

ACESSIBILIDADE PARA USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO COM DEFICIÊNCIA: UM ESTUDO DE ARTIGOS EM BIBLIOTECONOMIA E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Suélen Andrade - UDESC

Elaine Rosângela Oliveira Lucas - UDESC

Maria de Jesus Nascimento - UDESC

Resumo: Esta é uma pesquisa exploratória, na qual foram analisados os artigos publicados entre 2008 e 2013, em revistas das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação que abordaram o tema 'usuários da informação com deficiência e acessibilidade'. O levantamento dos artigos foi realizado pelo esquadramento do sumário de cada uma das revistas selecionadas. De acordo com a metodologia proposta, analisaram-se 25 artigos. As variáveis analisadas foram: quantidade de publicações sobre o tema; autoria; palavras-chave; metodologias descritas nos artigos analisados; e os tipos de deficiência, de acessibilidade e de tecnologias assistivas tratadas no *corpus* da pesquisa. Os resultados demonstraram que a revista que mais publicou sobre o tema foi a Revista ACB; a instituição mais citada foi PUC-Campinas; prevaleceu a autoria múltipla; e, quanto à metodologia, destacou-se a pesquisa bibliográfica. A deficiência visual, assim como suas tecnologias assistivas e acessibilidade à informação foram os tópicos que obtiveram maior índice de interesse nos artigos estudados. Por meio desta pesquisa, pode-se perceber o nível de importância dos estudos sobre acessibilidade para deficientes realizados nas áreas estudadas. Este estudo pode ser uma importante fonte sobre o tema, uma vez que compila informações sobre

as características das deficiências e sobre as leis que garantem o direito à inclusão e ao acesso a informação, além de trazer questões acerca da acessibilidade, citando normas com aspectos voltados a bibliotecas e uso da *web*.

Palavras-chave: Biblioteca acessível. Usuários da informação com deficiência. Acessibilidade. Tecnologias assistivas.

1 INTRODUÇÃO

As Unidades de Informação (UI) são espaços de convívio público onde se encontram diferentes tipos de usuários, com diferentes tipos de necessidades, mas que têm um objetivo em comum: a busca de informações para satisfazer suas necessidades pessoais e/ou profissionais.

O usuário é o elemento que mais merece atenção na Unidade de Informação, pois é a razão de ser do sistema. Por este motivo, é importante que se realizem estudos a fim de traçar o seu perfil e de identificar necessidades e comportamentos relativos à busca de informação, tanto por grupos quanto

por indivíduos, para que se possa melhor adequar a coleção e a prestação de serviço da UI e satisfazer as reais necessidades desses usuários.

Ramalho (2012) afirma que o usuário da informação pode ser uma pessoa, um grupo ou uma entidade e que pode ser classificado em: real; potencial; interno; externo, entre outros. Dependendo de cada tipo de usuário, haverá formas diversas de estudá-lo e de chamá-lo para usufruir dos recursos informacionais. Diversas também são as necessidades de informação, de acordo com as características e atividades que desempenham, dentre outras razões.

Dentro do grupo de usuários da informação, existem alguns que necessitam, não somente de informação, mas também de um atendimento mais específico, devido as suas limitações motoras, visuais ou auditivas. Esses usuários nem sempre têm à sua disposição ambientes e instrumentos que os auxiliem seja por falta de infraestrutura adequada, seja por falta de recursos financeiros etc. Por isso, acabam por não poder ou não gostar de frequentar tanto bibliotecas quanto outras unidades de informação. Dessa forma, ficam excluídos do acesso à informação, quando, do contrário, as bibliotecas deveriam ser espaços de inclusão.

De acordo com o Censo Demográfico de 2010 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2012), aproximadamente 45 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência. Isto significa que um bom percentual da população brasileira não está participando e convivendo como deveria, na sociedade da qual fazem parte, pois muitos são os problemas enfrentados por essas

pessoas que as impedem de terem autonomia e liberdade de ir e vir.

A inclusão das pessoas com necessidades especiais tem seu amparo em legislações específicas que garantem seus direitos. Assim sendo, é responsabilidade dos governantes estaduais, federais e municipais garantirem o acesso das pessoas com algum grau de deficiência, seja a instituições públicas ou privadas, para que assim outras pessoas passem a conviver com as diferenças e entendam as condições e necessidades específicas de cada um, pois cada indivíduo é diferente. Assim, também ocorre com os diferentes tipos de deficiência, em que cada um apresenta limitações diferentes e, por isso, precisa de algum tipo de auxílio e acessibilidade, em concordância com suas necessidades.

Nos últimos anos, a literatura da área vem registrando estudos sobre usuários com deficiência, devido, talvez, ao reconhecimento por parte dos profissionais da informação da necessidade de ações de inclusão específicas para este público. Seguramente, os estudos publicados, realizados em bibliotecas e que relatam experiências incentivam outros pesquisadores a seguir o exemplo e aumentar o número de bibliotecas acessíveis a todos.

O objetivo desta pesquisa é analisar a produção científica que aborda o tema do usuário com deficiência e sua acessibilidade a informação, nas revistas brasileiras de Biblioteconomia e Ciência da Informação, no período de 2008 a 2013. Tendo como objetivos específicos: a) constatar qual a revista que mais publica sobre este tema; b) apresentar as publicações, por ano das revistas; c) identificar as

categorias de publicações; d) determinar autores mais produtivos sobre o tema; e) quantificar a literatura periódica em termos de autor principal e autoria múltipla; f) identificar o vínculo institucional dos autores das publicações; g) descrever os métodos de pesquisa adotados nos artigos; h) averiguar os tipos de usuários com deficiência abordados nas publicações; i) analisar os tipos de acessibilidades estudadas pelos autores; j) investigar quais as tecnologias assistivas abordadas pelos autores que auxiliam e facilitam a acessibilidade; k) analisar os termos das palavras-chaves mais citados dos artigos.

A pesquisa pretende contribuir dando maior visibilidade aos estudos sobre a temática e, dessa forma, ajudar os profissionais que lidam com situações dessa natureza, particularmente os bibliotecários, carentes de conhecimento e preparo de como lidar com tais situações, pois não dispõem de um trabalho estruturado, com todos os estudos realizados sobre o tema.

2 USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

As Unidades de Informação têm como objetivo principal fornecer recursos informacionais para suprir as carências daqueles que deles necessitam. Dessa forma, cumpre seu papel não só de registrar e armazenar informações e documentos, mas, acima de tudo, de transmitir o conhecimento e a informação aos seus usuários.

Portanto, usuário da informação se define como “pessoa que faz um aproveitamento intensivo, ativo e assíduo, não apenas do serviço de leitura, mas também de outros

serviços proporcionados pela biblioteca” (BUONACORE, 1976 apud NASCIMENTO, 2011, p. 45).

Os usuários têm necessidades de informação, mas nem sempre estas são bem claras para eles. Esse é um processo cognitivo que nem sempre o usuário tem consciência e, portanto, não é capaz de expressá-lo. (NASCIMENTO; WESCHENFELDE, 2002).

Assim, necessidade de informação é entendida, de acordo com Nascimento e Weschenfelde (2002, p. 2), como “a carência de informação que o indivíduo deve suprir para realizar uma pesquisa, para sua educação e atualização pessoal, ou para uma tomada de decisão em seu desempenho profissional”.

Como o foco desse estudo são os usuários com deficiência, é necessário, portanto, procurar verificar suas necessidades informacionais específicas. Malheiros (2009, p. 44), em um trabalho sobre as necessidades de informação das Pessoas com Deficiência Visual - PDV, afirma que

[...] em relação às PDV, [...], suas necessidades de informação seguem o padrão de necessidade dos demais usuários, o que diferencia é o suporte físico onde é depositada a informação e um atendimento especial em relação ao acesso a essas informações. A diferença está na busca (falta de acessibilidade) e no acesso.

Dessa maneira, torna-se necessário que os profissionais tenham a prática de fazer estudos de usuários, a fim de conhecer “quem é esse usuário e quais são as suas necessidades de informação, comportamento de busca e uso das informações, e é por meio dos

‘estudos de usuários’ que se consegue chegar a esse conhecimento” (MALHEIROS, 2013, p. 53-54). Esses estudos contribuem para a Gestão de Estoques Informativos, no sentido de estimular a aquisição de acervos que circulem pelos usuários e que sejam materiais de que eles realmente necessitem.

3 DEFICIÊNCIAS E AS LEGISLAÇÕES

Antigamente, as pessoas que nasciam com algum tipo de deficiência eram excluídas da sociedade, não tinham direito a nada, ficavam ‘escondidas’ pelos pais, em casa, por medo de serem ridicularizadas, eram abandonadas e as matavam por pensarem que elas não podiam fazer parte da sociedade. Mas, ao longo dos anos e com a evolução da sociedade, as pessoas começaram a mudar seus conceitos, por meio da criação de instituições e de legislações que dão apoio e regem os direitos das pessoas com necessidades especiais.

Alguns documentos internacionais que promoveram estes direitos foram de grande contribuição para que outros fossem criados nacionalmente, conforme citados a seguir (PUPO, 2006 apud PAULA; CARVALHO, 2009, p. 66; ROSA, 2012, p. 26-27; SILVA, 2011, p. 18-20):

- a) Declaração de Direitos Humanos – ONU, em 1948;
- b) Carta para o Terceiro Milênio – Reabilitação Internacional, de 09/09/1999;
- c) Declaração de Madri, de 21/05/2002: parâmetros para a inclusão social, direitos das pessoas com deficiência;
- d) Declaração de Quito, de 11/04/2003: governantes dos países da América Latina defendem

uma Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência – ONU;

- e) Declaração de Salamanca – 1994: descreve princípios e práticas na área de educação para pessoas com necessidades especiais, como o preparo e a especialização dos profissionais da educação;
- f) Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, de 1975: recomendações a fim de estabelecer igualdade e uma vida melhor à pessoa com deficiência – ONU.

No Brasil, também foram criadas normas e leis que regulamentam ações e direitos, sempre em conformidade com as legislações internacionais, garantindo maior liberdade e inclusão dessas pessoas na sociedade.

Para Pupo (2006 apud PAULA; CARVALHO, 2009; ROSA, 2012; SILVA, 2011), a ‘Constituição Federal de 1988’ foi um grande marco inicial de reconhecimento das pessoas com deficiência no país. Além disso, estabeleceu os “direitos à saúde, à educação, ao trabalho, à igualdade, ao transporte, à vida familiar, à assistência de modo geral, ao lazer, à cultura, ao esporte e o direito à eliminação das barreiras arquitetônicas” (ROSA, 2012, p. 27-28). Essa mesma autora também cita a ‘Emenda Constitucional de 1978’, como um princípio de inclusão da pessoa com deficiência na sociedade, na época da ditadura.

A ‘Lei nº 10.098 de 2000’ trata de questões de acessibilidade aos deficientes físicos, “estabelecendo normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência [...] mediante a supressão de barreiras e

de obstáculos nas vias e espaços públicos” (PAULA; CARVALHO, 2009, p. 66). Assim também o faz a norma NBR 9050 da ABNT que estabelece recomendações sobre a acessibilidade em instituições públicas e privadas, bem como no espaço da biblioteca.

Como já se sabe, vários são os tipos de definições que se pode ter para deficiência, pois é um termo muito abrangente e complexo, o que gera vários tipos de interpretações e nomenclaturas. Uma das definições é que a deficiência “é toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (BRASIL, 1999).

O Decreto nº 3.298/1999 (BRASIL, 1999), descreve as cinco categorias de deficiências: deficiência física; deficiência auditiva; deficiência visual; deficiência mental; e deficiência múltipla:

- I - deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;
- II - deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou

mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz;

- III - deficiência visual - cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60o; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- IV- deficiência mental - funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:
 - a) comunicação;
 - b) cuidado pessoal;
 - c) habilidades sociais;
 - d) utilização dos recursos da comunidade;
 - e) saúde e segurança;
 - f) habilidades acadêmicas;
 - g) lazer; e
 - h) trabalho;
- V - deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências.

A partir do que foi exposto, passa-se ao estudo da acessibilidade, como tema proposto.

3 ACESSIBILIDADE EM BIBLIOTECAS

Em uma biblioteca é necessário que haja programas de inclusão das pessoas com deficiência, por meio de acessibilidade que garanta o acesso e o uso dos serviços informacionais presentes na Unidade de Informação. A acessibilidade é um direito que garante autonomia, inclusão e

liberdade para as pessoas com deficiência.

A Lei nº 10.098 (BRASIL, 2000), estabelece normas e critérios gerais para a promoção da acessibilidade, e a define como a

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

Vivarta (2003, p. 24-25) participou de uma publicação intitulada 'Mídia e Deficiência' - da série Diversidade, da Fundação Banco do Brasil - em que são apresentados seis quesitos que devem ser verificados, para que uma sociedade seja acessível:

–Acessibilidade arquitetônica: não há barreiras ambientais físicas nas casas, nos edifícios, nos espaços ou equipamentos urbanos e nos meios de transporte individuais ou coletivos.

–Acessibilidade comunicacional: não há barreiras na comunicação interpessoal (face a face, língua de sinais), escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila, incluindo textos em braile, uso do computador portátil) e virtual (acessibilidade digital).

–Acessibilidade metodológica: não há barreiras nos métodos e técnicas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de ação comunitária (social, cultural, artística etc.) e de educação dos filhos (familiar).

–Acessibilidade instrumental: não há barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo

(escolar), de trabalho (profissional) e de lazer ou recreação (comunitária, turística ou esportiva).

–Acessibilidade programática: não há barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias) e normas ou regulamentos (institucionais, empresariais etc.).

–Acessibilidade atitudinal: não há preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

A biblioteca é um ambiente destinado a todos os usuários que necessitem de informação, não somente as pessoas com deficiência, mas, é claro que a biblioteca deve se adequar às necessidades específicas de cada tipo de usuário. Muitas pessoas ainda não sabem das variadas fontes de informação que podem encontrar em uma biblioteca e ainda desconhecem as ferramentas tecnológicas para auxiliá-los em seu dia a dia, portanto, cabe ao profissional da informação fazer essa intermediação.

Uma biblioteca acessível é um espaço que permite a presença e proveito de todos os usuários de uma determinada comunidade e, com isso, deve estar preparada para acolher a maior variedade de públicos, às suas necessidades específicas, e para viabilizar a realização de suas atividades, garantindo instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população (PÉREZ FERRÉS, 2006).

A norma NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004) estabelece critérios para acessibilidade em edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos para pessoas com deficiência. Esta norma traz uma

relação de padrões que servem como parâmetros a serem seguidos, como alguns listados a seguir, no seguimento de bibliotecas: a) tamanho da área de circulação; b) pisos, incluindo piso tátil de alerta e piso tátil direcional; c) capachos, forrações, carpetes e tapetes; d) rampas; e) distância e altura das estantes de livros; f) terminais de consulta; g) balcões de atendimento; h) mesas de estudo; e i) comunicação e sinalização.

Já a norma NBR 15599 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008) fornece diretrizes para promover a acessibilidade na prestação de serviços, a fim de enfrentar as barreiras existentes para pessoas com dificuldades na comunicação.

Para bibliotecas e centros de informática, esta mesma norma diz para disporem de:

- a) Espaço construído e sinalizado como especificado na ABNT NBR 9050;
- b) Pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência;
- c) Acervo com versões de obras em meio sonoro e visual, ou serviços para que a versão alternativa seja obtida e utilizada, tais como:
 - Programa de ampliação de tela;
 - Sistema de leitura de tela, sintetizador de voz e display Braille;
 - Thermoform e impressora Braille ou sistema de leitura de tela que tenha interação com linhas Braille;
 - Scanner, com sistema para reconhecimento óptico de caracteres;
 - Outros dispositivos facilitadores e adaptados para pessoa com deficiência, como resenhas gravadas em vídeo ou DVD, com a informação cultural e social;

- Obras da literatura interpretadas em LIBRAS, Braille ou formato Daisy. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008, p. 10)

Essas normas trazem recomendações para bibliotecas que fazem o atendimento de usuários com deficiência, o que na realidade deveria estar em todas as bibliotecas, dando acesso para todos, mas essas normas normalmente não são consultadas e, assim, estes espaços não possuem total acessibilidade.

4 ACESSIBILIDADE ÀS INFORMAÇÕES NA WEB

Mesmo no século XXI, onde as tecnologias se tornaram um dos principais avanços nos países desenvolvidos e subdesenvolvidos, boa parte da população mundial ainda está excluída do meio digital. A inclusão digital é uma peça essencial, já que grande parte das informações, atualmente, está armazenada na *Internet*. De acordo com Medeiros Neto e Miranda (2009), a inclusão digital tem seu conceito empregado em diversos contextos, tais como: Educação; Comunicação; Ciência da Computação; e Ciência da Informação.

Esses mesmos autores (2009, p. 111) conceituam inclusão digital em sua forma mais limitada, como o “provimento de recursos físicos, tais como computadores e conexão à *Internet* para populações excluídas, e acesso à produção de informação.”

Uma instituição de Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC, o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações – CPqD (2006 apud MEDEIROS NETO; MIRANDA, 2009, p. 111) apresenta um modelo

de inclusão em que são listadas três barreiras a serem superadas: “a) Disponibilidade de acesso; b) Usabilidade e acessibilidade; e c) Inteligibilidade - decodificação e cognição.” Dentre essas, a que mais se identifica com relação aos usuários com deficiência é a acessibilidade.

Portanto, acessibilidade não somente se refere à existência de rampas, elevadores, ou seja, à eliminação das barreiras físicas ou arquitetônicas nos espaços, mas também à existência de meios facilitadores para o acesso a informações, seja em suporte digital ou físico. Nas Unidades de Informação, o que mais se verifica de real importância é a acessibilidade física, por ser mais “fácil” e o mais exigido em questão de legislação, mas é necessário que também haja políticas de acesso e uso de informações, especialmente aos usuários com deficiência. Sousa (2012, p. 66) diz que

Para facilitar o acesso a informações, necessita-se, inevitavelmente, da utilização de recursos tecnológicos, seja devido à grande quantidade de informação a ser verificada e disponibilizada, seja devido às novas necessidades a serem atendidas, com destaque para a demanda relacionada à utilização da Internet.

Com o grande aumento das informações disponíveis, muitas formas de acesso são inapropriadas para quem possui limitações, devido ao grande número de barreiras que são encontradas na *Internet*. Conforme Sousa (2012, p. 68), “no desenvolvimento dos *websites*, normalmente os projetistas desenvolvem a interface de acordo com seu entendimento do que é

melhor, sem considerar qualquer tipo de padronização, preferências ou limitações dos usuários”.

Torres, Mazzoni e Alves (2002, p. 85 apud SOUSA, 2012, p. 73) falam que a acessibilidade digital

[...] é obtida combinando-se a apresentação da informação de formas múltiplas, seja através de uma simples redundância, seja através de um sistema automático de transcrição de mídias, com o uso de ajudas técnicas (sistemas de leitura de tela, sistemas de reconhecimento da fala, simuladores de teclado etc.) que maximizam as habilidades dos usuários que possuem limitações associadas a deficiências.

Tomaél et al (2001) aponta dez itens para avaliar fontes de informações na *Internet*: informações de identificação; consistência das informações; confiabilidade das informações; adequação da fonte; *links*; facilidade de uso; *layout* da fonte; restrições percebidas; suporte ao usuário; outras observações percebidas. Alguns desses itens remetem à questão de dar mais acessibilidade às pessoas com deficiência, por exemplo:

- facilidade de uso – quanto à fácil movimentação entre páginas através de *links*; quantidade de *clics* (no máximo três) para acessar as informações etc.;
- *layout* da fonte – legibilidade (nitidez, tamanho da letra/imagem); adequação e utilização de diversas mídias (texto, som, imagem) etc.;
- outras observações percebidas – recursos que auxiliam as pessoas com deficiência no uso da fonte (TOMAÉL et al, 2001).

No Brasil, algumas iniciativas foram tomadas pelo Governo, como o Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (e-MAG) e a Acessibilidade Brasil, a fim de garantir acessibilidade das páginas *web*, mesmo que parcialmente (SOUSA, 2012).

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho é uma pesquisa exploratória, na qual foram levantados e analisados os artigos publicados em revistas brasileiras da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação que abordaram o tema **usuários da informação com deficiência e acessibilidade**, no período de 2008 a 2013.

O critério de pré-seleção das revistas foi de acordo com o Programa Qualis de Periódicos da CAPES (Ano 2012). Foram selecionadas todas as revistas dos quatro primeiros extratos Qualis: A1, A2, B1 e B2 - consideradas referências para a área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, estes extratos representam os melhores periódicos da área, conforme critérios daquele programa. Importante ressaltar que não se detectou revistas no extrato A2 durante o período selecionado que atendessem os critérios estabelecidos.

O levantamento dos artigos científicos que compuseram o *corpus* foi realizado pelo esquadrinho do sumário de cada uma das revistas pré-selecionadas buscando o tema proposto.

As revistas selecionadas a partir deste esquadrinho foram: Ciência da Informação; Em Questão; Encontros Bibli; InCID; Informação & Informação; Informação & Sociedade;

Perspectivas em Ciência da Informação; Perspectivas em Gestão & Conhecimento; PontodeAcesso; Revista ACB; Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação; Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação; TransInformação.

Para a verificação dos artigos que realmente tratavam do tema 'usuários da informação com deficiência e acessibilidade' foram analisados os títulos, os resumos e as palavras-chave de todos os artigos das revistas selecionadas, dentro do período coberto pela pesquisa.

O período analisado nesta pesquisa é de cinco anos, considerado suficiente para se ter uma amostra representativa. Iniciando em 2008 e seguindo até 2013, pretendeu-se verificar estudos atuais sobre o tema proposto. O ano de 2014 não foi incluído, pois a coleta para a formação do *corpus* de análise aconteceu no decorrer desse mesmo ano.

A análise de dados foi feita de acordo com a abordagem quali-quantitativa em que se pretendeu quantificar em dados numéricos, o total de artigos e analisar as seguintes variáveis: número de publicações; autoria dos artigos; metodologias das publicações; usuários com deficiência; acessibilidade; tecnologias assistivas; palavras-chave e categorias.

Por meio de uma pré-seleção, desenvolvida a partir da análise do título, resumo e palavras-chave de todos os artigos que faziam parte das revistas e números metodologicamente cobertos neste estudo, foram selecionados 27 artigos. Após análise de conteúdo, por meio de leitura na íntegra dos artigos pré-selecionados, constatou-se que

dois deles não tinham relação com o tema proposto, restando então 25 artigos que compõem o *corpus* de análise desta pesquisa.

6 RESULTADOS

Durante a pré-seleção detectou-se que duas das 13 revistas científicas tinham uma peculiaridade: as Revistas *Perspectivas em Gestão & Conhecimento* e *InCID* iniciaram suas publicações posteriormente à data inicialmente proposta para este trabalho. Estas foram, então analisadas a partir de suas datas iniciais de publicação – *InCID*, a partir de 2010 e *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, a partir de 2011.

Nos tópicos seguintes, serão apresentados e analisados os resultados e a tabulação dos dados das variáveis consideradas para esta pesquisa, conforme explicitado na metodologia.

6.1 Número de publicações

Nesta categoria as informações analisadas foram relativas à revista que mais publicou; ao ano com maior número de publicações sobre o tema; e às categorias dadas pelas revistas.

Quanto à revista que mais publicou, a Revista *ACB*, com dez ocorrências, obteve o maior índice de publicações sobre o tema em questão. Seguida por *Informação & Sociedade* com três ocorrências, *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação (RBBD)* e *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação (RDBCI)* com duas ocorrências, e as demais oito revistas com uma ocorrência cada. *InCID* não apresentou nenhum artigo.

Uma das razões de a Revista *ACB* receber o maior índice foi devido

à publicação dos trabalhos apresentados em dois eventos, no ano de 2007, que abordaram o tema sobre usuários com deficiência: o XXVI Painel de Biblioteconomia em Santa Catarina (SC) abordou o tema a 'Acessibilidade à informação: tecnologias e práticas inovadoras', e o V *SENABRAILLE*, pela primeira vez em SC, 'Tecnologias para acessibilidade ao livro e à informação pelos portadores de deficiência visual'. (EDITORIAL *ACB*, 2008).

Considerando o aspecto das publicações das revistas por ano, observou-se o ano de 2008 com destaque, contando com 13 trabalhos publicados, sendo ainda a Revista *ACB* a que mais publicou (neste mesmo ano). Em segundo lugar, está o ano de 2013, com cinco produções, sendo estas distribuídas entre as revistas. Em seguida, estão os anos de 2012 e 2011, com três publicações cada; 2009, com uma publicação e, destacando-se, o ano de 2010, quando não houve nenhuma publicação.

Outra variável analisada, no âmbito do número de publicações, foram as categorias de cada trabalho, que foram identificadas conforme descritas nas revistas às quais foram submetidos esses trabalhos. Durante a coleta de dados, averiguou-se em qual categoria a revista os enquadrava, pois, as categorias eram diferentes nas variadas revistas.

Observou-se que a categoria 'artigo' obteve o maior número de ocorrências, com 14 trabalhos selecionados. Em seguida, estão 'relato de pesquisa' e 'relato de experiência', com quatro trabalhos cada, 'palestra', com duas ocorrências e, por último, 'comunicação', com uma publicação. Percebe-se que o tema é abordado mais teoricamente (artigos) do que por exposição de relatos e

experiências, o que representa a baixa incidência de atividades e ações de inclusão e acessibilidade. Na categoria artigos o tema foi tratado trazendo da literatura fundamentos para se aprofundar o assunto, descrevendo as características das deficiências, as formas de acessibilidade, etc.

6.2 Autoria dos artigos

As informações da categoria 'autoria' foram divididas em três partes, a saber: a primeira refere-se aos autores mais produtivos; a segunda abrange o tipo de autoria (única ou múltipla); e a terceira apresenta as instituições de origem dos autores.

Os dados apontaram 50 autores entre principais e coautores identificados nos 25 trabalhos. A sua produtividade foi analisada de acordo com a quantidade de vezes que um autor tenha aparecido na autoria de cada um dos artigos analisados, independente da sua posição (autor ou coautor).

O autor que mais publicou foi Romario Antunes da Silva, responsável por três artigos da produção analisada como autor principal. Em segundo lugar, ficaram José Oscar Fontanini de Carvalho, Deise Tallarico Pupo e Rosângela Schwarz Rodrigues com duas publicações cada um. Os outros 46 autores seguem com uma publicação somando, junto aos mais produtivos, um total de 55 autorias envolvidas nos artigos analisados. Assim, observa-se que as autorias deste tema nas revistas das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação são bastante pulverizadas, pois são poucos autores que publicaram artigos sobre o tema

de forma recorrente, apesar do número considerável e diversificado de autores para os 25 artigos analisados, a maioria escreveu um artigo apenas. A partir deste resultado podemos inferir que os trabalhos que tratam deste tema não representam resultados de um percurso de pesquisa amplo por parte de seus autores. Eles são publicados como participações pontuais sobre o tema, que não tem pertinência na vida investigativa dos autores. Portanto, não foi identificado o tema proposto como linha de investigação ou como parte de representação de grupo de pesquisa.

Quanto às características de autoria, nas 25 publicações selecionadas, observou-se que 76% (19 ocorrências) são de autoria múltipla, ou seja, foram realizados por meio de colaboração, enquanto somente 24% (seis ocorrências) são de autoria única. Em relação às autorias múltiplas predominam trabalhos de dois ou três autores por publicação, com 64% (16 ocorrências). Já os artigos que contaram com a colaboração de quatro ou cinco autores, somaram os 12% (três ocorrências) restantes do total de publicações analisadas.

Noronha (2007, p. 180 apud MÜLLER, 2012, p. 26) considera benéfica a crescente publicação em parceria: "trabalhar em grupo e disseminar o resultado de uma pesquisa mostra o processo de socialização do conhecimento. Além do próprio conhecimento produzido, essa parceria propicia também uma maior visibilidade extra-muros [sic] da instituição".

A última análise da categoria de autoria foi no âmbito dos vínculos institucionais dos autores. A identificação das instituições foi feita

a partir do que os autores informaram nos artigos selecionados, ou seja, considerou-se as instituições informadas no ano em que os artigos foram publicados. O percentual foi obtido a partir de cada um dos artigos que informavam instituições diferentes, independente de autores, que somam 24 instituições. As ocorrências foram: UNICAMP e UFSC obtiveram três ocorrências nos artigos analisados, portanto, são instituições em que houve maiores índices de publicação. A PUC-Campinas e a UFES apresentaram duas ocorrências cada. Outras vinte instituições obtiveram uma ocorrência cada: ACIC; FURG; IBC; IDP; PETROBRÁS; SENAC-SP; SIBI-SC; UCAM; UFBA; UFC; UFF; UFG; UFMG; UFPB; UFPE; UFPR; UFRN; UNESP; UNISUL; UNIVENETO.

6.3 Metodologias nas publicações

As metodologias utilizadas pelos autores foram identificadas de acordo com a análise de conteúdo do *corpus* da pesquisa. Alguns trabalhos apresentavam seus métodos de pesquisas de forma objetiva e, muitas vezes, no próprio resumo, porém, os que não apresentavam essa informação de forma clara, foram analisados na íntegra para identificá-los.

As informações de métodos de pesquisa, estão conforme descritas pelos autores de cada um dos artigos analisados. Optou-se por deixar alguns itens apresentados separadamente, mesmo sendo de mesma tipologia, devido a algumas outras especificações que os complementam. Assim, uma mesma metodologia pode estar apresentada e contada separadamente.

Assim, observou-se que a pesquisa bibliográfica é o método mais presente nos artigos, com 14 ocorrências e mais uma ocorrência apresentada com pesquisa de campo. A pesquisa empírica foi o segundo método mais utilizado, com três ocorrências, e foi aplicada nos trabalhos que tratavam de testes de acessibilidade em *websites* com avaliadores automáticos. Os demais obtiveram uma ocorrência cada: Pesquisa exploratório-descritiva/Estudo bibliométrico; Estudo de caso/Pesquisa de campo; Pesquisa bibliográfica/Pesquisa de campo; Estudo de caso/Pesquisa exploratória; Pesquisa exploratória/Pesquisa descritiva/Pesquisa qualitativa; Estudo de caso/Pesquisa quantitativa; Estudo de caso; Estudo de usuário.

Acredita-se que os autores preferem utilizar a pesquisa bibliográfica, pois ela é desenvolvida basicamente com material já publicado, como livros, artigos científicos e outros. Em quase todas as pesquisas, exige-se trabalhos dessa natureza, mas há estudos realizados somente a partir da pesquisa bibliográfica. Esta permite ao pesquisador uma ampla cobertura de fenômenos do que poderia pesquisar diretamente (GIL, 2002).

6.4 Usuários da informação – tipos de deficiência estudados

Os tipos de deficiências foram identificados de acordo com a análise de conteúdo de cada um dos artigos. As produções concentram-se no estudo das deficiências visuais, com 16 ocorrências nos artigos analisados, em segundo lugar, com cinco ocorrências, encontram-se as

'Deficiências - Forma geral', assim intitulado, por tratar de literatura que abordou as pessoas com deficiências em um contexto geral, sem definir um tipo de deficiência. Em um artigo, foram abordados dois tipos de deficiências, foram estudados usuários com deficiência visual e usuários com deficiência auditiva. Deficiência auditiva (duas ocorrências) e deficiência física (uma ocorrência).

Por meio das informações, pode-se inferir que grande parte dos estudos se centraliza nos usuários com deficiência visual, pois são grandes as experiências relatadas pelos profissionais acerca deste tema devido ao fato de se ter um setor específico para esse público, contendo acervo acessível, computadores com *softwares* específicos, entre outros. Identificou-se, também, na análise desses artigos, a importância dada às pessoas com deficiência em um contexto geral, fazendo-se necessário que as Unidades de Informação tenham acessibilidade para todas as limitações.

6.5 Tipos de acessibilidade

As informações sobre os tipos de acessibilidade foram identificadas a partir de uma análise de conteúdo. Os termos foram selecionados de acordo com o contexto dos artigos, definidos como: acessibilidade à informação para artigos que tratam de eliminação de barreiras para acesso a informações em suportes físicos, especificamente. Acessibilidade digital para artigos com eliminação de barreiras na *web*. E, por último, acessibilidade arquitetônica para eliminação de

barreiras físicas como em residências, prédios públicos etc.

Observando os artigos, constatou-se que 60% (15 ocorrências) das produções analisadas trataram sobre acessibilidade à informação. Este mesmo tipo de acessibilidade estudada junto com acessibilidade arquitetônica totalizou três artigos. Por sua vez, a acessibilidade digital obteve sete ocorrências.

Nos artigos que em seu conteúdo caracterizou-se como acessibilidade às informações, esses tratavam de acervos acessíveis de bibliotecas, relatando experiências em seus locais de trabalho, promovendo a inclusão de usuários com deficiência.

Quanto à acessibilidade digital, os artigos discursavam sobre ter acesso às informações, mas no espaço *web*, como Ambientes Virtuais de Aprendizagens (AVAs) e *sites*. Dos sete artigos identificados como tal, três apresentavam o estudo de níveis de acessibilidade por meio de testes de acessibilidades com avaliadores automáticos, os outros quatro eram estudos para caracterizar comportamentos dos usuários e características para se ter acessibilidade nesses espaços.

Outro tipo de acessibilidade que alguns trabalhos abordavam era a arquitetônica. Esperava-se encontrar um maior percentual de artigos, devido a ser este o tipo de acessibilidade que mais é requisitado por lei e por ser mais "fácil" de ser realizada. Mas o que se vê é o contrário, devido, talvez, ao fato de que haja uma maior concentração de estudos em relação às deficiências visuais, para as quais não há a necessidade de se fazer construções específicas. Para esses tipos de

usuários, são mais necessárias acessibilidades no acesso a informação.

6.6 Tecnologias assistivas

As tecnologias assistivas são importantes para a vida de uma pessoa com deficiência. Conforme explicita Bersch (2008, apud SILVA, 2011, p. 24),

O uso da tecnologia em prol de serviços e recursos que visam contribuir, melhorar ou ampliar as habilidades funcionais de pessoas com deficiência, denomina-se tecnologia assistiva (TA), e tem como objetivo promover vida independente e inclusão social a estas pessoas.

Essas tecnologias assistivas são divididas em classes pela ISO 9999 (2002 apud GALVÃO FILHO, 2009, p. 9-10), as quais estão listadas a seguir:

- Classe 03 - Ajudas para tratamento clínico individual
- Classe 05 - Ajuda para treino de capacidades
- Classe 06 - Órteses e próteses
- Classe 09 - Ajudas para cuidados pessoais e de proteção
- Classe 12 - Ajudas para mobilidade pessoal
- Classe 15 - Ajudas para cuidados domésticos
- Classe 18 - Mobiliário e adaptações para habitação e outros locais
- Classe 21 - Ajudas para a comunicação, informação e sinalização
- Classe 24 - Ajudas para o manejo de produtos e mercadorias
- Classe 27 - Ajudas e equipamentos para melhorar o ambiente, ferramentas e máquinas
- Classe 30 - Ajudas para a recreação

As informações quanto às tecnologias assistivas dos artigos foram selecionadas conforme as citações relativas a estas no decorrer dos textos, em cada um dos artigos. Essas podem ser agrupadas em: acervo (Braille, sonoros, ampliados, digitais, audiovisuais, libras); equipamentos; materiais; *softwares* e outras tecnologias.

A escrita Braille foi idealizada por Louis Braille (1809-1852), que desenvolveu um método de escrita por meio de pontos em relevo (anagliptografia) e hoje é uma das mais utilizadas tecnologias para pessoas com deficiência visual (MENEZES; FRANKLIN, 2008).

Alguns tipos de obras sonoras possuem diferenças quanto à forma de leitura dos textos como, de acordo com Jesus (2011), no *site* Bengala Legal, o Audiolivro é uma obra que contém mais dramatização da leitura e, muitas vezes, seus locutores são atores que contam com trilhas sonoras e efeitos especiais, dando mais interpretações para seu público. Já o 'Livro Falado' foi criado com o objetivo principal de oferecer leitura para pessoas com deficiência visual. É, portanto, uma tecnologia assistiva que compreende normas de acessibilidade a serem obedecidas, como buscar fazer uma leitura bem pontuada, clara e viva, mas não dramatizada, pois é o leitor quem tem de construir o significado da leitura.

As obras digitais acessíveis são aquelas que concentram imagem, texto e som em um só produto. Esses tipos de livros são em formato DAISY (*Digital Accessible Information System*) em cujo diretório há arquivos de diversos formatos, como os já citados e, para sincronização destes, é necessário um tocador específico para apresentação na tela do

computador com texto, imagem e som simultaneamente (JESUS, 2011).

Nos equipamentos identificam-se recursos que auxiliam deficientes visuais como, por exemplo, na escrita Braille (regletes, punções, máquina de escrita Braille, etc), ampliadores de textos (lupas, régua de leitura, etc) e outros equipamentos para outros tipos de deficiência.

Nos materiais, específicos para bibliotecas acessíveis, identificam-se: folhetos e catálogos de livros em Braille, áudio e ampliados; e material do tipo Thermoform, e papel para escrita Braille.

Os *softwares*, identificados, que auxiliam as pessoas com deficiência a usar um computador, foram: leitores de tela (Jaws, Dosvox, Virtual Vision, etc.); ampliadores de tela (Lentepro, Magic, etc.); softwares para deficientes auditivos (Signet, Rybená, etc.) e outros.

Outras tecnologias assistivas também identificadas: cadeiras de rodas; mesas adaptadas; aparelhos auditivos; LIBRAS; pisos táteis e bengalas.

6.7 Palavras-chave

A quantificação das palavras-chave deu-se por meio de categorização de todos os termos, como, por exemplo: deficiência visual, pessoas com deficiência visual, deficientes visuais, cegos etc., foram agrupados na categoria 'Deficiência visual'. Assim, teve-se um total de 17 categorias relacionadas às palavras-chave: Unidade de Informação (13 ocorrências); Deficiência visual (13 ocorrências); Inclusão (10 ocorrências); Acessibilidade (nove ocorrências); Educação (oito ocorrências); Informação (oito ocorrências); Tecnologia Assistiva

(seis ocorrências); *Web* (seis ocorrências); Pessoa com deficiência (quatro ocorrências); Tecnologia da Informação e Comunicação (três ocorrências); Deficiência auditiva (três ocorrências); Metodologia (três ocorrências); Instituição (três ocorrências); Deficiência física (duas ocorrências); Demanda (duas ocorrências); Bibliotecário (duas ocorrências); Sociedade (duas ocorrências).

Foram identificadas, nos 25 artigos, 97 palavras-chave. As informações destas revelam que os descritores dos artigos selecionados estão agrupados, exclusivamente, nas categorias de Unidade de Informação e Deficiência visual. Essa incidência de números na categoria de Unidades de Informação diz respeito aos artigos que estudam os usuários da informação com deficiência dentro de bibliotecas, seja de que tipo for. Esses artigos tratam de bibliotecas acessíveis, onde são disponibilizados para os usuários acesso a informação, sem nenhum tipo de barreira. Para a categoria de 'Deficiência Visual', houve também o maior índice, devido aos estudos se concentrarem nesse tipo de deficiência, conforme mostrado nos resultados do tópico 7.4 deste trabalho.

As categorias, Inclusão, Acessibilidade, Educação e Informação, demonstram o conhecimento dos autores quanto aos direitos das pessoas com deficiências e a importância de serem tratadas em seus estudos para que haja mais igualdade entre todos.

As demais seguem a linha específica de tecnologias, tanto para auxílios para acessibilidade quanto para acesso digital e virtual.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os artigos das revistas demonstram um maior interesse dos autores em relação aos usuários da informação com deficiência e acessibilidade nos espaços e acervos da biblioteca e no meio digital. Por meio dos trabalhos, sejam relatos de experiência ou de pesquisa, os profissionais empenham-se em buscar a integração e a inclusão dessas pessoas no meio e no convívio social. Observou-se que alguns desses autores realizam estudos aprofundados sobre a temática como forma de capacitação para obter maior conhecimento de novas tecnologias e formas de comunicação para cada tipo de deficiência.

A maioria dos autores fez uso da pesquisa bibliográfica para simplesmente descrever informações a respeito do tema, utilizando-se de material já publicado de outros autores. Assim, esperava-se haver mais estudos que identificassem as reais necessidades de cada tipo de usuário com deficiência, os tipos de acessibilidade e tecnologias assistivas específicas para cada tipo de limitação dentro de uma determinada biblioteca. E isso só pode se verificar através de estudos com esse grupo de usuários.

Através da análise do *corpus*, percebeu-se a falta de políticas de inclusão e acessibilidade em bibliotecas retratada nas revisões teóricas e/ou nas poucas propostas inovadoras apresentadas. Ainda se constata pouca mobilização por parte dos profissionais para organizarem o espaço para atender esse público, no entanto, há por parte de alguns um esforço em satisfazer as necessidades de informação desses usuários. Alguns autores, por meio de seus

relatos de práticas e experiências, trazem novos conhecimentos aos profissionais da área.

Um ponto importante a ser destacado nesta pesquisa apontou para os Relatos de Experiências. Embora em pequena quantidade estes documentos relatam suas experiências descrevendo as normas de acessibilidade utilizadas, as formas com que conseguiram ultrapassar algumas barreiras para que os usuários tivessem acesso a informação, assim como as tecnologias assistivas utilizadas e a importância dessas para os usuários com deficiência.

Por meio desta pesquisa, pode-se perceber o nível de importância dos estudos sobre acessibilidade para pessoas com deficiência realizados nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Assim, possibilitando aos futuros profissionais alguns conhecimentos necessários para atuar em bibliotecas e que promovam a acessibilidade para qualquer pessoa com deficiência.

Observou-se durante a análise dos artigos que há, ainda, certa diversificação e redundância dos termos adotados que foram abordados pelos autores. Muitos não seguem a legislação que adota o termo “pessoa com deficiência” como o certo a ser utilizado para designar pessoas que possuem algum tipo de deficiência. É preciso, então, que os profissionais verifiquem essa legislação para não causar algum tipo de constrangimento que caracterize preconceito com relação às pessoas portadoras de deficiência.

ACCESSIBILITY FOR INFORMATION USERS WITH DISABILITIES: A STUDY OF ARTICLES IN LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

Abstract: *In this exploratory research, articles from journals of the fields of Library and Information Science, which deal with the topic 'Information users with disabilities and accessibility', published between 2008 and 2013 were analyzed. The survey of the articles was performed through a thorough investigation of the summary of each of the selected journals. According to the proposed methodology, 25 articles were analyzed. The analyzed variables were: number of publications about the topic; keywords; described methodologies in the analyzed articles; and types of disabilities, access, and assistive technologies, dealt with in the material adopted for analysis in the research. The results showed that the journal which published most on the issue, based on the methodological option of the study, was the Revista ABC journal; the most frequently cited institution was the university PUC-Campinas; multiple authorship prevailed; and, concerning methodology, bibliographic research stood out. Visual impairment, as well as their assistive technologies and accessibility to the information were the topics which gained most interest in the studied articles. Through this research, the level of significance of the studies on accessibility for disabled persons conducted in the areas of Library and Information Science can be evidenced.*

These areas could approach the topic more. As this study compiles information on the features of disabilities and the laws which ensure the right to inclusion and access to information, and raises questions on accessibility by citing standards with aspects aiming at libraries and the web, it can be used as a source.

Keywords: *Accessible library. Information users with disabilities. Accessibility. Assistive technologies.*

Sobre os autores

Suélen Andrade

suelenzinhahhhh@gmail.com

Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade do Estado de Santa Catarina.

Elaine Rosangela Oliveira Lucas

lanilucas@gmail.com

Professora do Curso de Graduação em Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação (PPGInfo) - Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutora em Ciência da Informação pela USP

Maria de Jesus Nascimento

jesusnascimento@hotmail.com

Professora do Curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutora em Ciencia de La Información pela Universidad Complutense de Madrid (UCM)

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050:** acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro,

2004. Disponível em: [Biblionline, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 1-20, 2015](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-</p></div><div data-bbox=)

description%5D_24.pdf. Acesso em: 14 abr. 2014.

_____. **NBR 15599:** acessibilidade: comunicação para prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf. Acesso em: 14 abr. 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 03 maio 2014.

_____. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999.** Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 14 abr. 2014.

_____. **Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011.** Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. Brasília, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7612.htm. Acesso em: 03 maio 2014.

_____. **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. Brasília, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm. Acesso em: 14 abr. 2014.

EDITORIAL ACB. **Revista ACB:** Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.13, n.1, p.5-6, jan./jun., 2008. Disponível em: <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/565/689>. Acesso em: 21 set. 2014

GALVÃO FILHO, Teófilo Alves. A Tecnologia Assistiva: de que se trata? In: MACHADO, Glaucio José Couri; SOBRAL, Maria Neide (Orgs.). **Conexões:** educação, comunicação, inclusão e interculturalidade. Porto Alegre: Redes Editora, 252 p. p. 207-235, 2009. Disponível em: <http://www.galvaofilho.net/assistiva.pdf>. Acesso em: 04 out. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2010:** características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. 2012. Disponível em: http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf. Acesso em: 03 maio 2014.

JESUS, Patrícia Silva de. **Livros sonoros:** audiolivro, audiobook e livro falado. 2011. Disponível em: <http://www.bengalalegal.com/livros-sonoros>. Acesso em: 11 out. 2014.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. **Estudo do usuário deficiente visual e subsídios para uma política de desenvolvimento de coleções da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.** 2009. 94 p. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: http://bdm.bce.unb.br/bitstream/10483/701/1/2009_TaniaMilca.pdf. Acesso em: 19 mar. 2014.

_____. **Necessidade de informação do usuário com deficiência visual:** um estudo de caso da biblioteca digital e sonora da universidade de Brasília. 2013.

306 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14147/1/2013_TaniaMilcadeCarvalhoMalheiros.pdf. Acesso em: 01 mar. 2014.

MEDEIROS NETO, Benedito; MIRANDA, Antonio. Aferindo a inclusão informacional dos usuários de telecentros e laboratórios de escolas públicas em programas de inclusão digital brasileiros. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 109-122, set./dez. 2009. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/3957/3131>. Acesso em: 14 maio 2014.

MENEZES, Nelijane Campos; FRANKLIN, Sérgio. Audiolivro: uma importante contribuição tecnológica para os deficientes visuais. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 2, n. 3, p. 58-72, dez. 2008. Disponível em: <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3213/2337>. Acesso em: 11 out. 2014.

MÜLLER, Heloise Clara. **Serviço de referência digital em bibliotecas universitária Brasileira**: uma análise de artigos apresentados nos SNBU's de 2006 a 2010. 2012. 51 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Florianópolis. Disponível em: <http://www.pergamumweb.udesc.br/dados-bu/000000/0000000000016/000016F7.pdf>. Acesso em: 18 out. 2014.

NASCIMENTO, Maria de Jesus; WESCHENFELDE, Sara. Necessidade de informação dos vereadores de Florianópolis: estudo de usuário. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, p. 101-120, Número Especial 2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/i>

12, n. 1, 2002. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/161/155>. Acesso em: 13 maio 2014.

NASCIMENTO, Maria de Jesus. Usuário da informação como produção científica e disciplina curricular: origem dos estudos e o ensino no Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 2, p. 41-71, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/486/329>. Acesso em: 13 maio 2014.

PAULA, Sonia Nascimento de; CARVALHO, José Oscar Pontanini de. Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p. 64-79, set./dez. 2009. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1640/1339>. Acesso em: 19 mar. 2014.

PÉREZ FERRÉS, Sofia. Acessibilidade física. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke (orgs.); PÉREZ FERRÉS, Sofia. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas, SP: UNICAMP/Biblioteca. Central Cesar Lattes, 2006. p. 21-32. Disponível em: http://www.todosnos.unicamp.br:8080/lab/producao/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf/view. Acesso em: 15 mar. 2014.

QUEIROZ, Marco Antonio de. **Como designar pessoas que têm deficiência?**. 2009. Disponível em: <http://www.bengalalegal.com/pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 24 out. 2014.

RAMALHO, Francisca Arruda. Produção sobre necessidades de informação: em foco Informação & Sociedade: Estudos. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.22, p. 101-120, Número Especial 2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/i>

es/article/view/13679/8212. Acesso em: 03 maio 2014.

ROSA, Mirella Ferreira da. **Acessibilidade de pessoas com necessidades especiais (física, visual e auditiva) em Bibliotecas Universitárias da Grande Florianópolis.** 2012. 92 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <http://www.pergamum.udesc.br/dados-bu/000000/000000000017/00001711.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2014.

SILVA, Ritchelly da. **Acessibilidade aos deficientes visuais e físicos nas bibliotecas públicas da Grande Florianópolis: algo concreto ou imaginário?** 2011. 55 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <http://www.pergamumweb.udesc.br/dados-bu/000000/000000000013/000013C6.12.11.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2014.

SOUSA, Marckson Roberto Ferreira de. O acesso a informações e a contribuição da arquitetura da informação, usabilidade e acessibilidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, p. 65-76, Número Especial 2012. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/13298/8210>. Acesso em: 26 abr. 2014.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Avaliação de fontes de informação na internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 11, n. 2, 2001. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/293/216>. Acesso em: 30 nov. 2014.

VIVARTA, Veet (coord.). **Mídia e deficiência.** Brasília: Andi; Fundação Banco do Brasil, 2003. (Série Diversidade). Disponível em: http://issuu.com/andi_midia/docs/midia_e_deficiencia/1?e=2028323/4490187. Acesso em: 25 set. 2014.