



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

DISNAELLE LIMA GONÇALVES

**ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL DOS PRODUTOS DE INFORMAÇÃO DAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL**

FORTALEZA-CEARÁ

2021

DISNAELLE LIMA GONÇALVES

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL DOS PRODUTOS DE INFORMAÇÃO DAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias

FORTALEZA-CEARÁ

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

G624a Gonçalves, Disnaelle Lima.

Acessibilidade Comunicacional dos Produtos de Informação das Bibliotecas
Universitárias da Região Nordeste do Brasil / Disnaelle Lima Gonçalves. – 2021.
53 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro
de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2021.

Orientação: Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias.

1. Acessibilidade Comunicacional. 2. Produtos Informacionais. 3. Serviços de Informação.
4. Biblioteca Universitária. I. Título.

CDD 020

DISNAELLE LIMA GONÇALVES

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL DOS PRODUTOS DE INFORMAÇÃO DAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal
do Ceará, como requisito parcial à
obtenção do título de Bacharela em
Biblioteconomia.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Gabriela Belmont de Farias (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dra. Isaura Nelsivânia Sombra Oliveira
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dra. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus, em primeiro lugar.

À minha mãe, Ednete Pereira Lima

Ao meu pai, José Augusto Gonçalves (*in memoriam*)

Ao meu irmão, Augusto Lima Gonçalves (*in memoriam*)

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus, a quem devo a vida, a saúde, a força e a determinação. Sem Ele, nada eu seria.

À minha mãe, Ednete Pereira, que sempre me encorajou a estudar e me apoiou nas minhas escolhas.

Ao meu pai, José Augusto Gonçalves, que está em um lugar melhor do que neste mundo. A você devo meu caráter, minha índole e minha garra. Obrigada por ter se esforçado para me proporcionar o caminho do conhecimento, por ter me dado oportunidade de estudar e aprender. Tenho orgulho de carregar teu sangue em minhas veias.

À minha tia, Edineusa Pereira, por ter acreditado na minha capacidade.

À Universidade Federal do Ceará, por ser o lugar onde as pessoas são incentivadas a desenvolverem seu senso crítico e por ter sido o ambiente no qual eu pude adquirir mais maturidade e crescimento.

A todos os docentes de graduação do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, em especial às professoras Isaura Nelsivânia Sombra Oliveira e Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra por serem exemplos de competência e profissionalismo.

À professora Dr^a Gabriela Belmont de Farias, que mostrou-se solícita e disposta a me auxiliar no que fosse necessário para desenvolver este trabalho, sempre mostrando muita paciência, calma e leveza. A você, meu muito obrigada por ter sido otimista e me orientado em vários momentos e decisões. Você é um exemplo de professora e pessoa.

À minha querida amiga Tatiana Quirino, por ter me proporcionado um aprendizado enriquecedor durante a realização do estágio. Obrigada pela compreensão nos momentos de ausência. Você me apresentou um mundo que eu não conhecia e provou que a vida, embora tenha seus percalços, pode ser leve.

Ao meu namorado, David Anderson, que sempre me ofereceu apoio, incentivo e compreensão. Obrigada, meu bem, por entender os momentos em que me ausentei e por ter acreditado no meu potencial. Seu apoio foi fundamental para que eu chegasse até aqui.

“[...] tudo é possível quando você está comprometido.” (ELROD, 2019, p. 161).

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACS	<i>American Chemical Society</i>
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAFe	Comunidade Acadêmica Federada
DSI	Disseminação Seletiva de Informação
INEP	Instituto Nacional de Pesquisas Anísio Teixeira
IFCE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
IFRS	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
ISBN	<i>International Standard Book Number</i>
ISSN	<i>International Standard Serial Number</i>
LBI	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência
Libras	Língua Brasileira de Sinais
PDF	<i>Portable Document Format</i>
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UECE	Universidade Estadual do Ceará
UFAL	Universidade Federal de Alagoas
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFS	Universidade Federal de Sergipe

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	16
3 COMPREENDENDO OS CONCEITOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS	18
4 ACESSIBILIDADE	23
4.1 Acessibilidade Comunicacional	25
5 METODOLOGIA	29
6 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	32
6.1 Análise dos Produtos Informacionais	32
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50

RESUMO

Esta pesquisa tem como tema a acessibilidade comunicacional em produtos de Informação das bibliotecas universitárias. O objetivo principal consistiu em analisar se os produtos de informação das bibliotecas universitárias da região nordeste do Brasil tem aplicado requisitos da acessibilidade comunicacional. O desenvolvimento da pesquisa justifica-se em razão de constatar-se, nos últimos anos, aumento do número de estudantes com deficiência que ingressaram no ensino superior. Desta maneira, tornou-se necessário analisar se as bibliotecas têm atuado para atender a demanda de usuários com deficiência em seu acesso e uso nos produtos de informação. Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa apresenta abordagem de cunho qualitativo, em relação ao tipo de pesquisa adotou-se revisão bibliográfica, por meio da qual se desenvolveram alguns pressupostos teóricos sobre o tema, caracterizando-se como uma pesquisa descritiva. O instrumento para coleta de dados foi, inicialmente, um mapeamento nos sites das bibliotecas das universidades federais localizadas na capital da região nordeste, com intuito de selecionar produtos de informação para análise. Em um segundo momento, após seleção dos produtos informacionais, utilizou-se observação direta tendo os parâmetros do manual de acessibilidade em documento digital disponibilizado pelo IFRS. Os resultados da pesquisa indicaram que, de forma geral, os produtos informacionais das bibliotecas analisadas têm atendido às práticas de acessibilidade, entretanto, há que se atentar para uma melhoria em acolher algumas práticas importantes para promoção da acessibilidade e inclusão informacional de sua comunidade usuária. Conclui-se que, embora boas práticas tenham sido observadas, bem como, atendimento a alguns critérios e requisitos de acessibilidade, ainda há aspectos que precisam ser atendidos, visando o alcance do objetivo principal de toda biblioteca: proporcionar o acesso às informações a todos de forma mais ampla possível.

Palavras-chave: Acessibilidade Comunicacional. Produtos Informacionais. Serviços de Informação. Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

This research has as its theme the communication accessibility in information products of university libraries. The main objective was to analyze whether the information products of university libraries in northeastern Brazil have applied communication accessibility requirements. The development of the research is justified by the reason that, in recent years, an increase in the number of students with disabilities who entered higher education has been observed. Thus, it has become necessary to analyze whether libraries have acted to meet the demand of users with disabilities in their access and use in information products. Regarding methodological procedures, the research presents a qualitative approach, in relation to the type of research, a bibliographic review was adopted, through which some theoretical assumptions on the subject were developed, characterizing itself as a descriptive research. The instrument for data collection was initially a mapping on the websites of libraries of federal universities located in the capital of the northeast region, in order to select information products for analysis. In a second moment, after selection of informational products, direct observation was used using the parameters of the accessibility manual in a digital document made available by IFRS. The results of the research indicated that, in general, the informational products of the libraries analyzed have met accessibility practices, however, it is important to pay for an improvement in welcoming some important practices to promote accessibility and informational inclusion of their user community. It is concluded that, although good practices have been observed, as well as meeting some criteria and accessibility requirements, there are still aspects that need to be met, aiming at achieving the main objective of the entire library: to provide access to information to all as broadly as possible.

Keywords: Communication Accessibility. Informational Products. Information Services. University library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tutorial de Consulta ao Acervo da UFPB.....	37
Figura 2 – Manual de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFP 39	39
Figura 3 – Tutorial da biblioteca da UFRN	41
Figura 4 – Relações de contraste efetivas e pouco efetivas para a acessibilidade... 47	47
Figura 5 – Exemplo de contraste no tutorial da UFAL.....	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Características dos Serviços	18
Quadro 2 – Tipos de Acessibilidade	24
Quadro 3 – Características das Categorias de Acessibilidade Comunicacional	26
Quadro 4 – Sites das bibliotecas universitárias	30
Quadro 5 – Biblioteca da UFAL	32
Quadro 6 – Biblioteca da UFBA	33
Quadro 7 – Biblioteca da UFC	34
Quadro 8 – Biblioteca da UFMA	35
Quadro 9 – Biblioteca da UFMA	35
Quadro 10 – Biblioteca da UFPB	36
Quadro 11 – Biblioteca da UFPB	37
Quadro 12 – Biblioteca da UFPE	38
Quadro 13 – Biblioteca da UFRN	40
Quadro 14 – Biblioteca da UFS	41
Quadro 15 – Síntese do resultado da análise das Práticas de Acessibilidade nos tutoriais e manuais das bibliotecas (para produtos em PDF e <i>Word</i>)	45
Quadro 16 – Síntese do resultado da análise das Práticas de Acessibilidade nos tutoriais e manuais das bibliotecas (para produtos em <i>slides</i>)	46

1 INTRODUÇÃO

Frente às dinâmicas recorrentes de ordens social, econômica, ambiental e política, as BU preparam-se cada vez mais para enfrentar os desafios diários que se apresentam. Estas instituições buscam, primordialmente, o atendimento das necessidades informacionais de sua comunidade, que se constitui pelas classes docente, discente e técnico-administrativa.

Nos últimos anos, tem se constatado um aumento da quantidade de estudantes ingressos no ensino superior. No nordeste, especialmente no Ceará (CE), dados levantado em 2019, pela Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Estadual do Ceará (UECE) e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), indicam que havia 680 estudantes com Necessidades Educacionais Especiais (NEEs) matriculados nessas instituições, tendo a seguinte distribuição: 342 alunos matriculados na primeira instituição, 154 na segunda e 184 na terceira instituição (NASCIMENTO, 2020).

Boa parte do aumento de matrículas de estudantes com NEE deve-se à Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012 - Lei de Cotas, que visa à inclusão de pessoas que autodeclaram pretos, pardos e indígenas e com deficiência. Com este cenário de inclusão e o aumento de matrículas de estudantes com NEE, é inevitável refletir sobre acessibilidade dos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas universitárias (BUs), pois é imprescindível a criação de condições acessíveis no âmbito dos serviços e produtos informacionais.

Para atender as necessidades informacionais de sua comunidade, as BUs realizam ações que buscam a promoção do acesso à informação. Essas ações concretizam-se por meio de seus produtos e serviços oferecidos que possuem a função de transmissão de conhecimento e informação, garantindo a satisfação de sua comunidade.

Os serviços e produtos de informação não se limitam a apenas instrumentalização que possibilita a disseminação da informação, mas também podem ser vistos como o resultado do processo de gestão da informação que as BU desenvolvem aos programas de ensino, pesquisa, extensão e de inovação das universidades e esse apoio é concretizado pelo papel didático pedagógico da biblioteca (LUBISCO, 2014).

As BU têm se preocupado com o atendimento de seus usuários, procurando trazer para o cenário interno novidades que a tornam competitivas e proporcione melhorias na qualidade das ações prestadas. Sabendo-se que as bibliotecas universitárias têm procurado atender as demandas informacionais de seus usuários com deficiência, questiona-se: as bibliotecas universitárias estão aplicando os requisitos referentes à acessibilidade comunicacional, visando proporcionar o acesso e uso dos produtos de informação?

A escolha do tema apresentado partiu do interesse pessoal e motivado pela curiosidade de identificar a acessibilidade comunicacional dos serviços e produtos de informação que são ofertados pela biblioteca universitária aos usuários que possuem necessidades diversas. A escolha pelo ambiente da BU justifica-se, ainda, pelo fato de a autora deste estudo ter realizado atividade de estágio em uma biblioteca que atendia um perfil de usuários diversificados oriundos dos cursos técnicos, de graduação, pós-graduação, além de docente e técnico-administrativo.

Durante o levantamento bibliográfico, pôde-se verificar uma baixa quantidade de publicações com enfoque nos serviços e produtos informacionais que busquem atender a pessoas com deficiência. Diante disso, o desenvolvimento desta pesquisa torna-se ainda mais pertinente. Acredita-se que a contribuição do presente estudo para a área de Biblioteconomia se dará no sentido de fornecer um panorama geral a respeito de como a BU tem atuado para promover a utilização dos serviços e produtos de informação frente à demanda de usuários com NEE.

No que diz respeito às contribuições no âmbito social, é preciso lembrar que a biblioteca, assim como as demais organizações existentes, é uma instituição social e que, por isso mesmo, busca atender uma necessidade social, qual seja: a necessidade informacional, pretendendo ser desenvolvida com o intuito de criar condições que objetivem contribuir para o desenvolvimento de um cidadão crítico, reflexivo e informado.

Espera-se que, com a pesquisa empreendida, as BU possam promover os serviços e produtos informacionais de forma assertiva às pessoas com NEE e possa haver aprimoramento, remodelação e estudos, visando contribuir para a melhoria da qualidade das atividades prestadas à comunidade usuária que necessita de atendimento diferenciado.

O objetivo geral desta pesquisa consiste em analisar como a biblioteca universitária tem atuado para promoção da acessibilidade comunicacional dos seus

produtos informação. Os objetivos específicos são: a) Identificar o que é acessibilidade comunicacional e suas características; b) analisar os produtos informacionais das bibliotecas universitárias segundo os requisitos da acessibilidade comunicacional; c) Identificar os requisitos de acessibilidade que precisam ser aprimoradas.

Esta pesquisa está estruturada em sete seções principais. A seção “Introdução” apresentou uma breve contextualização sobre o tema da pesquisa, além de ressaltar a justificativa para seu desenvolvimento e os objetivos que se pretendem alcançar com a mesma. A seção denominada “Biblioteca Universitária” propõe a conceituação e caracterização das bibliotecas universitárias, apontando brevemente seus aspectos históricos e evolutivos.

Já a seção intitulada “Compreendendo os conceitos de produtos e serviços” busca apresentar definições sobre os produtos e serviços de forma geral, apontando características que os diferencia um do outro. A seção “Acessibilidade” aponta conceitos fundamentais em torno do termo. A seção “Metodologia” apresenta os procedimentos metodológicos para desenvolvimento da pesquisa.

A seção intitulada “Coleta e Análise de Dados” apresenta os resultados obtidos com a pesquisa e a última seção, “Considerações Finais”, resume os principais pontos discutidos durante o trabalho e aponta as principais considerações que puderam ser efetuadas após a pesquisa.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

A biblioteca universitária (BU) pode ser definida como parte constituinte de uma instituição, devendo, portanto, ser administrada para a satisfação das necessidades informacionais e de pesquisas de seus docentes, discentes e corpo administrativo, com o objetivo de fornecer apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão. A BU pode ainda ser compreendida como sendo um ambiente de informação, que:

Serve de apoio ao ensino, pesquisa e extensão, através da prestação de serviços aos alunos de graduação, pós-graduação, professores e funcionários da instituição na qual está inserida, bem como promove a cooperação e o intercâmbio de ideias e conhecimentos científicos com outras bibliotecas e a sociedade em geral. Apresenta um acervo selecionado e atualizado sobre diversas áreas do conhecimento, compatíveis com os programas de ensino, pesquisa e extensão. (MACHADO, 2011, p. 10-11).

As BU são vistas como espaços muito utilizados nas instituições por interessados que buscam informação para o desenvolvimento de seus trabalhos, de forma rápida e precisa. Por conseguinte, a missão da BU é apoiar as atividades que constituem o tripé: ensino, pesquisa e extensão, possuindo estrutura e serviços com características próprias e dividindo-se em, basicamente, três atividades: aquisição, processos técnicos e atendimento aos usuários.

Nesse contexto, Machado (2011) vem discutir a necessidade de a BU estar integrada com o setor pedagógico da instituição da qual a mesma faz parte, pois, para que haja o alcance dos objetivos da educação universitária, torna-se necessário haver uma complementação entre o ensino e a biblioteca, já que esta última é considerada como um recurso fundamental “para o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem e formação do educando/educador.” (MACHADO, 2011, p. 11).

A função da BU está direcionada para orientação ao usuário, para o fornecimento de informações solicitadas, armazenamento e recuperação da informação, promoção e divulgação de eventos científicos entre outras ações. É, portanto, obrigação da BU o provimento do acesso pela comunidade acadêmica aos recursos informacionais relevantes, de modo a possibilitar que suas atividades de ensino, pesquisa e extensão sejam desenvolvidas (MACHADO, 2011).

A importância da BU estaria associada à sua atualização e organização constantes do acervo, visando à facilitação de seu acesso e uso. Convém lembrar

aqui que, “se o acervo for digital [...] aumenta a preocupação com o aparato tecnológico” (MIRANDA, 2010, p. 63), pois, além de possuí-lo, torna-se necessário que o mesmo possua atributos como modernidade, dinamicidade e atualização, caso contrário, sofrerão as consequências da obsolescência, não possuindo mais condições para ser utilizado. Assim, considerando-se, que a BU se constitui como um centro de informações, que

deve ser atuante, representar uma ponte com o passado, influenciando o presente e preparando o futuro. Precisa estar ao alcance, com a perspectiva de ir além, disponibilizar o que ainda não é procurado, mas que em seguida será. É importante que ela não seja apenas uma unidade subordinada em seu contexto, mas que tenha iniciativa para atuar. (MIRANDA, 2010, p. 64).

Em relação à sua gestão, Leipnitz e Borin (2018, p. 41), vêm afirmar que “a gestão de cada biblioteca de uma universidade possui autonomia relativa, pois pode estar vinculada, direta ou indiretamente, a um órgão superior.” Assim, uma biblioteca pode ser setorial ou central, o que faz com que sua forma de gestão sofra variações, a depender dos objetivos pretendidos pelos órgãos aos qual a biblioteca está ligada (LEIPNITZ; BORIN, 2018).

Depreende-se, então, que a BU atua com a função primordial de subsidiar o acesso à informação às pessoas que ocupam os espaços da instituição de ensino superior na qual está inserida. Tais pessoas são constituídas, basicamente, por discentes, docentes e técnicos-administrativos. Ressalta-se a relevância desta instituição para o progresso, tendo em vista que é por meio da leitura e do acesso à informação que os horizontes se ampliam e novas perspectivas são construídas.

Nesse contexto, importa compreender as principais conceituações teóricas em torno dos produtos e serviços informacionais que a BU oferece. Essa compreensão será abordado na próxima seção, destinada a destacar a importância dos produtos e serviços como acesso e uso à informação pela comunidade universitária, principalmente pelos estudantes com necessidades educacionais.

3 COMPREENDENDO OS CONCEITOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Produto pode ser compreendido como “tudo aquilo que pode ser oferecido para apreciação, aquisição, uso ou consumo, e para satisfazer um desejo ou uma necessidade de alguém (pessoa física ou jurídica)” (LUBISCO, 2014, p. 20). Os produtos podem ser classificados como bens tangíveis e bens intangíveis. Os bens tangíveis constituem-se em objetos físicos, que podem ser armazenados e guardados e podem ser, ainda, duráveis ou não duráveis.

Os bens intangíveis, por sua vez, são os serviços. Derivada do latim *servitium*, a palavra serviço significa servir o requisitante, podendo sua origem ser pública, quando realizada por instituições governamentais, ou privada, quando realizada por empresas (GREGHI, 2011 et al.).

Para Lubisco (2014, p. 19), os serviços são compreendidos como as “atividades, benefícios ou a geração de satisfações; são essencialmente intangíveis e na sua fase inicial não passam de uma promessa do que ainda não existe”, sendo necessário que sejam operacionalizados, por uma pessoa ou máquina, para que passem a existir. Os serviços apresentam algumas características, tais como estão descrito no Quadro 1:

Quadro 1 – Características dos Serviços

CARACTERÍSTICA	DEFINIÇÃO
Intangibilidade	Não podem ser visualizados, provados, sentidos, ouvidos, cheirados antes de existirem.
Inseparabilidade	Não podem ser separados de seus prestadores.
Variabilidade	A qualidade dos serviços varia em função de quem, onde, como e quando os oferece.
Perecibilidade	Não podem ser guardados, estocados, armazenados.

Fonte: Adaptado de Lubisco (2014, p. 20).

Nesse contexto, torna-se fundamental conhecer a clientela para a qual se pretende oferecer os serviços e produtos e também para que haja o desenvolvimento de estratégias que possibilitem a fidelização. Tal tarefa apresenta-se como um desafio, já que cada cliente possui um perfil com características e cultura que o difere de outros (GREGHI, 2011).

Os produtos e serviços de informação podem ser descritos como aqueles que visam o atendimento das necessidades informacionais das pessoas. Segundo Borges (2007, p. 118), os produtos informacionais podem ser considerados como estruturas de informação que resultam dos serviços e se caracterizam por sua tangibilidade, “que se apresenta através de propriedades tais como formato, apresentação, suporte e outros.”

Já o serviço de informação, de acordo com Rozados (2004 *apud* Borges, 2007), consiste em todo processo que auxilie ao usuário na busca de informação ou na satisfação de suas necessidades informacionais; em uma interface direta entre a informação e o usuário; e em qualquer atividade que consista em identificar, adquirir, processar e transmitir a informação e fornecer um serviço ou produto de informação.

Os serviços de informação apresentam algumas funções, dentre as quais “assegurar que qualquer informação requerida por um usuário esteja à sua disposição, no momento em que for solicitada, bem como alertar aos usuários sobre os documentos ou dados que possam ser de seu interesse.” (ROZADOS, 2004 *apud* BORGES, 2007, p. 117). Exemplos disso são o Serviço de Referência e o serviço de Disseminação Seletiva de Informação (DSI).

É preciso lembrar ainda que, assim como existe a dificuldade em se conhecer o perfil de clientes que uma determinada empresa pretende atender, essa realidade é também percebida no ambiente da biblioteca, uma vez que esta precisa realizar a identificação das necessidades informacionais de seus usuários com o intuito de melhor atendê-las. Por isso, ao longo da história da biblioteca universitária, constata-se que:

identificar a população consumidora dos produtos e serviços, preferências e necessidades. Ou seja, de um local inicialmente sagrado como eram as bibliotecas antigas, as bibliotecas universitárias passaram a trabalhar aliadas à dinâmica dos cursos que atendiam para dar suporte de maior qualidade ao ensino e à pesquisa. (LEIPNITZ; BORIN, 2018, p. 41).

Por serem ambos resultados de um processo, a distinção de produtos e serviços torna-se um desafio e as bibliotecas universitárias têm sua sustentabilidade no desenvolvimento sucessivo de processos, serviços e produtos de informação que sejam inovadores (CRUZ-RIASCOS, 2013).

A biblioteca universitária sempre procurou manter-se atualizada para oferecer os melhores serviços à sua comunidade usuária. Ao longo das décadas desde seu

surgimento, a biblioteca universitária passou por diversas transformações em relação à oferta de produtos e serviços, caracterizando-se por possuir informação científica para auxiliar as pesquisas desenvolvidas no seu âmbito.

As mudanças nos serviços passaram a ocorrer no século XXI e estiveram associadas, principalmente, à forma como o usuário acessava a informação, pois muitas facilidades que foram surgindo puderam proporcionar mais comodidade, havendo também o aparecimento de diversas mídias. A partir de então, a biblioteca universitária contou com múltiplos recursos que ampliaram sua forma de oferecer serviços (MIRANDA, 2010).

O oferecimento dos produtos e serviços pelas bibliotecas universitárias se dá em razão das necessidades informacionais demandadas pelos usuários. Ou seja, os produtos e serviços de informação oferecidos por esta instituição têm como intuito contribuir para o atendimento da necessidade de informação.

Não obstante todas as condições necessárias para que tal instituição mantenha-se atualizada e moderna, é necessário apontar também a importância da qualidade na prestação dos produtos e serviços informacionais. Os primeiros podem ser mais facilmente avaliados, uma vez que sua qualidade é mais fácil de ser percebida. Os segundos, entretanto, exigem um pouco mais de atenção, haja vista que uma de suas características, a intangibilidade, dificulta a avaliação da sua qualidade.

Vários são os produtos e serviços diversos oferecidos pela biblioteca universitária, objetivando a satisfação das necessidades de informação de seus usuários. Tais produtos e serviços se atualizam em razão das necessidades dos usuários, que passa por muitas mudanças. Sofrem interferência também das tecnologias que forem surgindo. Estas proporcionam maior circulação e recuperação da informação (LEIPNITZ; BORIN, 2018).

De acordo com Machado (2011, p. 11), os principais serviços oferecidos pela biblioteca universitária constituem-se em “consulta local, pesquisas em bancos de dados e Internet, empréstimo a domicílio, levantamento bibliográfico, orientação quanto às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), reserva de materiais, empréstimo entre bibliotecas.” Esses produtos e serviços informacionais, no entanto, têm sido alargados, haja vista que as mudanças em diversos segmentos da sociedade influenciaram sobremaneira a forma como e onde os mesmos são ofertados.

Os serviços prestados por uma biblioteca sofrem variações em relação a seus objetivos e o tipo de biblioteca e da demanda dos usuários que atende. Além disso, tais serviços podem ser apenas uma consulta ao acervo ou mesmo o acesso a uma base de dados de forma remota.

Como já apontado, os serviços oferecidos pela biblioteca universitária passaram por mudanças em razão da evolução das tecnologias. Assim, alguns serviços prestados nas bibliotecas universitárias passaram por processo de inovação, com a pretensão da melhoria na qualidade da prestação dos mesmos.

Esses serviços constituem-se em: entrega domiciliar de obras, central de atendimento telefônico, negociação de multas, aviso por *email* a respeito da data de devolução de material, material com atraso e reserva liberada, terminais de autodevolução e auto empréstimo, conversa em tempo real com o setor de aquisição, atendimento online, empréstimo de sacolas para transportar material.

Os serviços e produtos de informação são prestados e desenvolvidos, no âmbito da BU, pelo Serviço de Referência (SR), por meio do qual com o público. O SR caracteriza-se como clássico, contemporâneo e preditivo. De acordo com Santos e Silva (2021, p. 4):

Os aspectos clássicos do SR são: realização no contexto analógico; construção e uso de coleção de referência; execução sob demanda. Já seus aspectos contemporâneos são: realização no contexto analógico e/ou digital; uso de todas as fontes de informação disponíveis; execução sob demanda e/ou oferta espontânea por parte da biblioteca. O aspecto preditivo tem como característica a capacidade de antecipar tendências (de temas, técnicas e ferramentas) fazendo com que o SR possua forte potencial para inovação no tocante a produtos e serviços bibliotecários.

Com o avanço da tecnologia, o SR atual presta atendimento que transcende o aspecto físico. A utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), o uso das redes sociais e de outros recursos tecnológicos têm sido cada vez mais presentes na realidade das bibliotecas universitárias a fim de facilitar e agilizar o processo de atendimento aos usuários e às suas necessidades informacionais.

É preciso lembrar também da consolidação da Era dos Serviços, que tem se proliferado nas instituições, privadas e públicas, e cujo foco tem se voltado para o usuário, que encontra-se cada vez mais capacitado e familiarizado com as novidades tecnológicas, cabendo às bibliotecas universitárias acompanhar esse ritmo frenético de crescimento e aceleração constantes (CRUZ-RIASCOS, 2013).

Nesse contexto, vale salientar a atenção que as bibliotecas universitárias devem ter em relação à acessibilidade na promoção de seus produtos informacionais. De nada adianta desenvolvê-los se os mesmos não alcançam uma parcela maior de usuários que, potencialmente, poderiam estar sendo alcançados. Dito isso, a seção a seguir visa abordar a questão da acessibilidade.

4 ACESSIBILIDADE

Segundo a Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, a acessibilidade pode ser definida como

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

Esta Lei vem estabelecer normas gerais e critérios que promovam a acessibilidade às pessoas com deficiência ou que tenham mobilidade reduzida. O artigo 17 do capítulo VII desta lei vem apresentar o papel do Poder Público na eliminação das barreiras nos sistemas de comunicação e sinalização, além de abranger a acessibilidade nos aspectos que vão além de barreiras físicas, visando eliminar quaisquer barreiras para garantir às pessoas com deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação “o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.” (BRASIL, 2000). De acordo com a ABNT, a acessibilidade pode ser definida como

possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT NBR 9050, 2020, p. 2).

No que diz respeito à deficiência, esta é definida como sendo um “termo usado para definir a ausência ou a disfunção de uma estrutura psíquica, fisiológica ou anatômica.” (GRACIOLA, 2014, p. 23). De acordo com Ponte e Silva (2015), a acessibilidade constitui-se como um recurso de suma importância para ajudar as pessoas com deficiência a exercerem sua cidadania.

As dificuldades de acesso não se limitam apenas às barreiras físicas, pois existem outros tipos de obstáculos que impedem a inclusão da pessoa com deficiência, como a negação, os estereótipos, os estigmas, o abuso dos direitos, os preconceitos no ambiente de trabalho e/ou escolar, pois são essas atitudes discriminatórias que interferem na inclusão do ser humano na sociedade atual. (PONTE; SILVA, 2015, p. 262).

Sob a perspectiva de direitos e deveres dos cidadãos, a promoção da acessibilidade torna-se elemento fundamental para concretização efetiva dessas questões. Uma vez que aos cidadãos com deficiência é possibilitado, por exemplo, o uso de espaços públicos acessíveis, o acesso ao direito de locomoção já se encontra posto em prático.

Embora a acessibilidade seja um tema bastante debatido, constata-se a presença da abordagem que limita-se a acessibilidade física em locais públicos (PONTE; SILVA, 2015). Entretanto, existem outros tipos de acessibilidade que merecem igual destaque e espaço para discussão.

De acordo com Freitas (2020), existem sete tipos de acessibilidade, cada uma delas apresenta características e propósitos distintos, mas que buscam, com intuito maior, proporcionar a acessibilidade das pessoas com deficiência. O Quadro a seguir vem sintetizar esses tipos de acessibilidade e seus respectivos objetivos:

Quadro 2 – Tipos de Acessibilidade

ACESSIBILIDADE	CARACTERÍSTICAS
Atitudinal	Está relacionada com o comportamento, que deve ser livre de preconceitos e discriminações.
Arquitetônica	Diz respeito a uma adequação dos espaços, eliminação de barreiras físicas e ambientais.
Metodológica	Também chamada de pedagógica, tem relação com a extinção de obstáculos nas metodologias de ensino.
Instrumental	Busca romper com barreiras em instrumentos, ferramentas e utensílios.
Programática	Diz respeito às normas, regimentos e leis que buscam respeitar e atender as necessidades.
Comunicacional	Visa superar barreiras da comunicação interpessoal e escrita.
Natural	Está relacionada com a eliminação de barreiras da própria natureza.

Fonte: Adaptado de Freitas (2020).

É importante apontar que todas as formas de acessibilidade devem ser adotadas no contexto social e nos múltiplos ambientes institucionais. Para fins deste estudo, esta pesquisa irá se deter à acessibilidade comunicacional, que será discutida na próxima seção.

4.1 Acessibilidade Comunicacional

A comunicação constitui-se como um processo inerente a todos os seres humanos, por meio da qual as pessoas expressam sentimentos, emoções, opiniões e posicionamentos, portanto, essencial para que o indivíduo possa interagir e desenvolver-se em sociedade. Conforme argumenta Albuquerque (2020, p. 106): “O processo de comunicação é necessário para vida humana, mas só se torna eficaz depois que as pessoas envolvidas no processo compreendem a linguagem e os símbolos utilizados.” Nesse contexto, há que se falar da acessibilidade comunicacional:

aquela que se dá sem barreiras na comunicação interpessoal (face a face, língua de sinais), escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila, incluindo textos em braile) e virtual (uso de computadores, *smartphones*, *Kindle* e *tablets*). O objetivo da acessibilidade comunicacional é, portanto, oferecer recursos, atividades e bens culturais que promovam independência e autonomia aos indivíduos que necessitam de serviços específicos para acessar o conteúdo proposto. (ALBUQUERQUE, 2020, p. 106-107).

No contexto do ambiente da BU, a acessibilidade comunicacional vem apresentar-se como recurso de significativa importância, uma vez que se preocupa com a promoção do acesso às informações, aos produtos e aos serviços prestados. Exemplos de acessibilidade comunicacional são janelas de Língua Brasileira de Sinais (Libras), dublagem, audiodescrição e impressões em *braille*.

Esses recursos facilitam a transmissão da informação a pessoas com deficiência comunicacional e contribuem para inclusão delas de forma mais igualitária na sociedade. As barreiras comunicacionais tratam-se de obstáculos que possam dificultar ou impossibilitar o acesso à informação ou a comunicação. De forma complementar a essa compreensão, Graciola (2014, p. 49) argumenta que

As barreiras comunicacionais, em oposição à acessibilidade, podem ser de caráter interpessoal, como a língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual, comunicação face-a-face; sob a forma de escrita, como jornais, revistas, livros, incluindo texto em Braille, com letras ampliadas para quem tem baixa visão, notebook; Tecnologias Assistivas, como a Comunicação Alternativa; e comunicação virtual, no campo da acessibilidade digital.

A ausência de uma comunicação eficaz prejudica o desenvolvimento interpessoal em sociedade. Ausência de acessibilidade em sites, ausência de legenda

ou *closed caption*, ausência de opções para que seja possível leitura em *braille*, ausência de descrição de imagens e ausência de audiodescrição em vídeos são alguns exemplos de obstáculos que inviabilizam a acessibilidade comunicacional. Portanto, para eliminar barreiras nas formas de comunicação (escrita, face a face etc.), pode-se fazer uso das alternativas acima propostas.

De acordo com Alves e Sacramento (2019, p. 14), esse tipo de acessibilidade busca promover a eliminação de barreiras “na comunicação entre as pessoas, seja essa comunicação face a face, escrita, presente em jornais, livros, revistas, incluindo textos em *braille*, e virtual, através de computadores e celulares.” A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI) apresenta em seu artigo 3º, inciso V, uma definição de comunicação, indicando esta como sendo

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

Graciola (2014, p. 56) defende que, para que a acessibilidade comunicacional seja possível, é importante que os estigmas sejam afastados, bem como, que sejam reduzidas as dificuldades ainda presentes no processo de comunicação das pessoas com deficiência. Além disso, importa também “elaborar os instrumentos necessários para integração, visando à inclusão social, como também aceitação das diferenças e a valorização da diversidade humana.” A acessibilidade comunicacional divide-se em três categorias: interpessoal, escrita e nos espaços virtuais, caracterizadas no quadro abaixo:

Quadro 3 – Características das Categorias de Acessibilidade Comunicacional

CATEGORIA	CARACTERÍSTICAS
Interpessoal	Situações em que há comunicação face a face e língua de sinais, por exemplo.
Escrita	Presente nos jornais, em revistas, livros, apostilas, cartas. Inclui textos em <i>braille</i> .
Espaços virtuais	Acessibilidade digital.

Fonte: Adaptado de Universidade Federal do Ceará (2017).

Uma melhor acessibilidade comunicacional é efetiva se houver objetividade nos textos, com clareza de linguagem e ausência de erros de ortografia ou de gramática, por exemplo. Ainda pode-se adotar o uso de fontes sem serifas, imagens nítidas e de qualidade alta, com adequada descrição das mesmas para pessoas cegas, clareza e objetividade das informações e legendas nos vídeos ou presença de intérprete de Libras.

No contexto da biblioteca universitária, esses aspectos também devem ser priorizados e a acessibilidade comunicacional pode ser identificada pelo desenvolvimento de documentos acessíveis. Diz respeito a como bibliotecários, servidores, estagiários, bolsistas e demais colaboradores ligados à biblioteca têm atuado para atender demanda de pessoas com deficiência. Em relação a essa questão, Ciantelli e Leite (2016, p. 415) apontam que

grande parte do crescimento das matrículas da pessoa com deficiência deve-se à promulgação de políticas públicas que asseguram medidas protetivas, com amparo legal, para que o acesso e a permanência no ensino superior sejam garantidos, a partir do estabelecimento de condições diferenciadas no atendimento às necessidades educacionais específicas apresentadas por esse público.

Assim como demais usuários da biblioteca, estudantes universitários com deficiência devem receber um bom tratamento na biblioteca universitária e devem ter suas necessidades informacionais atendidas, pois é por meio desse atendimento que eles podem desenvolver-se como cidadãos críticos e reflexivos, com opinião própria formada e com uma ampla visão de mundo.

A acessibilidade comunicacional para com pessoas com deficiência no contexto da biblioteca universitária pode ser constatada quando há uma preocupação na eliminação de barreiras que possam impedir o acesso a informações e com o desenvolvimento de ações e projetos que buscam a promoção da inclusão informacional dessas pessoas. Conforme vem ressaltar Andrade, Lucas e Nascimento (2015, p. 5-6):

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.

As bibliotecas devem atentar-se para que o acesso a serviços e produtos de informação seja possibilitado a usuários com deficiência. Desta forma, a biblioteca universitária pode fazer uso de “mídias alternativas de suporte à informação que sejam compatíveis àquelas com as quais os usuários afetados por deficiência estão familiarizados a ter contato com as informações.” (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002, p. 90).

Também deve-se observar as incapacidades que as pessoas apresentam, de forma que depois estude um meio para a disponibilização da informação e, dessa forma, “as capacidades que as pessoas possuem possam ser desempenhadas e o objetivo original de obter a informação desejada seja alcançado.” (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002, p. 90). Exemplo disso é a disponibilização de documentos em diversos formatos acessíveis em repositórios institucionais. Certamente, antes da implantação desses repositórios, constataram-se uma demanda de usuários que necessitavam desse serviço.

Digitalização de textos que encontram-se disponíveis apenas em versão impressa, transcrição para texto de documentos orais e descrição de documentos visuais são alguns exemplos de soluções que fazem combinação de auxílios técnicos com as tecnologias assistivas para promoção da acessibilidade comunicacional (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002).

A biblioteca universitária deve ser um ambiente democrático, promovendo ações que visem a inclusão de todos e do acesso às informações que disponibiliza, sendo exigido que adeque-se às necessidades de seus usuários. A acessibilidade é identificada em uma biblioteca quando seus usuários são presentes e usufruem de seus recursos. Para tanto, deve estar aberta para recepcionar os variados perfis de usuários e preparada para atender necessidades específicas deles.

Posto isto, a seção seguinte vem apresentar os procedimentos metodológicos adotados para identificação dos critérios de acessibilidade nos sites de bibliotecas universitárias.

5 METODOLOGIA

Por metodologia entende-se o conjunto de procedimentos adotados para se chegar a um determinado conhecimento. O método científico pode ser compreendido como processos que devem ser empregados durante a investigação. Trata-se da linha de raciocínio que será utilizada durante a pesquisa (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Esta pesquisa apresenta uma abordagem de cunho qualitativo, onde se analisa a atuação da biblioteca universitária quanto à promoção da acessibilidade comunicacional, visando o acesso aos serviços e produtos informacionais para pessoas com deficiência. Quanto aos meios, este estudo classifica-se como bibliográfica, onde os dados foram obtidos de forma indireta.

A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2002), é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, como também é realizada a partir de fontes secundárias. A pesquisa bibliográfica engloba toda bibliografia que já tornou-se pública sobre determinado assunto ou tema. O objetivo desse tipo de pesquisa é o de conhecimento e análise das “principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa.” (KÖCHE, 2015, p. 122).

Quanto aos fins, esta pesquisa constituiu-se como sendo do tipo descritiva, pois pretende a análise realizada nos sites em relação à acessibilidade comunicacional. De acordo com Gil (2008, p. 28), “as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.”

Além disso, a pesquisa descritiva é um estudo detalhado que coleta, analisa e interpreta os dados, não havendo interação do pesquisador com o assunto analisado, além de possibilitar estabelecer relação entre as variáveis do objeto analisado.

A delimitação da pesquisa foi, portanto, direcionada para bibliotecas de universidades federais localizadas nas capitais do Nordeste que ofertam o curso de Biblioteconomia. A amostra escolhida foi a não probabilística, na qual os elementos foram escolhidos de forma intencional, por questões de acessibilidade. Já o instrumento empregado para coleta de dados da pesquisa foi a observação sistemática, também conhecida como não-participante.

Por observação entende-se o uso dos sentidos com o objetivo de aquisição dos conhecimentos necessários. A observação é considerada um método de investigação e dentre as vantagens propiciadas pelo uso deste método, cita-se a percepção direta, sem interferências e intermediações, dos fatos observados, o que proporciona a redução da subjetividade (GIL, 2008). Em relação à observação sistemática, Gerhardt e Silveira (2009, p. 74) apontam que

Esse tipo de observação é usado em pesquisas que requerem uma descrição mais detalhada e precisa dos fenômenos ou em testes de hipóteses. Na técnica de coleta de dados, presume-se que o pesquisador saiba exatamente que informações são relevantes para atingir os objetivos propostos. Nesse sentido, antes de executar a observação sistemática, há necessidade de se elaborar um plano para sua execução.

A observação sistemática demanda a elaboração de um plano de observação, no qual constem “o que deve ser observado, em que momentos, bem como a forma de registro e organização das informações.” (GIL, 2002, p. 104). Embora a acessibilidade comunicacional possua três categorias, quais sejam: a interpessoal, a escrita e a virtual, para fins deste estudo, será priorizada a acessibilidade comunicacional do tipo escrita.

Nesta pesquisa, foram analisados os sites das bibliotecas das universidades federais situadas nas capitais do Nordeste. Em relação aos produtos informacionais, analisados nesta pesquisa, foi realizado um recorte de análise aos produtos denominados tutoriais e manuais. O intuito da análise foi a identificação dos requisitos de acessibilidade informação apresentados nos ambientes digitais das bibliotecas universitárias e de que forma as bibliotecas têm proporcionado a acessibilidade comunicacional. Em relação ao ambiente de pesquisa, os sites das bibliotecas universitárias escolhidas foram:

Quadro 4 – Sites das bibliotecas universitárias

SITES	INSTITUIÇÃO
http://sibi.ufal.br/portal/	Universidade Federal de Alagoas (UFAL)
http://www.sibi.ufba.br/	Universidade Federal da Bahia (UFBA)
https://biblioteca.ufc.br/pt/	Universidade Federal do Ceará (UFC)
https://portais.ufma.br/PortalUfma/paginas/biblioteca.jsf	Universidade Federal do Maranhão (UFMA)

https://www.biblioteca.ufpb.br/	Universidade Federal da Paraíba (UFPB)
https://www.ufpe.br/sib/	Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
https://sisbi.ufrn.br/	Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
https://bibliotecas.ufs.br/pagina/152	Universidade Federal de Sergipe (UFS)

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Os parâmetros de observação que fundamentaram a análise dos dados foram as Práticas de Acessibilidade estipulados pelo Manual de Acessibilidade em Documentos Digitais, produzido por Bruna Poletto Salton, Anderson Dall Agnol e Alissa Turcatti, e disponibilizado pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS).

Os produtos informacionais foram analisados a fim de identificar quais aspectos de acessibilidade foram atendidos e quais não foram. A análise dos produtos nos *sites* das bibliotecas escolhidas justifica-se por ser um canal aberto ao público, por meio do qual o usuário poderá acessar os serviços e produtos disponibilizados. A análise das bibliotecas seguiu o critério da ordem alfabética dos nomes das universidades.

6 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A análise constitui na identificação das Práticas de Acessibilidade de produtos informacionais, tais como tutoriais e manuais das bibliotecas. Nos casos em que não se identificar manuais, serão analisados guias. Caso não se identifiquem manuais nem guias nos sites das bibliotecas, será analisado outro tutorial.

A análise visa a identificação das Práticas de Acessibilidade preceituadas pelo Manual de Acessibilidade em Documentos Digitais, do IFRS. Nos quadros apresentados na seção seguinte, estão as práticas de acessibilidade recomendadas pelo Manual de Acessibilidade do IFRS e a identificação ou não (sinalizadas respectivamente, em Atende ou Não atende) de tais práticas nos produtos informacionais analisados.

Importa salientar aqui que, para documentos disponíveis em PDF e *Word* serão adotados os parâmetros estabelecidos no Manual de Acessibilidade do IFRS para esses tipos de formatos. Para produtos informacionais disponíveis em formato de *slides*, serão analisadas as práticas específicas para *slides*.

6.1 Análise de Acessibilidade dos Produtos Informacionais

Na biblioteca da UFAL, conforme demonstra o quadro 5, foram analisados o tutorial sobre emissão de nada consta disponível em PDF e o guia de serviços, também disponibilizado nesse formato.

Quadro 5 – Biblioteca da UFAL

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA	
	TUTORIAL	GUIA
Fornece aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Atende	Atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Atende	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Não atende	Não atende

Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Não atende	Não atende
Disponibiliza meio que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende	Não atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa ¹ (mais limpas)	Atende	Atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende	Atende
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende	Atende
Oferecem alternativas para áudio e vídeo	Não atende	Não atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A partir da análise efetuada, verificou-se que a maioria das práticas, em ambos os produtos, de acessibilidade é atendida (8 de 12).

Na biblioteca da UFBA, analisou-se o tutorial Termo de Doação, disponibilizado em *Word*. Em razão de não se ter identificado manuais ou guias no *site* da referida biblioteca, o segundo produto informacional também foi um tutorial, direcionado para acesso à base de dados Vlex.

Ficou identificado que o primeiro tutorial analisado atende a oito práticas, enquanto o segundo tutorial atende a nove práticas.

Quadro 6 – Biblioteca da UFBA

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA	
	TUTORIAL 1	TUTORIAL 2
Fornece aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender.	Atende	Atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Não atende	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Não atende	Atende
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Atende	Atende
Disponibiliza meio que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende	Não atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Atende	Não atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende	Atende
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende	Atende

¹ Serifa é o nome que se dá ao prolongamento, barra e traços identificados ao fim das hastes das letras.

Oferece alternativas para áudio e vídeo	Não atende	Não atende
---	------------	------------

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na biblioteca da UFC, o tutorial escolhido foi o que orienta a solicitação de *International Standard Serial Number* (ISSN) e de *International Standard Book Number* (ISBN). O tutorial está disponível em PDF e contém três páginas. O segundo produto informacional analisado foi o guia de Elaboração de Citações. No tutorial, nove das 12 práticas são atendidas. Já no guia, oito das 12 práticas atendem aos preceitos de acessibilidade.

Quadro 7 – Biblioteca da UFC

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA	
	TUTORIAL	GUIA
Fornece aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Atende	Atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Atende	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Não atende	Não atende
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Atende	Atende
Disponibiliza meios que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende	Não atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Atende	Não atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende	Atende
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende	Atende
Oferece alternativas para áudio e vídeo	Não atende	Não atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na identificação de acessibilidade da biblioteca da UFMA, o primeiro produto informacional analisado foi o tutorial para acesso à base de dados do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes).

Quadro 8 – Biblioteca da UFMA

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA
	TUTORIAL
<i>Layout</i>	Atende
Evitar uso de animações	Atende
Evitar mesclar linhas e colunas em tabelas	Atende
Fornecer alternativas para elementos de áudio e vídeo	Não atende
Descrição de Imagens	Atende
Verificar a ordem de tabulação do slide	Atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O tutorial analisado é disponibilizado em *Power Point*, motivo pelo qual sua análise foi submetida a Práticas de Acessibilidade em Documentos do *Power Point*, também recomendadas pelo Manual de Acessibilidade do IFRS. Com a análise, verificou-se que apenas um dos seis critérios não é atendido. O segundo produto analisado foi o manual de acesso à biblioteca física e virtual da UFMA, em que evidenciou-se o atendimento a oito práticas.

Quadro 9 – Biblioteca da UFMA

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA
	Manual
Fornecer aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Não atende
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Atende
Disponibiliza meios que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Não atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende
Oferece alternativas para áudio e vídeo	Não atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Na análise da biblioteca da UFPB, analisou-se o tutorial sobre consulta ao acervo, cujo material é disponibilizado em PDF e contém quatro páginas. Na

identificação das práticas, ficou demonstrado o não atendimento a apenas três práticas.

Quadro 10 – Biblioteca da UFPB

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA
	Tutorial
Fornece aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Não atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Atende
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Atende
Disponibiliza meios que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende
Oferece alternativas para áudio e vídeo	Não atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A respeito da Prática de Acessibilidade intitulada “Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender”, foi identificado excesso de informações, o que pode comprometer o entendimento das informações dispostas, que pode ser conferido na figura a seguir. Atente-se que as marcações em vermelho foram efetuadas no próprio tutorial, dificultando ainda mais o entendimento.

Figura 1 – Tutorial de Consulta ao Acervo da UFPB

Busca com Tesouro

- 1 Acesso ao Tesouro**
Acesse a busca avançada e selecione a opção "Tesouro" acima das caixas de busca
- 2 Termos de busca**
Insira seus termos de busca na caixa
- 3 Seleccione o descritor mais adequado**
Alguns termos têm o ícone , que exibe a definição do termo e os termos relacionados. Seleccione os termos que deseja adicionar à sua estratégia de busca
- 4 Marque os campos seleccionados**
Você pode visualizar os campos seleccionados na opção **3**, e também pode editar seus termos seleccionados
- 5 Adicione os operadores**
Selecione o operador (OR, AND & NOT) e adicione-o à sua busca

Busca de publicações

- 1 Busque por um título específico**
Você pode utilizar a caixa de busca e a caixa de seleção para localizar um título
- 2 Acesso à publicação**
Selecione o resultado obtido na opção **1** e acesse a página da publicação
- 3 Busque dentro do texto de um determinado título**
Use a caixa de busca dentro da página de uma determinado documento, **2** e você pode realizar buscas por palavras-chave
- 4 Pesquise assuntos específicos a partir do ano de publicação**
Você pode navegar ano a ano e acessar um assunto a partir da sua data de publicação

Fonte: Biblioteca da UFPB (2021).

O segundo produto analisado foi o Manual do Usuário, cujo material é disponibilizado em *Power Point*. Para analisar o manual da UFPB, fez-se uso das práticas de acessibilidade recomendadas para elaboração de *slides*, conforme o Manual do IFRS. Conforme se identifica no quadro abaixo, apenas duas do total de de práticas não são atendidas.

Quadro 11 – Biblioteca da UFPB

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA
	Manual
Layout	Atende
Evitar uso de animações	Atende
Evitar mesclar linhas e colunas em tabelas	Atende
Fornecer alternativas para elementos de áudio e vídeo	Não atende

Descrição de Imagens	Não atende
Verificar a ordem de tabulação do slide	Atende

Fonte: Dados da Pesquisa (2021).

No site da biblioteca da UFPE, foi analisado o tutorial de acesso às normas da *Target GedWEB* pela busca no catálogo *Pergamum*. O segundo produto analisado analisou-se foi o manual de normalização de trabalhos acadêmicos. Conforme se observa a partir do quadro abaixo, o tutorial da referida biblioteca atende a nove práticas, enquanto o manual atende a dez.

Quadro 12 – Biblioteca da UFPE

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA	
	TUTORIAL	MANUAL
Fornecer aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Atende	Atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Atende	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Atende	Atende
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Não atende	Não atende
Disponibiliza meios que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende	Atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Atende	Atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende	Atende
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende	Atende
Oferece alternativas para áudio e vídeo	Não atende	Não atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

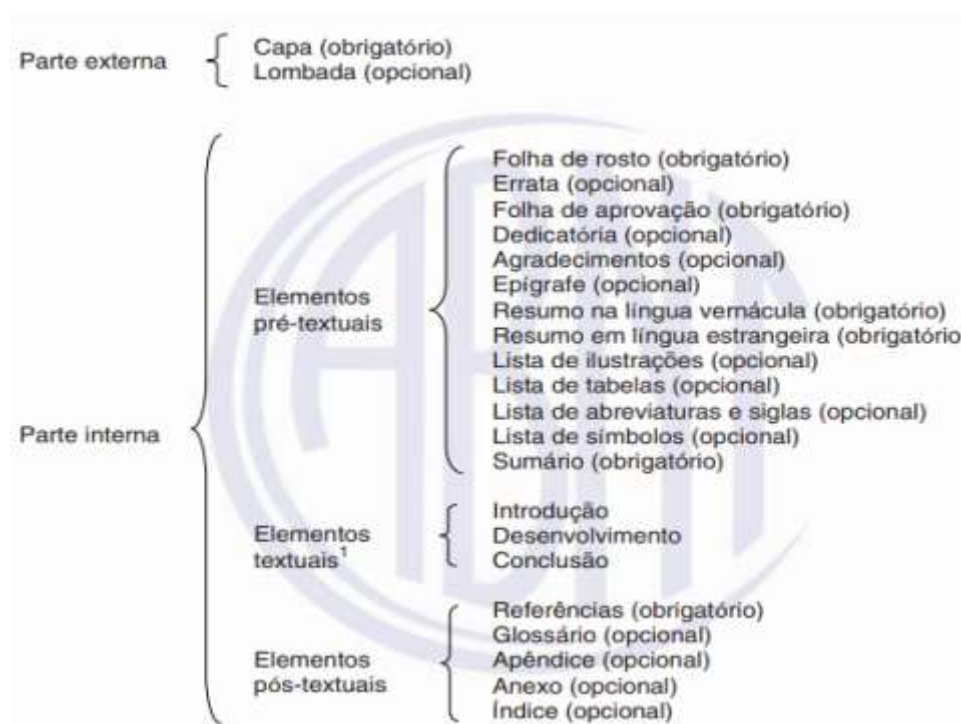
Também pôde-se identificar ausência de descrição das imagens presentes no manual, o que compromete o cumprimento da Prática de Acessibilidade “Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo”. Abaixo da imagem inserida, há continuação do conteúdo apresentado no documento, não se apresentando a descrição da imagem inserida – prática preceituada pelo Manual de Acessibilidade do

IFRS. Há três maneiras pelas quais a imagem que transmite informações pode ser descrita:

Através da caixa de texto alternativo: essa ferramenta permite fornecer uma descrição à imagem de modo que ela não apareça visualmente, mas seja interpretada pelo leitor de tela, que informará descrição ao usuário; Através da legenda da figura: a descrição é a própria legenda, que aparece visualmente junto à Imagem; No próprio contexto: a descrição é informada no texto, no parágrafo anterior ou logo após a imagem. (SALTON; AGNOL; TURCATTI, 2017, p. 42).

No manual de normalização da UFPE, no entanto, não se observa o uso de nenhuma das formas apresentadas. A ausência de atendimento a essa prática pode ser identificada na figura a seguir:

Figura 2 – Manual de Normalização de Trabalhos Acadêmicos da UFPE



Fonte: Biblioteca da UFPE (2021).

Na análise do tutorial da UFPE, um dos aspectos que vale destacar é o intitulado “Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros”. Na biblioteca da UFRN, foi analisado o tutorial de acesso às normas da ABNT, disponível em PDF, contendo nove páginas. Em razão de não se ter identificado manuais ou guias no site da biblioteca da UFRN, o segundo produto analisado foi também um tutorial, cujo

conteúdo era orientação para acesso remoto via Comunidade Acadêmica Federada (CAFe) ao Portal de Periódico da Capes.

Quadro 13 – Biblioteca da UFRN

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA	
	TUTORIAL 1	TUTORIAL 2
Fornece aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Atende	Atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Atende	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Atende	Não atende
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Não atende	Não atende
Disponibiliza meios que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende	Não atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Atende	Atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende	Atende
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende	Atende
Oferece alternativas para áudio e vídeo	Não atende	Não atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme se observa no quadro acima, em ambos os tutoriais, a maioria das práticas de acessibilidade é atendida. Já na imagem abaixo, observa-se ausência de descrição da imagem apresentada no tutorial, o que implica no não atendimento da prática de acessibilidade “Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo”.

Figura 3 – Tutorial da biblioteca da UFRN



Fonte: Biblioteca da UFRN (2021).

Na biblioteca da UFS, foi analisado o tutorial *American Chemical Society* (ACS) via Capes, que vem orientar a respeito do acesso remoto ao Portal da Capes. O segundo produto informacional da UFS analisado foi o Manual de Pesquisa e Reserva no Sistema *Pergamum*, disponibilizado em PDF.

Quadro 14 – Biblioteca da UFS

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	OCORRÊNCIA	
	TUTORIAL	MANUAL
Fornecer aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo	Atende	Atende
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Atende	Atende
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Atende	Atende
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Atende	Atende
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Atende	Não atende
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Não atende	Não atende
Disponibiliza meios que facilitem a navegação pelo teclado	Não atende	Não atende
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Atende	Atende
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Atende	Atende
Utiliza linguagem simples e clara	Atende	Atende

Utiliza cada elemento para o seu propósito	Atende	Atende
Oferece alternativas para áudio e vídeo	Não atende	Não atende

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A descrição de imagens que transmitem conteúdo não foi observada em nenhuma das imagens presentes no tutorial e de nenhuma das três maneiras indicadas pelo Manual de Acessibilidade do IFRS.

A seguir, será apresentado um quadro com a síntese os resultados obtidos após a análise desenvolvida. Esse quadro vem reunir as práticas de acessibilidade preceituadas no Manual de Acessibilidade do IFRS juntamente com os nomes das bibliotecas e seus respectivos produtos informacionais analisados.

A cor verde sinaliza atendimento à prática, enquanto a cor vermelha identifica ausência de atendimento à prática de acessibilidade. Importa destacar que, no quadro abaixo, são apresentados os produtos com formato em PDF ou *Word*, cujas práticas possuem determinadas recomendações de acessibilidade específicas. Para os produtos de informação em formato de *slides*, será apresentado outro quadro com a síntese dos resultados obtidos.

Quadro 15 – Síntese do resultado da análise das Práticas de Acessibilidade produtos das bibliotecas (para produtos em PDF e Word)

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	UFAL		UFBA		UFC		UFMA	UFPB	UFPE		UFRN		UFS	
	TUTORIAL	GUIA	TUTORIAL 1	TUTORIAL 2	TUTORIAL	GUIA	MANUAL	TUTORIAL	TUTORIAL	MANUAL	TUTORIAL 1	TUTORIAL 2	TUTORIAL	MANUAL
Fornecer aos usuários tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo.	Verde													
Oferece melhor qualidade textual, tornando o conteúdo mais fácil de ler e compreender	Verde													
Auxilia os usuários a navegar e compreender a estrutura do ambiente	Verde													
Faz com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível	Verde													
Auxilia os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros	Verde													
Oferece descrição para as imagens que transmitem conteúdo	Verde													
Disponibiliza meios que facilitem a navegação pelo teclado	Verde													
Utiliza cores com uma boa relação de contraste	Verde													
Dá preferência a fontes sem serifa (mais limpas)	Verde													
Utiliza linguagem simples e clara	Verde													
Utiliza cada elemento para o seu propósito	Verde													
Oferece alternativas para áudio e vídeo	Verde													

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Quadro 16 – Síntese do resultado da análise das Práticas de Acessibilidade nos produtos das bibliotecas (para produtos em *slides*)

PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	UFMA	UFPB
	Tutorial	Manual
<i>Layout</i>		
Evitar uso de animações		
Evitar mesclar linhas e colunas em tabelas		
Fornecer alternativas para elementos de áudio e vídeo		
Descrição de Imagens		
Verificar a ordem de tabulação do slide		

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

A partir dos quadros 15 e 16, é possível inferir que, em relação aos produtos disponibilizados em PDF e *Word*, as práticas de acessibilidade mais atendidas são: Fornecimento aos usuários de tempo suficiente para ler e utilizar o conteúdo; Fazer com que o ambiente ou documento funcione de forma previsível; Utilização de cores com uma boa relação de contraste; Utilização de linguagem simples e clara; Utilização cada elemento para o seu propósito. Essas práticas foram identificadas em todos os produtos submetidos à análise.

Por outro lado, as práticas menos atendidas foram a de Disponibilizar meios que facilitem a navegação pelo teclado e a de Oferecer alternativas para áudio e vídeo, não identificadas em nenhuma das bibliotecas analisadas. A prática Oferecer descrição para as imagens que transmitem conteúdo e Auxiliar os usuários a prevenirem e corrigirem possíveis erros foram as práticas menos atendidas, ficando em segundo e terceiro lugar, respectivamente.

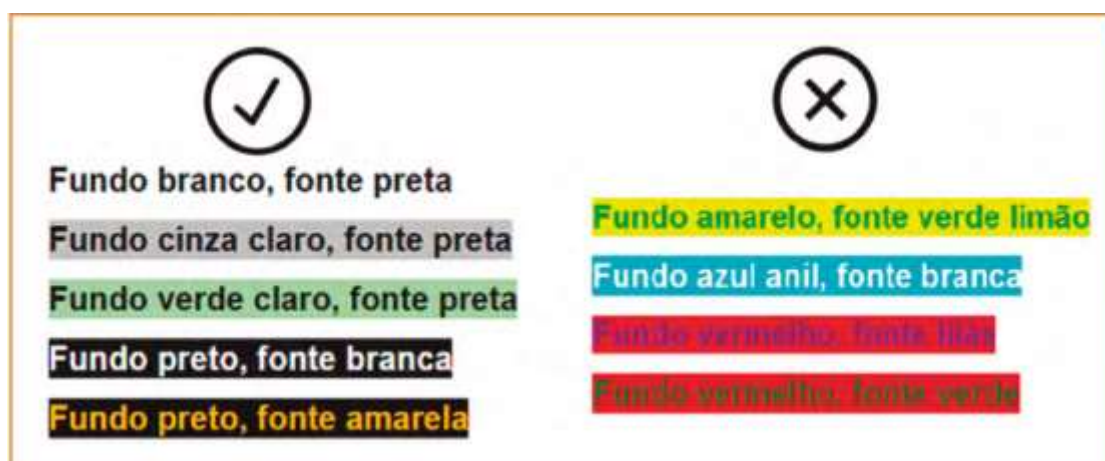
No que se refere às bibliotecas que mais atenderam às práticas de acessibilidade, mencionam-se as bibliotecas da UFC, UFPB, UFPE, UFRN e UFS, todas com atendimento a nove de 12 práticas. Uma das práticas de acessibilidade que merecem destaque é a utilização de fontes sem serifa. Embora aparentemente simples,

É recomendada a utilização de fontes sem serifa (sans-serif), como Arial e Verdana, uma vez que fontes serifadas podem dificultar a leitura de alguns grupos de usuários, já que dão a impressão de estarem unidas devido aos prolongamentos nos fins das hastes das letras. Da mesma forma, recomenda-se evitar o uso de fontes muito elaboradas, decoradas e cursivas,

que podem confundir usuários com baixa visão e dificultar a leitura de pessoas com dificuldades de aprendizagem. (SALTON; AGNOL; TURCATTI, 2017, p. 61).

Já em relação às bibliotecas que menos atenderam às práticas, destacam-se a UFAL, UFBA e UFMA, todas com quatro práticas não atendidas. Uma prática que merece destaque é a que recomenda o uso de cores com uma boa relação de contraste. Conforme Salton, Agnol e Turcatti (2017), uma boa relação de contraste é identificado quando há, por exemplo, letra preta e fundo branco, conforme se exemplifica observa na figura abaixo:

Figura 4 – Relações de contraste efetivas e pouco efetivas para a acessibilidade



Fonte: CTA (2017).

Nos tutoriais analisados, identificou-se que todos atendem a boa prática de contraste. Exemplo disso pode ser identificado no tutorial da UFAL, cuja fonte é escura e cujo fundo é claro (cor branca):

Figura 5 – Exemplo de contraste no tutorial da UFAL



Fonte: Biblioteca da UFAL (2021).

Identifica-se que as bibliotecas submetidas a análise mostram-se preocupadas em atender esses usuários e, para tanto, adotam a maioria das práticas de acessibilidade em seus produtos informacionais. Tempo suficiente para leitura e utilização do conteúdo, funcionamento do documento de forma previsível, uso de linguagem simples e uso de bom contraste nas cores, por exemplo, foram algumas das práticas identificadas nos produtos de informação.

Por outro lado, há práticas que ainda carecem de atenção, como a que preceitua o uso de alternativas em texto e em vídeo, disponibilização de meios de acesso pelo teclado e descrição de imagens que transmitam conteúdo são algumas questões que precisam de maior atenção.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A acessibilidade comunicacional é um conjunto de ações que visa a eliminação de barreiras para possibilitar o acesso a recursos informacionais às pessoas. Diante disto, a presente pesquisa buscou responder ao seguinte questionamento: qual tem sido o posicionamento da biblioteca universitária quanto à acessibilidade comunicacional, visando proporcionar o acesso e uso dos serviços e produtos de informação?

O objetivo principal desta pesquisa foi analisar como as bibliotecas universitárias têm atuado para promoção da acessibilidade comunicacional dos seus

produtos informação, buscando, como objetivos secundários, identificar o conceito e as características da acessibilidade comunicacional; analisar os produtos informacionais da biblioteca universitária segundo os aspectos da acessibilidade comunicacional; e identificar quais práticas de acessibilidade comunicacional precisam ser aprimoradas.

Todos os objetivos foram alcançados, uma vez que foi possível conceituar a acessibilidade comunicacional e apresentar suas principais características e seus tipos. A execução da análise dos produtos atesta o alcance do segundo objetivo deste estudo. O terceiro objetivo também foi alcançado, haja vista a verificação de práticas que precisam ser adotadas nos produtos de informação analisados nesta pesquisa.

Embora se tenha constatado ampliação do acesso às universidades, é importante que essas instituições desenvolvam ações visando garantir não somente a entrada mas também a permanência de todos os usuários. Para isso, todos os setores das universidades devem atuar conjuntamente em busca do objetivo maior que é a promoção da inclusão.

De forma semelhante, as ações promovidas pelas bibliotecas devem ser sempre submetidas a processos contínuos de melhorias que visem agregar mais ferramentas adaptadas e acessíveis a esses usuários. As bibliotecas analisadas têm buscado alcançar esse objetivo, já que suas ações têm sido promovidas com o intuito de ampliar o acesso e contribuir para a inclusão informacional de todos.

Com as informações aqui apresentadas, acredita-se que outras bibliotecas poderão inspirar-se e fazerem uso do modelo utilizado ou de criar novas formas para a prestação de seus produtos informacionais. Enseja-se que o presente documento sirva de subsídio para futuras pesquisas da área.

Para maior aprofundamento do que aqui foi apresentado, sugere-se o desenvolvimento de futuras pesquisas. Espera-se que este estudo tenha contribuído para elucidação das principais questões que envolvem a acessibilidade comunicacional em produtos informacionais.

Em relação à contribuição da pesquisa para a ciência, espera-se que este estudo contribua para despertar o interesse de outras universidades com relação ao problema aqui apresentado, buscando a promoção da acessibilidade dos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca universitária.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade e edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

ALBUQUERQUE, M. A.; SANTOS, C. B. D.; OLIVEIRA, L. S. Acessibilidade comunicacional no enfrentamento à covid-19. **Revista Fontes Documentais**, v. 3, p. 102-109, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/151026>. Acesso em: 01 jul. 2021.

ALVES, Aline da Silva; SACRAMENTO, Carolina. **Curso acessibilidade e princípios dos SUS**. Parte I. Módulo 3. Acessibilidade: barreiras e soluções. Rio de Janeiro: Fiocruz/Icict, 2019.

ANDRADE, S.; LUCAS, E. R. O.; NASCIMENTO, M. J. Acessibilidade para usuários da informação com deficiência: um estudo de artigos em biblioteconomia e ciência da informação. **Biblionline**, v. 11, n. 1, p. 1-20, 2015. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16364>. Acesso em: 01 jul. 2021.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 5, n. 2, p. 115-128, out. 2008. ISSN 1678-765X. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 09 out. 2018. doi: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v5i1.2007>.

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. Acesso em: 25 out. 2019.

BRASIL. **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 16 mar. 2021.

CIENTELLI, Ana Paula Camilo; LEITE, Lúcia Pereira. Ações exercidas pelos núcleos de acessibilidade nas universidades federais brasileiras. **Rev. Bras. Ed. Esp.**, Marília, v. 22, n. 3, p. 413-428, Jul.-Set., 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382016000300413&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 mar. 2021. <https://doi.org/10.1590/S1413-65382216000300008>.

CRUZ-RIASCOS, Sonia. Inovação em serviços e produtos de informação para a sustentabilidade das bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras: de Gutenberg às redes virtuais. In: **XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**. 2013. Anais. Florianópolis: FEBAB. p. 01 – 14. Bibliotecas, Informação, Usuários:

abordagens de transformação para a Biblioteconomia e Ciência da Informação. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1629/1630>. Acesso em: 09 out. 2018.

DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; ALMEIDA, Ana Margarida; FURTADO, Cassia Cordeiro. BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS INCLUSIVAS BRASILEIRAS E PORTUGUESAS: ACESSIBILIDADE E TECNOLOGIAS DE APOIO. In: Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação, 10., 2017. **Anais...** Braga, Portugal: Universidade de Minho, 2017.

DUARTE, Evandro Jair et al. Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela Biblioteca Pública de Santa Catarina. **Revista ACB**, [S.l.], v. 20, n. 3, p. 606-620, dez. 2015. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1100>. Acesso em: 25 set. 2018.

FREITAS, Fernando. Conheça 7 tipos de acessibilidade para tornar nossa sociedade mais inclusiva. **Fundação Dorina**, 2020. Disponível em: <http://fundacaodorina.org.br/blog/sete-tipos-de-acessibilidade/>. Acesso em: 16 mar. 2021.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. - São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 04 dez. 2019.

GRACIOLA, Ana Rita. **Acessibilidade comunicacional**: os processos de comunicação na inclusão social de pessoas com deficiência. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social) – Departamento de Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2014. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/108590/000949195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 jun. 2021.

GREGHI, Tiago Alberto et al. Qualidade em serviços como diferencial competitivo: um estudo de caso na CANPAC de São Paulo. In: III **ENCONTRO CIENTÍFICO E SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO UNISALESIANO** - Educação e Pesquisa: a produção do conhecimento e a formação de pesquisadores, São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.unisaesiano.edu.br/simposio2011/publicado/artigo0015.pdf>. Acesso em: 25 out. 2018.

KöCHE, José Carlos. **Fundamentos de Metodologia Científica**: Teoria da ciência e iniciação à pesquisa. 34. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

LEIPNITZ, Fernando; BORIN, Marta Rosa. Bibliotecas universitárias: guardiãs de bibliotecas particulares. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.12, n.1, p. 38-51, Abr. 2018. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/14047>. Acesso em: 26 out. 2018.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. Bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos: transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.8, n.3, p. 80-141, dez. 2014. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/viewFile/12834/9273>. Acesso em: 24 set. 2018.

MACHADO, Marli; BLATTMANN, Ursula. A biblioteca universitária e sua relação com o projeto pedagógico de um curso de graduação. **BIBLOS**, [S.l.], v. 25, n. 1, p. 9-20, dez. 2011. ISSN 2236-7594. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/1993/1223>. Acesso em: 19 out. 2018.

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

MAZZONI, Alberto Angel et al. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209>. Acesso em: 25 out. 2019.

MIRANDA, Angélica Conceição Dias. **Bibliotecas Universitárias como gestoras do conhecimento em Instituições Federais de Ensino Superior**: proposta de diretrizes. 2010. 188f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível em: <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/10/Angelica-Miranda.pdf>. Acesso em: 26 out. 2018.

NASCIMENTO, Thatiany. Universidades: mais alunos com deficiência, mas falta adaptação. **Diário do Nordeste**, 2020. Disponível em: <https://diariodonordeste.verdesmares.com.br/metro/universidades-mais-alunos-com-deficiencia-mas-falta-adaptacao-1.2222909>. Acesso em: 19 mar. 2021.

PAULA, Sonia Nascimento de; CARVALHO, José Oscar Fontanini de. Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p.64-79, set./dez., 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652009000300005&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 25 out. 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2.ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PONTE, Aline Sarturi; SILVA, Lucielem Chequim da. A acessibilidade atitudinal e a percepção das pessoas com e sem deficiência. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 23, n. 2, 2015.

SALTON, Bruna Poletto; AGNOL, Anderson Dall; TURCATTI, Alissa. **Manual de acessibilidade em documentos digitais**. Bento Gonçalves, RS: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, 2017.

SANTOS, Izabel Lima dos; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. O serviço de referência no contexto das bibliotecas universitárias federais do nordeste brasileiro. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 17, p. 1-27, 2021. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1483/1238>. Acesso em: 01 jul. 2021.

SOUZA, Mônica Sena de et al. Acessibilidade e inclusão informacional. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 18, n. 1, p. 1-16, jun. 2013. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/12173>. Acesso em: 25 out. 2019. doi:<http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2013v18n1p1>.

SOUZA, Salete Cecília de. Acessibilidade: uma proposta de metodologia de estruturação de serviços informacionais para usuários cegos e com visão sub-normal em biblioteca Universitária. Dissertação (Departamento de Pós-Graduação em Engenharia de Produção). Disponível em: Acesso em: 25 out. 2019.