos os seus alunos, como se pode verificar nestas falas: “*Sempre que precisei, achei as*

*informações que precisava através de programas ou de pessoas ligadas a UFPB” (E3) e “Sim. Preciso comunicar e tira uma dúvida sobre aulas, trabalho, saúde e onde lugar os surdos te encontro” (E5).*

Entre os estudantes que afirmaram que a UFPB não oferece informações a todos (27%), destacam-se as seguintes ponderações: *“Não, tendo em vista a impossibilidade de atender todos os portadores de necessidades especiais através outras formas de comunicação além da oralidade ou da escrita” (E8) e “Tenho dificuldade de informação não conseguiu os alunos” (E4).*

Vê-se, na primeira resposta (E8), que o aluno se coloca em uma posição de compreensão e aceitação sobre a existência de entraves que dificultam o seu direito de acesso à informação dentro da instituição. Sob o ponto de vista de Daroque (2011, p.27), *“além de terem tido todas as dificuldades na trajetória de sua educação básica, esses alunos chegam à universidade desconhecendo também como lidar com suas dificuldades dentro desse novo espaço – o espaço universitário”.*

Quanto aos alunos que responderam ‘Mais ou menos’ (27%), destacam-se as seguintes falas: *“Mais ou menos, tem informação que é divulgado que nem todos tem acesso, talvez por falta de tempo ou não tem conhecimento de como acessar a informação” (E1) e “A universidade ainda tem muito o que melhorar, a Internet não pega as vezes e também não é acessível pra todos” (E2).*

Ainda sobre a acessibilidade informacional no contexto universitário, foi perguntado aos estudantes se os materiais didáticos utilizados nas atividades do curso eram disponibilizados na língua de sinais. Os resultados mostraram que 55% dos alunos responderam que não; 18%, que sim; e 27% afirmaram ter acesso parcial, ou seja, somente alguns materiais didáticos são disponibilizados traduzidos para a língua de sinais.

Assim, considerando o exposto, constatou-se que a escolarização dos surdos não contempla suas reais necessidades linguísticas, pois, apesar de ler e escrever, eles não alcançam um nível de desenvolvimento desejável de domínio da segunda língua, no nosso caso, do português (DAROQUE, 2011). Por isso é necessário respeitar as especificidades linguísticas desse grupo, com o fim de possibilitar a assimilação total do conteúdo acadêmico.

No que concerne ao acesso ao SIGAA da UFPB, foi perguntado aos estudantes se as informações dispostas no *site* do sistema são claras e organizadas. As respostas obtidas e seus respectivos percentuais estão demonstrados no Gráfico 15, a seguir.

**Gráfico 15** – Percepção dos estudantes sobre a clareza e a organização das informações dispostas no SIGAA da UFPB



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

A maioria dos alunos afirmou que as informações do SIGAA são claras e organizadas (64%), em detrimento dos que consideram que a disposição dessas informações é parcialmente clara e organizada (36%). Assim, buscou-se conhecer para quais finalidades os estudantes utilizam o SIGAA.

**Quadro 12** – Finalidades de uso do SIGAA da UFPB

Finalidades de uso do SIGAA	Percentual
Acompanhar notas e faltas nas disciplinas.	91%
Realizar matrícula e cancelamento.	82%
Acessar o material da aula.	82%
Solicitar apoio ao Comitê de Inclusão e Acessibilidade – CIA.	73%
Emitir documentos (declaração, histórico, etc.).	64%
Realizar pesquisas na biblioteca virtual.	55%
Informar-se sobre bolsas.	55%
Consultar estrutura curricular do curso.	46%
Atender ao aluno.	36%
Informar-se sobre vagas de estágio.	36%
Informar-se sobre grupos de pesquisa e extensão.	36%
Acessar comunidades virtuais.	27%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Diante do exposto, no Quadro 12, verifica-se que o SIGAA da UFPB é utilizado para diferentes atribuições, todas relacionadas à gestão das atividades e informações

acadêmicas. Dentre elas, destacam-se as cinco principais, a saber: acompanhar notas e faltas nas disciplinas (91%), realizar matrícula e cancelamento (82%), acessar o material da aula (82%), solicitar apoio ao Comitê de Inclusão e Acessibilidade - CIA (73%) e emitir documentos (declaração, histórico etc.) (64%).

De acordo com as respostas dos entrevistados, o uso do SIGAA para solicitar apoio ao Comitê de Inclusão e Acessibilidade (CIA) obteve um número considerável de indicações (73%). Na subseção a seguir, apresentam-se as ações de suporte oferecidas pelo referido comitê.

### **6.5 Ações de suporte oferecidas pelo Comitê de Inclusão e Acessibilidade - CIA da UFPB**

Acessibilidade é um processo de transformação do ambiente, da organização físicoespacial, da administração, do atendimento, das atitudes, do comportamento e de mudança da organização das atividades humanas que diminuem o efeito de uma deficiência (MANZINI, 2006 *apud* MOREJÓN, 2009). Nesse tocante, promover a acessibilidade e a inclusão dos alunos com necessidades diferenciadas, no âmbito universitário, é um dos atributos do CIA da UFPB. Assim sendo, procurou-se identificar o percentual de alunos surdos da instituição que conseguem acessar os serviços do CIA sem dificuldades.

Os dados obtidos revelaram que 91% dos estudantes conseguem acessar os serviços oferecidos pelo comitê sem quaisquer dificuldades, em detrimento de um sucinto percentual (9%) que afirmou não conseguir.

Visando obter informações mais específicas sobre as necessidades dos alunos surdos com relação aos serviços do CIA, questionou-se aos estudantes se eles já haviam solicitado ao comitê os serviços de interpretação de libras, como evidenciado no Gráfico 16.

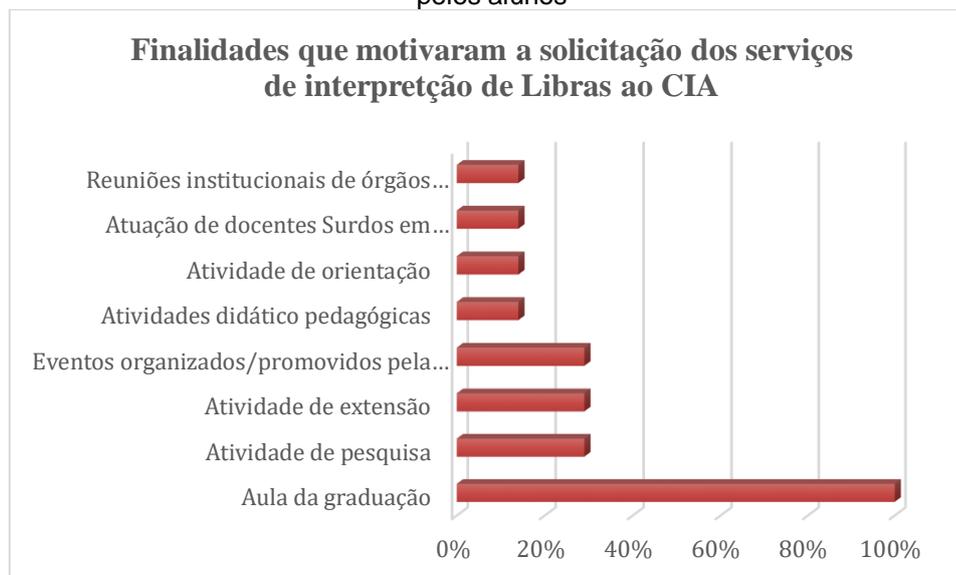
**Gráfico 16** – Percentual de alunos que já solicitaram os serviços de interpretação de libras ao CIA



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Pouco mais da metade dos estudantes surdos (55%) já solicitaram o apoio do CIA para usar os serviços do profissional intérprete de libras, enquanto a outra parte (45%) afirmou não ter solicitado. Desses 55% de alunos que asseguraram já ter solicitado apoio, identificou-se para quais finalidades os serviços dos intérpretes foram utilizados, como demonstrado no Gráfico 17.

**Gráfico 17** – Finalidades que motivaram a solicitação dos serviços de interpretação de libras ao CIA pelos alunos



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

De acordo com as informações que constam no Gráfico 17, todos os alunos (100%) que já solicitaram ao CIA o apoio do intérprete de libras utilizaram os serviços para traduzir aulas da graduação. Em seguida, foram citadas, como justificativa para

a solicitação de apoio, as atividades de extensão, as atividades de pesquisa e os eventos promovidos pela UFPB dos quais participem surdos (29%), cada uma delas. Por fim, foram indicadas as tarefas relacionadas às atividades didático-pedagógicas e de orientação, reuniões institucionais de órgãos colegiados da UFPB e atuação de docentes surdos em atividades de ensino da UFPB (14%), cada. Portanto a presença do intérprete de libras é imprescindível no meio acadêmico, visto que seu trabalho funciona como uma ponte entre as informações e os alunos, e sua atuação é basilar para que os alunos surdos usuário de libras permaneçam na universidade.

Assim, visando saber como foi a experiência dos alunos surdos com o profissional intérprete de libras, apresentam-se, no Quadro 13, algumas de suas falas.

**Quadro 13 –** Descrição da experiência dos alunos com o intérprete de libras

<b>Estudante</b>	<b>Descrição da experiência do aluno com o intérprete de libras</b>
E1	<i>“Excelente, acompanhei a aula com clareza e também aprendi mais Libras”</i>
E4	<i>“Grande mudar intérpretes teve dificuldade de comunicação linguística pela diferença”</i>
E5	<i>“Ela deve ensinar tradução das falas professores ao tradução de Libras o dia todos trabalhando assim nas aulas de graduação”</i>
E7	<i>“E melhor de qualidade de interprete”</i>
E9	<i>“Foi muito bom, eu gostei muito”</i>
E10	<i>“Muito bom”</i>
E11	<i>“Não muito boa... pq eu não tinha muito acesso as aula”</i>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Nota-se que cinco dos sete alunos (E1, E5, E7, E9 e E10) presentes nessa fase descreveram experiências positivas sobre os serviços de interpretação oferecidos pelos profissionais do CIA, o que demonstra certa empolgação, como se verifica nas falas do E7 - *“E melhor de qualidade de interprete”* - e (E9) - *“Foi muito bom, eu gostei muito”* – além da fala do E5, que demonstrou o desejo de difundir a libras entre os professores para facilitar o aprendizado durante as aulas.

Entre os estudantes que demonstraram ter vivenciado experiências negativas com os serviços de interpretação (E4 e E11), apenas um detalhou o motivo da insatisfação: o E4, que relacionou seu descontentamento à mudança frequente dos intérpretes, o que dificultou seu aprendizado pela diferença linguística apresentada entre eles. Devido a todas essas peculiaridades na educação e à falta de conhecimentos específicos sobre a educação dos surdos, as relações entre o professor e o aluno, o aluno e o intérprete de libras e o aluno e a instituição de ensino

superior se somam a muitas dificuldades, que, em muitas circunstâncias, levam os alunos surdos a não conseguirem acompanhar todo o percurso acadêmico (DAROQUE, 2011).

O segundo (E11) afirmou que sua experiência não foi boa por não ter conseguido acessar o conteúdo da aula por meio da interpretação do profissional, no entanto, o estudante não detalhou quais aspectos do serviço impediram o acesso.

Daroque (2011) argumenta que esse profissional de ter conhecimentos variados e contatos com diferentes textos, contextos, terminologias, autores diversos e questões pertinentes às áreas em que irá atuar, tendo em vista a pluralidade contextual existente.

Ao final do questionário de pesquisa, reservou-se um espaço aberto para que os alunos emitissem livremente quaisquer comentários que considerassem importantes sobre a busca de informação dos usuários surdos na UFPB, como mostra o Quadro 14.

**Quadro 14 – Comentários dos alunos acerca do processo de busca por informação pelos usuários surdos na UFPB**

<b>Estudante</b>	<b>Comentário sobre a busca de informação dos usuários surdos na UFPB</b>
E1	<i>“Conscientizar os professores quando encontrar um aluno surdo para informar a acessibilidade que tem através da Cia”</i>
E2	<i>“Para entender melhor as necessidades e buscar melhorias”</i>
E3	<i>“Sempre tive apoio dos professores do curso de gastronomia para algum esclarecimento ou repetição do que não entendia bem nas aulas e sempre que precisei os materiais escritos me eram disponibilizados”</i>
E4	<i>“Colegas causa de um curiosidade processo aprendizagem”</i>
E5	<i>“Precisa saber central de surdos localizar ao campus para alunos de graduação, funcionários, servidores e todos os pessoas comunicar ao saber informação aos surdos”</i>
E6	<i>“Queria que todos os professores dessem aula inclusiva, ou seja, dessem a aula para que o surdo se sentisse incluído”</i>
E7	<i>“busca de informação adaptada libras”</i>
E8	<i>“É necessário expandir os horizontes de professores e alunos para atingir, de maneira eficiente e eficaz, os alunos com redução ou ausência de audição com o propósito de melhorar a qualidade de ensino e aprendizagem”</i>
E9	<i>“Eu acho é importante também”</i>
E10	<i>“É importante as informações e dúvidas aos surdos com as pessoas”</i>
E11	<i>“Eu pretendo buscar uma oportunidade no curso da saúde onde me indefiro”</i>

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022)

Dentre os comentários dos alunos, constatou-se o desejo de algumas mudanças no que se refere à busca de informações no contexto universitário da

UFPB, como as respostas do aluno E2, que indicou a necessidade de entender, primeiramente, a realidade existente para encontrar meios de melhorar a situação, do E7, que enfatizou que as informações dispostas devem, com urgência, ser adaptadas para a língua de sinais.

Outro aspecto a ser destacado se refere à postura dos professores e se estende a todos os que compõem a comunidade acadêmica, no que tange à conscientização sobre a necessidade de promover a acessibilidade e a inclusão. Essas preocupações estão contidas nos comentários dos estudantes (E1, E4, E6 e E8); (E6): *“Quería que todos os profesores dessem aula inclusiva, ou seja, dessem a aula para que o surdo se sentisse incluído”*.

Já o E5, o E9, o E10 e o E11 pontuaram a importância de se criarem meios que possibilitem a comunicação entre alunos, funcionários e servidores da instituição, a fim de possibilitar o acesso à informação e de esclarecer dúvidas: *“Precisa saber central de surdos localizar o campus para alunos de graduação, funcionários, servidores e todos os pessoas comunicar ao saber informação aos surdos”* (E5). Por fim, destaca-se a fala do E3, que demonstrou sua satisfação no processo de busca por informação com os professores de seu curso: *“Sempre tive apoio dos professores do curso de gastronomia para algum esclarecimento ou repetição do que não entendia bem nas aulas e sempre que precisei os materiais escritos me eram disponibilizados”*.

Verifica-se, então, que os principais elementos reivindicados pelos estudantes surdos da UFPB, no que tange à melhoria do processo de busca por informações, são os aspectos relacionados ao reconhecimento das singularidades específicas desse grupo e a criação de políticas educacionais que os incluam academicamente, promovendo, por exemplo, a inserção e a difusão da língua de sinais em toda a comunidade acadêmica.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Rememorando o propósito deste estudo – de analisar o comportamento de busca de informação dos universitários surdos do *Campus I* da UFPB à luz do modelo de Carol Kuhlthau – apresentam-se, resumidamente, os resultados alcançados.

Sobre o perfil desses estudantes, verificou-se que a maioria é do gênero masculino, com faixa etária entre 19 e 30 anos, matriculados em cursos de diferentes áreas do conhecimento, principalmente na Educação e que estavam cursando entre o terceiro e o quarto períodos, na modalidade de ensino presencial, tendo utilizado como forma de ingresso na universidade o sistema de cotas. Sobre as particularidades desses estudantes, a maior parte deles tem grau de surdez severa e utiliza combinações e diferentes formas de se comunicar: leitura labial, Libras e oralização.

No que tange aos meios de acesso à informação, o estudo indicou que a maior parte dos estudantes tem acesso à Internet, com uma frequência diária e nas próprias residências, usando diferentes dispositivos, principalmente o *smartphone* e o *notebook*.

Em relação, aos sentimentos que os estudantes experienciaram durante o processo de busca por informações, a partir do modelo de Carol Kuhlthau, no estágio de iniciação, predominaram a curiosidade e a ansiedade; no estágio de seleção, os sentimentos de ansiedade, de insegurança e de confusão; no de exploração, os sentimentos de dúvida; no de formulação, predominaram a confiança, a clareza e a segurança, e os níveis de incerteza diminuíram na maioria dos estudantes, conforme prevê o modelo de Kuhlthau. Já no estágio de coleta, os sentimentos evidentes foram a confiança e o senso de direção, e no de apresentação, a satisfação, o alívio e o esclarecimento, o que aponta para o êxito no alcance dos resultados buscados. Assim, por meio do modelo de busca de informações de Carol Kuhlthau, foi possível identificar os sentimentos dos estudantes universitários surdos do *Campus I* da UFPB, no processo de busca por informações, em cada estágio proposto pelo modelo. Além disso, constatou-se que os níveis de incerteza diminuíram e aumentaram a confiança e o sentimento de satisfação.

No que concerne à existência de obstáculos no acesso à informação, a maioria dos estudantes declarou ter se deparado com dificuldades durante o processo, e a principal delas foi a dificuldade de compreender as informações encontradas. Ao tratar dessa experiência na UFPB, especificamente entre os sistemas de informação da

instituição (SIGAA, biblioteca, redes sociais, portal institucional e plataformas de ensino), a maior parte dos alunos declarou que esses sistemas dispõem de mecanismos de acessibilidade (*software* de tradução para a língua de sinais ou legendas) e que a UFPB fornece informação acessível a todos os alunos da instituição.

Sobre o SIGAA, para o maior número de alunos, apresenta as informações de forma clara e organizada e que as principais finalidades desse sistema são de acompanhar notas e faltas nas disciplinas, realizar e cancelar matrículas possibilitar o acesso ao material da aula e solicitar apoio ao Comitê de Inclusão e Acessibilidade - CIA.

Ao tratar das ações de suporte oferecidas pelo CIA da UFPB, constatou-se que os alunos conseguem acessar os serviços do comitê sem quaisquer dificuldades, que a maior parte deles já solicitou os serviços do intérprete de Libras, com a finalidade de traduzir aulas da graduação e descreveu como positiva a experiência com o esse profissional.

Considerando que a surdez, por si só, é uma condição que impõe diversos entraves para a participação social em meio a uma cultura predominantemente ouvinte, as instituições de ensino superior precisam primar pela implementação de uma postura acessível e inclusiva, de forma a criar e garantir meios que possibilitem sua efetiva permanência no ambiente acadêmico, de acordo seus direitos assegurados por lei. Isso se justifica porque o fato de o aluno surdo estar matriculado em um curso não lhe garante um desenvolvimento acadêmico pleno, mesmo que ingressar no ensino superior seja um direito das pessoas surdas (DAROQUE, 2011).

Assim, apesar de identificar alguns elementos positivos, o processo de busca por informação dos alunos surdos da Universidade Federal da Paraíba é permeado de entraves, sobretudo linguísticos, que impossibilitam sua participação ativa no âmbito acadêmico. Por essa razão, entende-se que as instituições de ensino superior precisam estar atentas à realidade vivenciada por esse grupo de alunos, que necessita de condições diferenciadas no acesso à informação, para que possam ter acesso à informação e permanecer no ambiente acadêmico, de acordo com seus direitos assegurados por lei.

Sugere-se, contudo, a realização de novos estudos na área da Ciência da Informação que abordem as necessidades informacionais dos usuários surdos, de

maneira a evidenciar as particularidades linguísticas desse grupo minoritário e promover a construção e a estruturação de ambientes informacionais acessíveis.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, S. M. C. **Apropriação da informação por surdos no ambiente web à luz da Ciência da Informação**. 2014. 116 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação. Rio de Janeiro, 2014.
- AMARAL, S. A.; BRITO, M. Estudo de usuários e necessidades de informação em projeto de pesquisa internacional: participação da Universidade de Brasília. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 17., 2016, João Pessoa. **Anais[.].** João Pessoa: UFPB, 2016. Disponível em:<http://www.ufpb.br/evento/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/3971>. Acesso em: 19 ago. 2021.
- ANDRADE, R. L.; ANDRADE, W. O. Usuários da informação: sujeitos perfilados com base na Ciência da Informação. **Revista Conhecimento em Ação**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 105-114, jan/jun. 2016.
- ARAÚJO, C. A.A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, v.4, n.2, p.2-32, 2010a. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3856/3403>. Acesso em: 06 ago 2021.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários conforme o paradigma social da Ciência da Informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, 2010b. Disponível em:<https://brapci.inf.br/index.php/res/v/32439>. Acesso em: 08 set. 2021.
- ARAÚJO, C. A.A. 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.
- ARAÚJO, C.A.A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n.1, p. 145- 159, 2012.
- ARAÚJO, C. A.A. **O que é Ciência da Informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- BAPTISTA, S. G.; CUNHA, M. B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.2, p.168-184, 2007.
- BARDIN, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n.4, p. 3-8, 1994.
- BARTALO, Linete; ZANINELLI, Thais Batista. Comportamento informacional: um estudo do acesso, da busca e do uso da informação pelos usuários com deficiência

auditiva. **Anais[...]** Florianópolis: CBBB, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1516>. Acesso em: 18 jul. 2022.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, v.5, p. 133-143, 1980.

BILL, L. B. **Educação das pessoas com deficiência visual**: uma forma de enxergar. 1 ed. Curitiba: Appris, 2017.

BOGAS, J. V. **A história da Libras, a Língua Brasileira de Sinais**. Hand Talk. online. Disponível em: <https://blog.handtalk.me/historia-lingua-de-sinais/>. Acesso em: 16 jul. 2021.

BORBA, A.; LIMA, H. Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 106, p. 219-240, abr./jun. 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 12 jul. 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 659, de 12 de agosto de 1890**. Manda observar as instruções para o segundo recenseamento da população dos Estados Unidos do Brasil. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-659-12-agosto-1890-520681-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 17.943-A, de 12 de outubro de 1927**. Consolida as leis de assistência e proteção a menores. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-17943-a-12-outubro-1927-501820-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 6949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2009/decreto-6949-25-agosto-2009-590871-publicacaooriginal-115983-pe.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

BRASIL. **Decreto n.º 7.611, de 17 de novembro de 2011**. Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2011/decreto-7611-17-novembro-2011-611788-publicacaooriginal-134270-pe.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011**. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm). Acesso em: 08 set. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm). Acesso em: 02 ago. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002.** Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm). Acesso em: 02 ago. 2021.

BRASIL. **Lei n.º 11.796, de 29 de outubro de 2008.** Institui o Dia Nacional do Surdo. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2008/lei-11796-29-outubro-2008-582804-publicacaooriginal-105594-pl.html>. Acesso em: 08 de set. 2021.

BRASIL. **Lei n.º 12.319, de 01 de setembro de 2010.** Regulamenta a profissão de tradutor e intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2010/lei-12319-1-setembro-2010-608253-publicacaooriginal-129309-pl.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

BRASIL. **Lei n.º 12.513, de 26 de outubro de 2011.** Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) e dá outras providências. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2011/lei-12513-26-outubro-2011-611700-norma-pl.html>. Acesso em: 08 set. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 24 ago. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.409 de 28 de dezembro de 2016.** Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/lei/l13409.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13409.htm). Acesso em: 10 jul. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.** Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 2005. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm). Acesso em: 10 ago. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Secretaria de Direitos Humanos. **Viver sem limite:** Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência. [Brasília, D.F.] SDH-PR/SNPD, 2013.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CAPURRO R.; HJORLAND, B. The Concept of Information. **Annual Review of Information Science and Technology**, Medford, NJ, v. 37, p. 343-411, 2003.

CARDOSO, K. G. **Produção científica sobre surdos na Ciência da Informação: uma análise bibliométrica nas bases de dados LISA e BRAPCI**. 2014. 131 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/2845>. Acesso em: 16 jun. 2021.

CARLETTO, A.C.; CAMBIAGHI, S. **Desenho universal: um conceito para todos**. 2016. Disponível: [http://maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal\\_web-1.pdf](http://maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf). Acesso em: 04 mar. 2021.

CARNEIRO, N. S. **E-acessibilidade: uma análise no portal governamental do estado da Paraíba com foco nos usuários surdos**. 2014. 184 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, UFPB, João Pessoa, 2014. Disponível em: <http://tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/3956/1/arquivototal.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2021.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2003.

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS. Relatório conjunto sobre a inclusão social que sintetiza os resultados da análise dos planos de ação nacionais para a inclusão social (2003-05), Bruxelas, 12/12/2003, COM (2003) 773 Final, 2003.

CONEGLIAN, A. L. O. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento**. 2008. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/190824>. Acesso em: 12 jul. 2021.

CONEGLIAN, A. L. O.; CASARIN, H.C. S. Deficientes como usuários de informação. *In*: CASARIN, Helen de Castro Silva. **Estudos de Usuário da Informação**. Brasília, D.F.: Thesaurus, 2014. p. 220-254.

CORRADI, J. A. M. **Ambientes informacionais digitais e usuários surdos: questões de acessibilidade**. 214 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista - UNESP, Marília, 2007.

CUNHA, M. B.; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília, D.F: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S. A.; DANTAS, E. B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Grupo GEN, 2015. 9788522498789. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522498789/>. Acesso em: 14 jun. 2021.

DALL' AGNOL, T. C. A importância da acessibilidade para a inclusão de pessoas com deficiência. **Diário da inclusão social**, nov. 2017. Disponível em: <https://diariodainclusaosocial.com/2017/11/07/a-importancia-da-acessibilidade-para-a-inclusao-de-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 04 ago. 2021.

DAROQUE, S. C. **Alunos surdos no ensino superior: uma discussão necessária**. 2011. 92 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, 2011.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. **International Communications Association Annual Meeting**, Dallas, May, 1983.

ELLIS, David. A behavioural approach to information retrieval system design. **Journal of Information Science**, v.15, n. 4-5, p. 237-247, Aug. 1989.

FELICIANO, F. D. **Investigação de um modelo de avaliação da acessibilidade de portais na web**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) - Programa de Pós-graduação em Ciência da Computação do Centro de Informática da Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2010.

FIGUEIREDO, D. A.; PAIVA, E. B. Estudo do comportamento informacional dos usuários da Médiathèque Simone de Beauvoir da Aliança Francesa João Pessoa. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, [S. l.], v. 20, n. 42, p. 30-43, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2015v20n42p30>. Acesso em: 22 dez. 2022.

FURTADO, R. L., ALCARÁ, A.R. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. *In*: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, 4., 2015, Marília. **Anais[...]**. Marília: UNESP, 2015.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODBOLD, Natalya. Beyond information seeking: towards a general model of information behaviour. **Information Research**, v. 11, n. 4, jul. 2006. Disponível em: <http://informationr.net/ir/11-4/paper269.html>. Acesso em: 10 fev. 2011.

GOFFMAN, E. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

GOLDFELD, M. **A criança surda: linguagem e cognição numa perspectiva sócio-interacionista**. 2. ed. São Paulo: Plexus Ed., 1997.

GOMES, C. A. **Direito à informação do surdo**: usabilidade e acessibilidade nos espaços virtuais de bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2013. 163 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense Niterói, 2013. Disponível em: <https://appdesenv.uff.br/riuff/handle/1/357>. Acesso em: 16 jun. 2021.

GONDIM, L. M. P; LIMA, J. C. A pesquisa como atividade “artesanal”. *In*: GONDIM, L. M. P; LIMA, J. C. **A pesquisa como artesanato intelectual**: considerações sobre método e bom senso. São Carlos: EdUFSCar, 2006. p. 13-39

GUINCHAT, C.; MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília, D.F.: IBICT, 1994.

JOVANOVIC, J.; GASEVIC, D.; BROOKS, C.; DEVEDZIC, V.; HATALA, M.; EAP, T.; RICHARDS, G. LOCO - Analyst: semantic web technologies in learning content usage analysis. **International Journal of Continuing Engineering Education and Life-Long Learning**, v. 18, n. 1, p. 54-76, jan.2008.

KOBASHI, N. Y.; TÁLAMO, M. F. G. M. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **TransInformação**, Campinas, v. 15, n. esp., p. 7-21, set./dez. 2003. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1458/1432>. Acesso em: 11 jul. 2021.

KUHLTHAU, C.C. Inside the search process: information seeking from the user perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n.5, p.361-371, 1991.

KUHLTHAU, C.C. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. Norwood, NJ: Ablex, 1993.

LACLAU, E. Inclusão, exclusão e a construção de identidades. *In*: AMARAL JR, Aécio; BURITY, Joanildo (Orgs.). **Inclusão social, identidade e diferença**: perspectiva pós-estruturalista de análise social. São Paulo: Annablume, 2006.

LINHARES, E. M. **Acessibilidade de usuários surdos nos ambientes digitais**: o caso dos professores de libras do CAS-FUNAD. 2017. 73 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2017.

MACHADO, P. C. Integração/Inclusão na escola regular: um olhar do egresso surdo. *In*: QUADROS, Ronice Müller de. (Org.). **Estudos Surdos I Série Pesquisas**. Rio de Janeiro: Arara Azul, 2006.

MANZINI, E. J. Inclusão e acessibilidade. **Revista da Sociedade Brasileira de Atividade Motora Adaptada**, v. 10, n.1, p. 31-36, 2005.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MARTELETO, R. M. (Org.). O lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos. *In*: LARA, Maria Lopes Ginezes de; NORONHA, Daisy Pires. **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. Recife: Néctar, 2007. p. 1- 318.

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 3, p. 27-46, 2010.

MELO, M. M. T. de. **Família e escola**: criando identidades na constituição do sujeito surdo. 2011. 278 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Humanidades, Artes e Ciências Professor Milton Santos, Salvador, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/9045>. Acesso em: 18 jul. 2022.

MEZZARI, V. C. **A Libras como elemento de acessibilidade informacional para o surdo no mercado de trabalho**. 2015. 192 f. Dissertação (Mestrado em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação) - Programa de Pós-graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2015.

MINAYO, M. C. de S. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. *In*: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009. p. 9-29

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 9. ed. rev. e apr. São Paulo: Hucitec, 2006.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Métodos qualitativos e quantitativos: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9, n.3, p. 239-262, jul./set. 1993.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2021.

MORAES, K. V. G. **Seleção de fontes de informação para educação de surdos**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/94766>. Acesso em: 11 jun. 2021.

MOREJÓN, Kizzy. **O acesso e a acessibilidade de pessoas com deficiência no ensino superior público no estado do Rio Grande do Sul**. Orientadora: Eucia Beatriz Lopes Petea. 2009. 252f Tese (Doutorado em Ciências). Universidade de São Paulo. São Paulo. 2009.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.BR).

**Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros:** pesquisa TIC Domicílios, ano 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/arquivos/domicilios/2021/individuos/>. Acesso em: 13 jul. 2022.

PALETTA, F. C.; BRITO, T. D.; MONTANARI, T. A. Modelos de comportamento de busca da informação: seu uso em pesquisas de estudos de usuários. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais[...]**. Belo Horizonte: UFMG, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/27-1700.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2021.

PAIVA, E. B.; RAMALHO, F. A. Usuários da informação: a produção científica no periódico 'Perspectivas em Gestão & Conhecimento'. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. esp., p. 47-68, nov. 2017.

PAIVA, A. B. de. **Tecnologias assistivas no Ensino de Matemática para alunos surdos na Educação Superior**. 2020. 168 f. Dissertação (Mestrado em Mestrado Profissional em Tecnologias, Comunicação e Educação) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2020.

PEREIRA, F. C. M. Necessidades e usos da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.15, n.3, p.176-194, set./dez. 2010.

PERLIN, Gladis. **Histórias de vida surda:** identidades em questão. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 1998. Disponível em: <https://docslide.com.br/documents/perlin-surda-dissertacao-historias-de-vida-surda-identidades-em-questao.html>. Acesso em: 18 jun. 2021.

PERLIN, G. Identidades surdas. *In*: SKLIAR, C. (Org.). **A surdez:** um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação, 1998.

PERLIN, G (Orgs.). **Estudos Surdos II**. Petrópolis: Arara Azul, 2007. p. 9-13.

PERLIN, G.; STROBEL, Karin. História cultural dos surdos: desafio contemporâneo. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 2, ed. esp., p. 17-31, 2014.

PINTO, F. V. M.; ARAÚJO, C. A. Á. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v.6, n.3, p. 15–33, set./dez. 2019.

QUADROS, R. M. **Educação de Surdos** – Aquisição da linguagem. 1. Ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

QUADROS, R. M. KARNOPP, L.B. **Língua de sinais brasileira:** Estudos Linguísticos. Porto Alegre: Artmed, 2004.

RENDÓN-RÓJAS, M. A.; GARCÍA-CERVANTES, A. El sujeto informacional en el contexto contemporáneo. Un análisis desde la epistemología de la identidad comunitaria-informacional. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, n. 33, p. 30-45, 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/32163>. Acesso em: 16 set. 2022.

ROCHA, Eliane Cristina de Freitas. Abordagens dos usuários da informação por profissionais da informação e da informática. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 4, n. esp., p.44-61, maio 2019.

ROLIM, E. A; CENDÓN, B. V. Modelos teóricos de estudos de usuários na Ciência da Informação. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, v. 14 n. 2, abr. 2013.

SAMPIERI, R. H; COLLADO, C. F; LÚCIO, P. B. Tipos de pesquisa. *In*: SAMPIERI, R. H; COLLADO, C. F; LUCIO, P. B. **Metodologia da Pesquisa**. 3. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SANTIAGO, A.S. SOUSA, A. L. **Leitura de um mundo surdo**: uma proposta de inclusão social do surdo. 2005. Disponível em: <https://docplayer.com.br/26959658-A-leitura-de-um-mundo-surdo-uma-proposta-de-inclusao-social-do-surdo-sandra-alves-da-silva-santiago-1-e-ana-lucia-de-sousa-2.html>. Acesso em: 10 jul. 2022.

SANTOS, S. A. **Estudo da produção científica sobre língua brasileira de sinais (Libras)** 2016. 117 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-ACEGUU>. Acesso em: 16 jun. 2021.

SANTOS, S. K. **Usuários surdos e acessibilidade à informação em sites web do governo brasileiro**. 2019. 233 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, D.F., 2019.

SANTOS, I. B.; MELO, R. F. O ensino da Libras na educação infantil, minhas vivências diárias. **Letras & Ideias**, v.1, n.1, p.116-132, 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/letraseideias/article/view/26415>. Acesso em: 22 jun. 2021.

SANZ CASADO, E. **Manual de Estudios de Usuarios**. Madrid: Pirámide, 1994.

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

SARACEVIC, T. Information Science. **Journal of the American Society for Information Science - JASIS**, v. 50, n. 12, p. 1051-1063, 1999.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano 12, p. 10-16, mar./abr. 2009.

SILVA, C. R.; OLIVEIRA, T. P.; TEIXEIRA, T. M. COSTA, M. F.; NUNES, J. V. Contribuições do modelo de Carol Kuhlthau para a pesquisa sobre comportamento informacional e competência em informação no Brasil. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 25, p. 01-14, 2020. Universidade Federal de Santa Catarina. ISSN 1518-2924.

SILVA, G. M. **Parâmetros da Libras**, online. Disponível em: [http://www.letras.ufmg.br/padrao\\_cms/documentos/eventos/dialogosdeinclusao/Parâmetros\\_da\\_Libras.pdf](http://www.letras.ufmg.br/padrao_cms/documentos/eventos/dialogosdeinclusao/Parâmetros_da_Libras.pdf). Acesso em: 20 ago. 2021.

SILVA, G. N. **Comportamento informacional dos docentes e discentes do Programa de Pós-Graduação em Física da Universidade Federal do Ceará**. 2018. 225 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

SILVA, R. A. **Usuários de língua brasileira de sinais: perspectivas para repositório educacional aberto**. 2011. 186 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/103300>. Acesso em: 15 jun. 2021.

SKLIAR, C. (Org.) **Educação e exclusão: abordagens socioantropológicas em Educação Especial**. Porto Alegre: Mediação, 1997.

STROBEL, K. **História da educação de surdos**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2009b.

STROBEL, K. L. **Surdos: vestígios culturais não registrados na história**. 2008. Tese (Doutorado em Educação). Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis, 2008.

TABORDA, L. B. **Uso de Learning Analytics para aferição de evasão de acadêmicos surdos no Curso de Letras Libras da Universidade Federal do Paraná**. 2019. 105 f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2019. Disponível em: <https://hdl.handle.net/1884/65995>. Acesso em: 11 jun. 2021.

TABOSA, H. R. **Modelo integrativo sobre o comportamento do usuário na busca e uso da informação: aplicação na área da Saúde**. 2016. 176f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, João Pessoa, 2016.

TABOSA, H. R.; PINTO, V. B. Análises dos modelos de comportamento de busca e uso da informação nas dissertações e teses dos PPGCI: uma proposta de ampliação ao modelo de Ellis. **Investigación bibliotecológica**, México, v. 29, n. 65, p. 101-114, ene./abr., 2015. ISSN: 0187- 358X. p. 101-114.

TABOSA, H. R; PINTO, V. B. Caracterização do comportamento de busca e uso da informação na área da Saúde: o modelo de Ellis aplicado ao estudo do comportamento informacional de pacientes. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.26, n.2, p. 225-238, maio/ago. 2016.

TALIM, M. C. **Metodologia para avaliação do impacto do treinamento em pesquisa bibliográfica**: um estudo no Campus Saúde da Universidade Federal de Minas Gerais. 2015. 166 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

TALIM, M. C.; CENDÓN, B. V.; TALIM, S. L. O uso da Técnica do Incidente Crítico na avaliação do impacto de treinamento em pesquisa bibliográfica para mestrados e residentes da área de Saúde. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.27, n.1, p.187-200, jan./ abr. 2017.

TANUS, G. F. S.C. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da Ciência da Informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.10, n.2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

TAYLOR, Robert S. **Value-added processes in information system**. Norwood: Ablex, 1986.

TUOMINEN, K.; TALJA, S.; SAVOLAINEN, R. The social constructionist viewpoint on information practices. In: FISHER, K.; ERDELEZ, S.; McKECHNIE, E. (Eds.) **Theories of information behavior**, Medford: Information Today, 2005, p. 328-333.

VENÂNCIO, L. S. **O caminhar faz a trilha**: o comportamento de busca da informação sob o enfoque da cognição situada. 2007. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

WERNECK, C. **Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva**. Rio de Janeiro: WVA,1997.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>. Acesso em: 14 ago. 2021.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3 15, 1981. Disponível em: <http://migre.me/llLgf>. Acesso em: 14 ago. 2021. Artigo republicado na íntegra no **Journal of Documentation**, v. 62, n. 6, p. 658-670, 2006.

WITKOSKI, S. A. Surdez e preconceito: a norma da fala e o mito da leitura da palavra falada. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 42, p.565-575, 2009.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Caro(a) aluno(a),

Solicitamos a sua colaboração em responder esse questionário que se constitui um instrumento de coleta de dados de uma pesquisa referente a uma Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba. O objetivo da pesquisa é analisar o comportamento de busca de informação dos universitários surdos do *Campus I* da UFPB à luz do modelo de Carol Kuhlthau.

Esclarecemos que a sua identidade e a sua participação nessa pesquisa serão mantidas em sigilo e que os dados obtidos por meio desse instrumento são estritamente para uso acadêmico. Sua participação é voluntária, o que não o(a) obriga a colaborar com esse estudo.

Desde já agradecemos sua participação. Ela é imprescindível para a nossa pesquisa.

Eliane Mendes Linhares (Mestranda UFPB)

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Bezerra Paiva (Orientadora da pesquisa)

### A. Perfil dos estudantes surdos da UFPB

1. Gênero: \_\_\_\_\_

2. Faixa etária

- ( ) Até 18 anos
- ( ) Entre 19 e 30 anos
- ( ) Entre 31 e 40 anos
- ( ) Entre 41 e 50 anos
- ( ) Entre 51 e 59 anos
- ( ) 60 anos ou mais

3. Curso: \_\_\_\_\_

4. Período:

- ( ) 1<sup>o</sup> ao 2<sup>o</sup>
- ( ) 3<sup>o</sup> ao 4<sup>o</sup>
- ( ) 5<sup>o</sup> ao 6<sup>o</sup>
- ( ) 7<sup>o</sup> ao 8<sup>o</sup>
- ( ) 9<sup>o</sup> ao 10<sup>o</sup>

5. Modalidade de ensino:

- ( ) Presencial

- Educação a Distância - EaD
6. Qual a sua renda familiar?
- até 2 salários mínimos
  - de 3 a 4 salários mínimos
  - de 5 a 6 salários mínimos
  - 7 ou mais salários mínimos
7. Você ingressou na UFPB através do sistema de cotas?
- Sim
  - Não
8. Qual o seu grau de surdez?
- Leve
  - Moderada
  - Severa
  - Profunda
  - Outro. \_\_\_\_\_
9. Qual(is) a(s) forma(s) de comunicação você utiliza? (Pode marcar mais de uma alternativa)
- Libras
  - Oralização
  - Leitura labial
  - Outra. Qual? \_\_\_\_\_

## **B. Fontes e meios de acesso à informação**

10. Você tem acesso à internet?
- Sim
  - Não
11. Se sim, com que frequência você acessa?
- Todos os dias
  - Pelo menos uma vez por semana
  - De duas a três vezes por semana
  - Pelo menos uma vez por mês
  - Raramente
  - Outra. Qual?
12. Como você acessa a internet?
- Computador de mesa (PC)

- Smartphone*
- Tablet*
- Notebook*
- Computador de *Lan house*
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

13. De onde você acessa a internet?

- Da minha casa
- Da casa de vizinhos ou amigos
- Do trabalho
- Da *Lan house*
- Da universidade
- Do Polo universitário
- Do Curso de Informática
- De telecentros
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

### C. Comportamento de busca por informação

Considerando a última vez em que você sentiu necessidade de buscar por informação nas suas atividades acadêmicas:

14) O que ocasionou essa necessidade de busca? (Exemplo: para um seminário, prova, trabalho etc.)

15) O que você sentiu ao iniciar seu processo de busca por informação?

- Angústia
- Curiosidade
- Medo
- Estresse
- Aflição
- Incerteza
- Apreensão
- Ansiedade
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

16) Qual a fonte que você utilizou para satisfazer à sua necessidade? (Pode marcar mais de uma opção).

- Livros
- Base de dados
- Repositórios Institucionais (UFPB, UFPE etc.)
- Buscadores ("Google/Wikipedia/Bing/Yahoo")
- Portais de notícias jornalísticas

- Blogs
- Redes sociais
- Plataformas de vídeos (Ex: YouTube)
- Professores
- Amigos
- Tutores do curso
- Sites relacionados à cultura surda
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

17) Como você se sentiu ao selecionar o tema que iria buscar?

- Inseguro (a)
- Otimista
- Confuso (a)
- Ansioso (a)
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

18) Quais critérios você utiliza para decidir se determinado livro, artigo, DVD ou CD merece ser usado?

- Credibilidade do autor
- Relevância no assunto
- Idioma
- Indicação de professores e/ou colegas
- Ano de publicação
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

19) Você buscou outras fontes de informação sobre o tema geral de sua busca, na tentativa de compreender melhor sua necessidade?

- Sim
- Não

Se sim, o que você sentiu ao buscar outras fontes de informação?

- Confusão
- Incerteza
- Dúvida
- Frustração
- Aborrecimento
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

20) Como você se sentiu ao elaborar suas estratégias de busca (termo ou palavra utilizada para pesquisa)?

- Clareza

- Seguro (a)
- Confiante
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

21) Sua incerteza diminuiu durante as buscas e você se sentiu mais confiante, tendo mais foco e clareza sobre sua necessidade de informação?

- Sim
- Não

22) Ao coletar o resultado da busca, você chegou a definir seu senso de direção e reunir as informações relevantes para atender à sua necessidade de informação?

- Sim
- Não

Como estava se sentindo nessa fase?

- Confiante
- Com senso de direção
- Ansioso (a)
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

23) No final do processo de busca, o resultado obtido solucionou sua necessidade de informação?

- Sim
- Não

Como você estava se sentindo nessa fase?

- Aliviado (a)
- Satisfeito (a)
- Desapontado(a)
- Aborrecido(a)
- Frustrado(a)
- Com dúvidas
- Esclarecido(a)
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

#### **D. Barreiras/ Obstáculos**

24) Você teve dificuldades em seu processo de busca?

- Sim
- Não

Se sim, qual(is)?

- Dificuldade na comunicação
  - Dificuldade de compreender as informações encontradas
  - Dificuldade para acessar o sistema
  - Falta de computadores
  - Dificuldade de usas as tecnologias informacionais
  - Desatualização do acervo
  - Carência de materiais da área do seu curso
  - Materiais em língua estrangeira
  - Informações desorganizadas
  - Não saber como iniciar a busca
  - Informação difícil de encontrar
  - Linguagem difícil de compreender
  - Documentos com *links* inexistentes
  - Existência de muitas siglas
  - Falta de materiais traduzidos para a língua de sinais.
  - Outros. Qual(is)?
- 
- 
- 

25) Em relação à UFPB:

a) Quais sistemas da UFPB você utiliza?

- SIGAA
- Biblioteca
- Plataforma Moodle UAB SEAD/UFPB
- Plataforma Classes UFPB
- Plataforma Pex UFPB Virtual
- Redes sociais da UFPB
- SigEventos
- Site da UFPB
- Outro(s). Qual(is)? \_\_\_\_\_

b) Esses ambientes têm mecanismos de acessibilidade que facilitam o acesso à informação, como, por exemplo, software de tradução para língua de sinais ou legendas?

- Sim
- Não
- Às vezes
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

Se sim, quais?

---

---

---

c) Em sua opinião, a UFPB fornece informações acessíveis a todos os alunos?

Sim

Não

Por favor, justifique sua resposta.

---

---

---

d) Os materiais didáticos utilizados nas atividades do seu curso são disponibilizados na língua de sinais?

Sim

Não

Justifique sua resposta.

---

---

---

26) Com relação ao acesso do SIGAA da UFPB:

a) As informações do site são claras e organizadas?

Sim

Não

Parcialmente

Justifique sua resposta.

---

---

---

b) Para quais finalidades você utiliza o Sigaa?

Realizar e cancelar matrícula.

Emitir documentos (declaração, histórico, etc.)

Atender aos alunos.

Acompanhar notas e faltas nas disciplinas.

Acessar o material da aula.

Consultar a estrutura curricular do curso.

Informar-se sobre vagas de estágio.

Informar-se sobre bolsas.

Informar-se sobre grupos de pesquisa e extensão.

Solicitar apoio ao Comitê de Inclusão e Acessibilidade – CIA.

Acessar comunidades virtuais.

Realizar pesquisas na biblioteca virtual.

( ) Outro(s). Qual(is)?

---

---

---

27) Em relação ao Comitê de Inclusão e Acessibilidade - CIA da UFPB:

a) Você consegue acessar os serviços do CIA sem dificuldades?

( ) Sim

( ) Não

Justifique sua resposta.

---

---

b) Você já solicitou os serviços de interpretação de Libras ao CIA?

( ) Sim

( ) Não

Se sim, para quê?

( ) Aula da graduação;

( ) Aula da Pós-graduação;

( ) Atividades didático-pedagógicas;

( ) Atividade de pesquisa;

( ) Atividade de extensão;

( ) Atividade de orientação;

( ) Apoio em processos seletivos de Pós-graduações da UFPB;

( ) Tradução de trabalho de conclusão de curso - TCC;

( ) Atuação de docentes surdos em atividades de ensino da UFPB;

( ) Reuniões institucionais de órgãos colegiados da UFPB;

( ) Eventos organizados/promovidos pela UFPB dos quais participem surdos

( ) Outro(s).

Por favor, descreva sua experiência com o intérprete.

---

---

---

28. Utilize o espaço abaixo para emitir qualquer comentário que considere importante sobre a busca de informação dos usuários surdos na UFPB

---

---

---

## APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) aluno (a),

A pesquisa intitulada **O PROCESSO DE BUSCA DE INFORMAÇÃO POR ALUNOS SURDOS NA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA** está sendo desenvolvida pela pesquisadora **Eliane Mendes Linhares**, aluna do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Professora Dra. Eliane Bezerra Paiva.

O intuito é de provocar reflexões e discussões sobre as dificuldades enfrentadas pelos universitários surdos da UFPB durante o processo de busca por informações e, ao mesmo tempo, contribuir com a indicação de medidas práticas a serem aplicadas no espaço acadêmico, de forma a minimizar os problemas de comunicação e promover a equidade no atendimento, assim como, os caminhos para incluir os surdos nesses ambientes.

O estudo objetiva analisar o comportamento de busca de informação dos universitários surdos do *Campus I* da UFPB à luz do modelo de Carol Kuhlthau.

Assim, solicitamos sua colaboração para a realização desta pesquisa e sua autorização para apresentar os resultados em eventos da área de Ciências Sociais Aplicadas e Ciência da Informação e publicar em revistas científicas nacionais e internacionais.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária, portanto você tem liberdade para participar ou não e para desistir a qualquer momento. O questionário não terá Identificação do participante, na pretensão de preservar sua identidade e anonimato. Todas as respostas cedidas não estarão diretamente relacionadas à sua integridade pessoal. Informamos que a pesquisa não oferece riscos previsíveis para sua saúde.

A pesquisadora estará a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, considerando que fui informado(a) do objetivo e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes desse estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam

utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente de que receberei uma via deste documento.

João Pessoa: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

---

Assinatura do participante da pesquisa

Caso necessite de mais informações sobre o estudo, favor entrar em contato com a pesquisadora:

Eliane Mendes Linhares

Telefone: (83) \_\_\_\_\_ ou pelo E-mail: [elianemlinhares@gamil.com](mailto:elianemlinhares@gamil.com)

Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal da Paraíba  
Campus I - Cidade Universitária - 1º Andar – CEP 58051-900 – João Pessoa/PB

☎ (83) 3216-7791 – E-mail: [comitedeetica@ccs.ufpb.br](mailto:comitedeetica@ccs.ufpb.br)

Atenciosamente,

---

Eliane Mendes Linhares