

Informação e inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos e com baixa visão do *campus I* da UFPB¹

Information and academic inclusion: a study of social and informational needs of blind and low vision students on campus I UFPB

Aparecida Maria da Silva²

RESUMO

Este trabalho visa a identificar as necessidades informacionais e as barreiras mais pertinentes encontradas pelos universitários cegos e com baixa visão do *campus I* da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) na busca e no uso da informação. A metodologia utilizada foi a análise de Bardin por meio do processo de categorização embasada no modelo *sense-making*, de Brenda Dervin, da construção de sentido. Os resultados obtidos revelaram que há barreiras informacionais, atitudinais e técnicas, tanto para o universitário cego e os com baixa visão quanto para os docentes, e da própria UFPB, em não viabilizar o uso das tecnologias assistivas como fator de inclusão sociodigital em todo o seu contexto educacional. Conclui-se que falta (in)formação pedagógica dos docentes para sua práxis educativa e social, sugerindo-se novas pesquisas voltadas para essa problemática refletidas no aspecto sociocultural da formação do educador e no posicionamento silencioso das universidades diante das pessoas com deficiência.

Palavras-chave: Inclusão acadêmica. Universitários cegos. Estudos de usuários. Necessidades informacionais. Acessibilidade UFPB.

ABSTRACT

This work aims to identify information needs and the most relevant barriers found in the search and use of information by the blind and low vision students on campus I Federal University of Paraíba (UFPB). The methodology used was the analysis of Bardin through the categorization process grounded in Brenda Dervin, sense-making model for the construction of meaning. The results revealed that there are informational, attitudinal and technical barriers, both for blind students and those with low vision as well as for the teachers, and also to UFPB, for not to allow the use of assistive technologies as a factor of digital inclusion throughout their educational context. We conclude that there is a lack of pedagogical training to the teachers' educational and social praxis, and we suggest new researches focused on the cultural aspect of the educators' formation and on the silent positioning of universities about people with disabilities.

Keywords: Academic inclusion. Blind students. Studies about users. Informational needs. Accessibility in UFPB.

¹ O trabalho é um recorte da dissertação de mestrado intitulada "Informação e inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do *campus I* da UFPB", apresentada ao Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação na UFPB em 2011-2012, tendo como orientador o professor doutor Edvaldo Carvalho Alves.

² Bibliotecária documentalista desde 2005 do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas (Ifal), *campus* Satuba (AL). Graduada (2002) em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Alagoas (Ufal). Com Especialização em Docência Nível Superior pelo Centro de Estudos Superior de Maceió (Cesmac) e Especialização em Biblioteconomia pela Faculdade Integrada de Jacarepaguá (FIJ), é mestra em Ciência da Informação (2012) pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Atualmente, é professora do Pronatec na disciplina de técnica de organização de arquivos. *E-mails*: cidaliberdade@gmail.com, cidaliberdade@bol.com.br

1. Introdução

Este trabalho diz respeito à inclusão social das pessoas com deficiência, expressão essa que já vem sendo amplamente discutida na sociedade contemporânea e em sua relação com a informação nos ambientes educativos, principalmente em instituições de ensino superior com suas práticas e políticas socioeducacionais.

As desigualdades sociais e a segregação imposta a esses “excluídos sociais ou anormais”, conforme relata Miranda (2003, p. 2-3), “vêm desde a era pré-cristã, onde havia uma ausência total de atendimento, apenas o abandono, a perseguição e a própria eliminação devido às suas condições atípicas”. A conscientização pela educação dos deficientes ocorreu, inicialmente, pelas ações oficiais isoladas, que refletiam interesses particulares, e, logo após, pelas iniciativas do governo federal, com a criação de um comitê para a elaboração de um plano nacional de atendimento às pessoas com deficiência (TEZANI, 2008, p. 66).

Na década de 1980, a abertura democrática favoreceu dois movimentos que impulsionaram a educação especial: as reformas educacionais, com a revisão dos processos de organização, gestão e avaliação da escola pública, e o processo da Constituinte, com a aprovação da Constituição Federal de 1988, fundamentada nos princípios da cidadania e da dignidade da pessoa humana, objetivando a promoção e o bem de todos. Essa conquista legal dada pela Constituição Federal permitiu que os grupos historicamente excluídos tivessem maior visibilidade no país, permitindo sua integração social, o respeito às diferenças e o direito a viver na diversidade.

Em 1986, por meio dessa política estabelecida pelo governo, houve a mudança da expressão “alunos excepcionais” para “alunos portadores de necessidades especiais”, e, conseqüentemente, no final do século XX, a expressão novamente se modificou, passando de deficiência, deficiente, portador de deficiência a portador de necessidades especiais (TEZANI, 2008, p. 66).

Posteriormente, na década de 1990, é que houve um crescimento mais significativo para esse grupo, com a criação da chamada “educação para todos”, de descentralização do ensino, com as escolas sendo obrigadas a aceitar alunos com deficiência.

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é verificar as ações que vêm sendo programadas e implementadas pela Seção Braille da Biblioteca Central (BC) e pelo Setor Braille do Núcleo de Educação Especial (Nedesp) do *campus* I da UFPB, setores envolvidos com práticas educacionais inclusivas e que vêm suprimindo as demandas informacionais dos universitários cegos e com baixa visão.

Assim, verificamos o perfil desses universitários; as ações informacionais de caráter inclusivo implementadas pelos respectivos setores especificados; as necessidades informacionais percebidas por eles; e as possíveis barreiras encontradas para esses usuários na busca e no uso da informação.

Acreditando que a transferência da informação e a aquisição de conhecimento estão condicionadas pelos sujeitos, sistemas e meios envolvidos, e diante do papel que a universidade tem de ser a mediadora do processo de construção desse conhecimento, indagamos, em face das pessoas com deficiência: os serviços destinados ao atendimento de universitários cegos e com baixa visão na UFPB vêm suprindo as demandas informacionais de seus usuários, possibilitando, assim, sua inclusão acadêmica?

A relevância do ponto de vista social e acadêmico desse tema para a ciência da informação reside em contribuir para que possamos mudar a forma de pensar e agir, respeitando as diferenças existentes no contexto social e possibilitando, ainda, um novo redimensionamento informacional por meio do diálogo entre a ciência da informação e a educação, mediante os estudos de usuários. Além disso, abre-se um leque de discussão sobre a acessibilidade informacional presente nas práticas docentes e nas instituições de ensino superior, sob a visão da qualidade do que está sendo oferecido para o usuário, e sobre se o sistema em si, tanto na perspectiva do docente quanto da própria universidade, possibilita e/ou satisfaz as necessidades de informação em detrimento de suas necessidades informacionais.

2. O percurso metodológico

A pesquisa se classificou como descritiva, com o objetivo de identificar as características de determinado problema ou questão, descrevendo fatos e fenômenos (BRAGA, 2007) com base na concepção metodológica do *sense-making*, de Brenda Dervin, que fundamentou sua metodologia nos estudos de usuários, buscando, pela construção de sentido, apreender como eles “fazem sentido” por meio de uma perspectiva subjetiva dessa realidade.

O campo empírico foi o *campus* I da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), mais precisamente os setores com atendimentos especializados para as pessoas com deficiência, a BC, compreendendo a Seção Braile, o Nedesp, no Setor Braile, e o Comitê de Apoio ao Estudante Portador de Necessidades – antigo Comporta, atualmente Comitê de Inclusão e Acessibilidade (setor de ligação com o meio acadêmico).

Os sujeitos pesquisados foram seis universitários com deficiência visual, regularmente matriculados nos cursos de graduação nas áreas de pedagogia, letras, fisioterapia e educação física e cadastrados na BC e no Nedesp. O instrumento utilizado e aplicado foi a entrevista semiestruturada, feita individualmente por meio de um roteiro prévio, cujos tópicos eram relacionados com os objetivos da pesquisa.

Foi utilizada a análise de conteúdo de Bardin, por meio do processo de categorização, que reúne elementos sob títulos genéricos (BARDIN, 1977, p. 117). Isso possibilitou analisar os dados coletados quanto às questões relacionadas com as atitudes, os interesses e os valores culturais do grupo pesquisado.

3. A informação, o conhecimento e a inclusão no ensino superior

Desde os primórdios da criação, a linguagem sempre esteve presente nos povos como uma forma de comunicação e de interação entre eles e o ambiente social. O processo se iniciou pela oralidade e, muito depois, com a invenção da escrita, pela codificação dessa linguagem transformada em informação.

A comunicação feita por códigos e sinais criados pela linguagem humana, segundo Le Coadic (1996, p. 13), permitiu a troca de informações entre as pessoas e se estabeleceu de modo compartilhado entre seus pares, diversificando e construindo novos conhecimentos coletivos, que, transformados e assimilados, viraram informação e, consequentemente, conhecimento.

Nesse caso, o conhecimento dependerá das percepções e habilidades dos indivíduos na busca da informação, pelo senso comum (busca – uso) e, posteriormente, como fator de diferenciação a partir da visão econômica e sociocultural desses indivíduos, mediante suas áreas de interesses, da utilidade dessa informação e de sua relevância social.

A palavra inclusão traz em si questionamentos sobre a verdade de aceitação do outro. Foi inicialmente conceituada por Sasaki (1999, p. 39) como “o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, as pessoas com necessidades especiais, a fim de que estas possam assumir seus papéis na sociedade”.

No princípio, o processo inclusivo se direcionou apenas para o indivíduo segregado pelo sistema e ausente do processo social (SILVA, 2006). Com o reconhecimento advindo posteriormente por leis, decretos e pela própria educação, o modelo médico do problema da deficiência como um problema da pessoa em si (OLIVER, 1990) passou a ser o modelo social e curricular, de rompimento do processo de vitimização e exclusão das pessoas com deficiência dos ambientes sociais e educacionais, voltados para as ações dos docentes quanto ao ensino e à aprendizagem (FERREIRA, 2009).

Dessa forma, os conceitos reavaliados e construídos sob uma nova dimensão social, educativa e cultural estabeleceram o favorecimento da situação, ampliando o leque de entendimento e aceitação. O papel das escolas fundamentadas na prática inclusiva e na inserção desses alunos, segundo Glat e Pletsch (2004, p. 4), é visto como o daquele “que proporciona ao aluno participar das atividades cotidianas da classe regular, aprendendo as mesmas coisas que os demais, mesmo que de modo diferente”.

A universidade, sob a tríade ensino, pesquisa e extensão, estabeleceu sua participação nas políticas de inclusão como uma instituição social que contribui para o papel de promover o saber, ser centro de produção científica e tecnológica, sendo instrumento de modernidade e de integração para todos, tendo de repensar suas ações na responsabilidade social pautadas pelo compromisso voltado para as minorias marginalizadas existentes na sociedade. Ela é o elemento-chave para servir de plataforma das políticas públicas, pois representa em si a consciência futura de novos e promissores processadores do conhecimento.

4. Os usuários cegos e com baixa visão e suas necessidades de informação

O usuário da informação, segundo Sanz Casado (1994, p. 19), é “o indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”, representando em si a razão de ser do próprio sistema, podendo ser um usuário potencial, que precisa da informação para suas atividades diárias e não tem consciência disso, ou real, que é cômico dessa necessidade e a satisfaz frequentemente. Figueiredo (1999, p. 19) já os identifica apenas como “indivíduos com necessidades informacionais únicas e com características educacionais, psicológicas, sociais também únicas”.

Assim, o desafio das unidades de informação será identificar e conhecer quem são esses usuários, de modo que possam atender a suas demandas reais de informação para o preenchimento de suas necessidades de informação, eliminando práticas restritivas, potencializando ações que viabilizem o valor da informação desejada, levando-os a uma mudança em seu estado de conhecimento e à satisfação de suas necessidades informacionais.

Segundo Barros, Saorim e Ramalho (2008, p. 174), essa necessidade “consiste num vazio cognitivo em que perpassam sentimentos de incertezas, dúvidas, angústias e todo tipo de manifestação que poderá ou não canalizar forças no indivíduo para transpor tal situação”. Sob outro aspecto, dimensionado por Totterdell (1976), essa necessidade relaciona-se com a prática bibliotecária, ao distingui-la como uma necessidade não ativada ou não sentida (apreendida pela escola, família, pares etc.); não expressa (as pessoas sentem e têm consciência, mas não fazem uso de biblioteca); ou expressa (intencional ou não intencional quanto ao uso de uma biblioteca).

É preciso que os usuários descrevam seus interesses reais, pois cada indivíduo tem em si percepções diferenciadas, e essa habilidade para compreender, interpretar e assimilar a informação será ampliada de acordo com suas vivências e motivações.

Nesse contexto, as tecnologias da informação e comunicação (TIC) no processo educativo promoveram uma revolução na sociedade contemporânea, transformando-se em poderosas ferramentas pedagógicas de auxílio ao ensino e à aprendizagem. A diversidade oferecida por essas novas tecnologias permitiu aos envolvidos uma (re) adaptação, a quebra dos paradigmas sociais vigentes e a melhoria das condições de vida, incorporadas suas práticas sociais educativas. Entretanto, com relação ao favorecimento das tecnologias assistivas, porém, ainda persistem barreiras para a pessoa com deficiência quanto à compra e ao manuseio do sistema e de seus aparatos interativos.

4.1. O *sense-making*

Os estudos de identificação das necessidades e usos da informação proporcionaram abertura a novas situações de interesses, pois o sistema já não era o alvo principal, mas o usuário. A abordagem, antes centrada no sistema tradicional, passou a ter um direcionamento moderno, centrado apenas no usuário.

Essa análise, sob a ótica do *sense-making*, de Brenda Dervin (1983), focalizou as habilidades do usuário no “fazer sentido” do meio existente, colocando a informação como aquilo que informa e que possibilita ao indivíduo compreender, construir a realidade e decidir sobre o uso da informação em dada situação a partir da metáfora “situação–lacuna–uso”. Tal abordagem tem como base as palavras “*sense*” (significado) e “*making*” (atividade de criar ou construir algo). Foi estabelecida em 1972 pela professora Brenda Dervin, ph.D. em ciências da comunicação e docente do Departamento de Comunicação da Ohio State University, na cidade de Columbus.

Posteriormente, foi denominada por Choo (2003, p. 85) abordagem de criação de significados e por Figueiredo (1999, p. 15) modelo construtivista de informação, em que se

procura apreender como os usuários fazem sentido através de uma perspectiva subjetiva, os métodos desenvolvidos levam ao estudo de como as pessoas constroem e formam as ideias ou retratos subjetivos da realidade. Oferece uma visão de como a informação é processada ou traduzida; [...] sendo os usuários considerados construtores ativos da sua própria informação.

Dervin (1983), metaforicamente, representou o estado cognitivo do ser humano em uma estrada em movimento contínuo, sempre em frente, visualizando o usuário em sua posição atual, onde já esteve, onde está e para onde vai. As lacunas existentes permitiam a adoção de estratégias para ultrapassar as barreiras informacionais, buscando, para isso, a utilização de fontes potenciais de informação para a solução do problema. Esse fenômeno “situação–lacuna–uso” gerou um modelo de compreensão no processo de relacionamento entre o usuário, o sistema e a informação desejada.

Diante desses pressupostos, Choo (2003, p. 86) complementa as afirmações de que o usuário, ao buscar a informação para satisfazer esse desejo, define a natureza do vazio e, com base nessa interpretação, escolhe as táticas para transpô-lo.

É a partir desse entendimento do que vem a ser o *sense-making* que se estabelecem parâmetros para compreender o universo informacional dos universitários cegos na UFPB.

5. Os dados coletados

As entrevistas foram realizadas no período de 8 a 16 de setembro de 2011 no *campus I* da UFPB. O pré-teste foi feito com dois servidores cegos que trabalham na BC da UFPB, na Seção Braille. Isso permitiu validar e adequar as perguntas e a entrevista à realidade pesquisada e às necessidades desses usuários.

Quem são os universitários cegos e com baixa visão da UFPB?

Os sujeitos pesquisados se constituíram em seis universitários: três alunos cegos e três com baixa visão.³

Quadro 1. Perfil dos universitários cegos e com baixa visão

USUÁRIOS	IDADE	SEXO	ESTADO CIVIL	GRAU DE DEFICIÊNCIA	BENGALA	RENDA FAMILIAR (salário mínimo)
Cléa	25	F	Solteira	Baixa visão	Não	Sim, possui de 1 a 2
Bete	29	F	Solteira	Baixa visão	Sim	Sim, possui apenas 1
João	29	M	Solteiro	Cegueira	Sim	Sim, possui de 1 a 2
Luís	26	M	Solteiro	Cegueira	Sim	Sim, possui de 1 a 2
Eva	31	F	Solteira	Cegueira	Sim	Sim, possui de 1 a 2
Lucas	33	M	Solteiro	Baixa visão	Sim	Sim, possui de 3 a 5

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Dos seis entrevistados, três são do sexo masculino, com idade compreendendo entre 26 e 33 anos, e os demais, do sexo feminino, com idades entre 25 e 31 anos, todos solteiros. O grau de deficiência está equilibrado, com três alunos com baixa visão e três com cegueira total. Quanto à utilização de bengala, apenas uma declarou que não faz uso (baixa visão). Cinco entrevistados têm renda familiar entre um e dois salários mínimos, e apenas um deles, entre três e cinco. Todos são oriundos de municípios paraibanos, tendo adquirido sua formação escolar de forma tardia por meio do Instituto dos Cegos Adalgisa Cunha (PB).

A maior concentração se encontra no curso de pedagogia, com três alunos matriculados em períodos diferentes, seguido pelos cursos de letras, educação física e fisioterapia, com um aluno em cada.

³ Designamos os universitários por nomes fictícios para preservar seu anonimato, conforme acordo feito pelos envolvidos na realização desta pesquisa.

Os serviços de atendimento especializado ao cego e ao com baixa visão e suas ações informacionais

Quadro 2. Ações e serviços oferecidos pelos setores pesquisados

BRAILE – NEDESP	RESPOSTAS					
	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Acesso ao setor	Sozinho	Sozinho	Sozinho	Sozinho	Sozinho/ acompanhado	Sozinho
2. Serviços oferecidos	Computador/ impressora	Transcrição de textos	Transcrição de textos	Material em braile	Material/ impressora	Material Scanner e-mails
3. Existe acervo bibliográfico impresso e/ou digital?	Não	Não	Não	Não	Não	Não
4. Horário de atendimento	Atende à demanda/ satisfatório	Não atende à demanda	Não atende à demanda	Atende à demanda/ satisfatório	Atende à demanda/ satisfatório	Atende a demanda/ satisfatório
BRAILE – BC	RESPOSTAS					
	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Utilização dos serviços	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
2. Acesso ao setor	Nunca foi	Nunca foi	Nunca foi	Vai sozinho	Nunca foi	Vai sozinho
3. Serviços oferecidos	Livros em braile de nível médio	Não conhece	Não conhece	Audiolivros	Não sabe	Material de nível médio
4. Acervo bibliográfico impresso em braile e/ou digital atende à sua área de interesse?	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende	Não atende
5. Horário de atendimento	Não atende à demanda	Não atende à demanda	Não atende à demanda	Atende à demanda	Não atende à demanda	Atende à demanda

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

A utilização dos serviços e o acesso aos setores são maiores para o Nedesp. Todos os entrevistados declararam que vão sozinhos aos setores, havendo a incidência apenas de um usuário que utiliza a Seção Braile (BC). Quanto ao acervo bibliográfico, seja no formato impresso em braile, seja no formato digital, os entrevistados declararam que não têm material de suas áreas de estudos e que desconhecem a natureza do próprio acervo. “Eles têm alguns livros em braile, embora sejam livros de Ensino Médio, e estão trabalhando com projetos de disponibilizar livros em áudio” (Cléa).

Sobre o horário de funcionamento do Nedesp, 83,3% declararam satisfeitos, e 16,7%, insatisfeitos, alegando que: “Só uma pessoa não dá a demanda, só ele só, por exem-

plo, se um capítulo tem cem páginas ele vai dar conta só daquilo, não vai dar conta de dois, três outros capítulos. Se em cada horário ficassem três pessoas seria bem melhor” (João).

Já com a Seção Braille (BC), 66,7% se dizem insatisfeitos, porém salientamos que boa parte desse percentual é de indivíduos que não fazem uso dessa Seção.

Todos os entrevistados (100%) declararam que é respeitada a ordem de chegada do material no Setor Braille do Nesp, mas, quanto à solicitação para transcrição do material (levando-se em conta a quantidade e o volume de folhas), 66,7% declararam que o ideal de espera seria de uma semana; também foi verificado o mesmo percentual em relação à tolerância e à entrega final dos textos em braile (independentemente do volume do material), que deveria ser entre dois e três dias. Em relação aos recursos materiais (disponibilidade de papel para impressão em braile), 83,3% disseram que o setor dispõe de papel, não existindo limite por cotas de folhas por aluno. Essa etapa pode ser relacionada no *sense-making* de Dervin com a primeira etapa, denominada situação, pressupondo atributos de individualidade e de situacionalidade.

As necessidades informacionais percebidas pelos universitários cegos e com baixa visão

Quadro 3. Necessidades informacionais dos usuários

NECESSIDADES INFORMACIONAIS	RESPOSTAS					
	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Propósito de busca de informação	Acadêmica Pesquisa	Acadêmica Pesquisa	Acadêmica Pesquisa	Curiosidade pesquisa	Acadêmica	Acadêmica
2. Áreas de interesse	Educação Inclusiva	Área de estudo	Área de estudo/ informática línguas	Literatura brasileira	Educação	Área de estudo
3. Utilização de fontes de informação	Internet Eventos Contato interpessoal Setor Braille	Contato interpessoal Setor Braille Internet	Contato interpessoal Internet	Internet Contato interpessoal Eventos	Eventos Internet Contato interpessoal	Internet Eventos BC Seção Braille
4. Suportes informacionais	Livros Apostilas Material de eventos	Apostilas Livros Artigos Periódicos	CD-Rom Apostilas Artigos Periódicos	Livros CD-Rom	Monografia, dissertação e tese CD-Rom Livros	CD-Rom Livros Material de eventos

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Metade dos entrevistados (50%) afirmou que o propósito de busca e uso da informação são necessidades acadêmicas e desenvolvimento de pesquisas; suas áreas de interesse indicam as áreas de estudo e graduação, apenas 33,3% para as áreas de educação

(geral ou específica), e os demais para áreas de literatura e afins. Quanto às fontes utilizadas e aos suportes informacionais, os entrevistados declararam por unanimidade ser a internet a principal fonte de ajuda, seguida por contato interpessoal e, logo após, mas com significativa percentagem, o Setor Braille – Nedesp e a BC; do mesmo modo, a preferência se deu pelos livros, seguidos de CD-Rom, apostilas de sala de aula, material de eventos e publicações acadêmicas.

Quadro 4. Aquisição das informações

	Cléa	Bete	João	Luís	Eva	Lucas
1. Como gostaria de adquirir as informações acadêmicas?	Suporte eletrônico	Suporte eletrônico	Suporte eletrônico e tradicional	Suporte eletrônico	Suporte eletrônico	Suporte eletrônico
2. As pesquisas realizadas em ambiente fora da universidade contemplam melhor seu conhecimento?	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim
3. Existem hábitos próprios de busca da informação?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
4. A disposição dos materiais acadêmicos impressos nos Setores Braille (BC e Nedesp) viabiliza de forma eficaz e em tempo real a aquisição do conhecimento?	Não para ambos, BC e Nedesp	Não. Por causa do atraso	Não. Por causa da entrega no dia	Não. Por causado pouco material	Sim	Não. Por causa da demanda

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

A aquisição das informações e os hábitos próprios de busca tiveram seu ápice nos suportes eletrônicos (*e-mails*, *pen-drive*, DVD etc.). Quanto às salas de aula, com o percentual de 16,7%, ficaram meramente como transmissoras direcionadas de informação para determinados fins. Esse quantitativo se estabelece pelo fato de ser a tecnologia fator dominante na sociedade da informação. Em relação à disposição dos materiais acadêmicos impressos nos respectivos setores e sua eficácia, 83,3% responderam negativamente: “Não. Não tem material das áreas do meu interesse (BC); e o Nedesp, apesar do grande esforço de preparar o material ‘pra’ gente, muitas às vezes eu chego em [*sic*] sala de aula sem ter lido os textos e não participo das discussões por não ter lido, aí complica” (Cléa).

De certa forma, as barreiras estão presentes no ambiente acadêmico, não só na questão arquitetônica em si, como tanto se fala, mas também na falta de ações afirmativas específicas e imediatas pautadas pelo comprometimento dos docentes, objetivando que os cegos e os com baixa visão possam transferir a informação e gerar novos conhecimentos.

As barreiras mais pertinentes encontradas pelos universitários cegos e com baixa visão

Quadro 5. Barreiras informacionais

BARREIRAS INFORMACIONAIS	RESPOSTAS					
	Sim	Não	Às vezes	Pede auxílio	Não usa	Sem resposta
1. Há no <i>campus</i> ambientes digitais (setores) que contemplem os recursos das tecnologias assistivas?	–	100%	–	–	–	–
2. A informação viabilizada nos meios digitais acadêmicos (<i>sites</i>) oferecidos pela universidade supre sua necessidade informacional?	–	83,3%	16,7%	–	–	–
3. A base de dados (Ortodocs) existente na BC facilita a busca da informação?	33,4%	66,7%	–	–	–	–
4. Ser atendido por servidores cegos na Seção Braille (BC) facilita a busca da informação?	66,7%	33,4%	–	–	–	–
5. As condições físicas de acesso, localização e estrutura dos setores inclusivos dificultam a busca de informação?	66,7%	33,4%	–	–	–	–
6. Os docentes viabilizam a informação em sala de aula de maneira que todos possam compreender e dialogar entre seus pares?	50%	50%	–	–	–	–
7. Há entre os docentes atitudes negativas quanto à inclusão de cegos em sala de aula?	83,3%	16,7%	–	–	–	–
8. Há antecipação por parte dos docentes de material didático impresso ou digital para transcrição em braille?	33,3%	66,7%	–	–	–	–

Fonte: Criação da autora. Dados da pesquisa, 2011.

Nessa fase, buscou-se descobrir etapas no processo informacional que impedem a efetivação da busca e do uso da informação. As porcentagens mostram por si que a morosidade impera na universidade ou nos sistemas como um todo. Não há inclusão de fato se não houver meios e mecanismos que viabilizem o sistema, de modo a permitir a inserção no ambiente acadêmico com todos os direitos garantidos por lei para uma real efetivação da prática discente. A universidade só viabiliza e direciona suas atividades para pessoas sem deficiência, não pautando considerações para as pessoas com deficiência, como podemos perceber neste desabafo: “É como uma professora mim [*sic*] disse: sabe por que a inclusão está em alta? Porque estão levando a inclusão à mídia. E sabe por que não tem espaço de vocês dentro da universidade? Porque ainda são poucos que conseguem chegar aqui dentro” (Eva).

Só o fato de estarem no *campus*, na visão dos gestores, é o suficiente para ter o processo da inclusão; todavia, cabe dar os direitos do acesso à informação nos meios digitais como uma extensão de sala de aula, não ficando a dependência pautada apenas pelas práticas docentes.

Com base nas classificações de Bardin (1977), foram estabelecidas três categorias em relação à posição do professor: a viabilização da informação entre os docentes, com relação às atitudes e ao material didático. Na viabilização da informação, metade dos entrevistados afirmou negativamente: “Não. Eles dão aula como se tivessem dando aula ‘pra’ todas as pessoas, como se [elas] estivessem ali vendo, enxergando o que ele está explicando e apontando os erros. A questão de um gráfico, eles não sabem explicar para uma pessoa cega” (João).

Os demais, positivamente: “Sim. Há pessoas que digam que não. Eu, pelo menos, tenho um bom relacionamento com os professores, porque a pessoa com deficiência tem que ter muito cuidado, porque ele é que faz o professor e o professor eles, então assim a minha convivência com meus professores, graças a Deus, são maravilhosos [sic]” (Eva).

Isso indica que a formação docente não contempla novas práticas, e a didática em sala de aula fica, de certa forma, comprometida pela visão que os professores têm de que todos são “normais” em sala. Ressaltamos que as respostas afirmativas refletivas nas falas são de alunos que estão em fase de término de curso e já têm certa vivência no *campus* I.

Em relação às atitudes do docente quanto à inclusão em sala de aula, foi verificada positivamente a rejeição por parte dos docentes, que não obtiveram em sua formação o devido esclarecimento para encarar os desafios estabelecidos pela inclusão.

Sim. É complicado, o professor às vezes fica constrangido. De repente, ele não sabe passar uma informação “pra” você, ele não está preparado. Pior [é] que a culpa não é dele também. O pessoal fala de inclusão e pega um deficiente e joga na sala de aula e nem prepara o professor, aí o professor não sabe nem o que espera ele. Aí fica complicado. (Luís)

Esclarecemos que as perguntas formuladas foram recebidas de forma receosa pelos entrevistados; logo, percebem-se as barreiras de comunicação e de aceitação por ambas as partes, seja pela não aceitação das próprias limitações docentes, seja pelo próprio cego e com baixa visão não se comprometerem a relatar com mais precisão as situações vexatórias sofridas no ambiente acadêmico. Outro fator é o não conhecimento antecipado da realidade em que os professores vão trabalhar, isto é, não há comunicação antecipada por parte dos departamentos que viabilize a conscientização sobre cegos e pessoas com baixa visão nos ambientes educacionais.

Quanto ao material didático, 66,6% foram de respostas negativas, pois, segundo os entrevistados, os docentes não viabilizavam o material para que todos tenham acesso em tempo hábil, e 83,3% disseram que às vezes é fácil a recuperação e a transcrição desses textos acadêmicos para o braile. E quanto à busca de material impresso existente somente na BC, 66,7% disseram que, nas raras vezes em que se deslocavam para lá, solicitavam ajuda aos funcionários do setor.

A funcionalidade dos setores Nedesp e BC diante das necessidades dos cegos e dos com baixa visão

Baseado nessas informações, percebe-se que as funções desenvolvidas pelos setores são opostas, e necessariamente nem todos contemplam as necessidades educativas informacionais cotidianas requeridas. Sua funcionalidade tem de ser avaliada, primeiro, pela transferência da informação sobre a barreira da eficiência, por parte de quem medeia a informação e pelo usuário com suas estratégias de busca, e, segundo, pela barreira de localização. Isso culmina com implicações quanto à eficiência dos próprios serviços no tocante à eficiência da BC, na Seção Braille (mediador, usuário e busca), e do próprio Nedesp (mediador, usuário e busca). Assim, diversos fatores presentes no ambiente organizacional da instituição interferem, como: os políticos, os sociais e os econômicos, e do mesmo modo as implicações políticas pedagógicas impostas pelo próprio sistema, que, com sua burocracia, impede o andamento e a produtividade dos setores.

6. Conclusão

A universidade, para cumprir com sua função social, precisa repensar sua atuação a fim de contemplar a inclusão social de forma ampla e consistente, desempenhando o papel de provedora de serviços e de informações.

Desse modo, o objetivo das ações programadas pelos setores inclusivos do *campus* I foi alcançado pela existência e pela relação de comprometimento dos setores voltados para essas ações sociais desempenhadas dentro da própria instituição, havendo um resgate de cidadania e dignidade humana dentro da instituição.

Quanto às necessidades informacionais percebidas pelos universitários cegos e com baixa visão, ficou compreendido que os docentes devem rever suas práticas trabalhadas nas salas de aula, e, como formadores e transmissores do conhecimento, deverão (re)aprender a assimilar as necessidades de aprendizagem do cego e de pessoas com baixa visão antes mesmo que eles sejam elementos constitutivos da sala de aula, modelando suas ações não só pela transferência do conhecimento, mas pela criação de uma aprendizagem significativa.

As barreiras encontradas não podem ser vistas como um entrave na busca e no uso da informação, tanto pelos universitários cegos e com baixa visão quanto pelos demais, visto que essa problemática tem de ser analisada à luz de um entendimento profundo por parte dos gestores do sistema, pois se entende que não adianta tecnologia digital avançada apenas para um único tipo de público, mas é preciso ter tecnologia suficiente para todos os públicos que dela fazem parte.

Portanto, o comprometimento deve ser em todas as instâncias da universidade, não bastando a construção da acessibilidade física nos ambientes. São necessários a cons-

trução e o direcionamento, de fato, da acessibilidade nos pensamentos dos gestores do sistema, que detêm o poder e a ação de mudar a situação vigente. Deve-se reconhecer que não basta a inserção física dos grupos sociais vulneráveis, mas que é preciso efetivação, aceitação, compreensão e apoio desses grupos, a partir da consolidação de seus interesses diante de suas necessidades educacionais especiais no ambiente acadêmico.

Essa revisão de atitudes culminará em ações positivas, mediante a sensibilização dos envolvidos por meio de sua práxis educativa e social. Dessa forma, a universidade efetiva, de fato, sua ação de agência que participa da responsabilidade social em prol de uma educação construtiva embasada no alicerce social inclusivo.

REFERÊNCIAS

- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Martins Fontes, 1977.
- BARROS, Dirlene S.; SAORIM, Roberto N. S.; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa – PB. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 171-184, set./dez. 2008.
- BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em ciência da informação. In: MULLER, S. P. M. *Métodos para a pesquisa em ciência da informação*. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38.
- CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2003. 425 p.
- DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: INTERNATIONAL COMMUNICATIONS ASSOCIATION ANNUAL MEETING, 1983, Dallas. *Anais...* Dallas, maio 1983.
- _____. From the mind's eye of the user? The sense-making qualitative-quantitative methodology. In: GLAZIER, J. D.; POWELL, R. R. *Qualitative research in information management*. Englewood: Libraries Unlimited, 1992. p. 61-84.
- FERREIRA, Windyz B. EJA & deficiência: estudo da oferta da modalidade EJA para estudantes com deficiência. In: AGUIAR, Márcia Angela da S. et al. (Org.). *Educação de jovem e adultos: o que diz a pesquisa*. 2009. Disponível em: <http://www.ufpe.br/cead/eja/textos/dizem_as_pesquisas_1.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2011.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes. Usuários. In: _____. *Paradigmas modernos da ciência da informação*. São Paulo: Polis/APB, 1999. p. 11-33.

GLAT, Rosana; PLETSCHE, Márcia Denise. O papel da universidade frente às políticas públicas para educação inclusiva. *Benjamim Constant*, ano 10, n. 29, p. 3-8, 2004.

GUINCHAT, Claire; MENOUE, Michel. *Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação*. Brasília: IBICT, 1994.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

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

_____; _____. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1993.

MIRANDA, Arlete Aparecida Bertoldo. *História, deficiência e educação especial*. 2003. Disponível em: <http://www.histedbr.fae.unicamp.br/revista/revis/revis15/art1_15.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2011.

OLIVER, Mike. *The individual and the social model of disability*. Paper presented at Joint Workshop of the Living Options Group and the Research Unit of the Royal College of Physicians. jul. 1990.

RICHARDSON, Zilma Maria R. Jarry. *Pobreza, deficiência visual e políticas socioeducativas*. 2009. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2009. 165 f.

SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudios de usuarios*. Madri: Pirâmide, 1994.

SASSAKI, Romeu K. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 1999.

_____. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. *Revista Nacional de Reabilitação*, São Paulo, ano 5, n. 24, p. 6-9, jan./fev. 2002.

SILVA, Antonio Malheiros da. Informação e cultura. In: _____. *A informação: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico*. Porto: Afrontamento, 2006.

SOUZA, Salete Cecília de. *Acessibilidade: uma proposta de metodologia de estruturação de serviços informacionais para usuários cegos e com visão subnormal em bibliotecas universitárias*. 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004. 141 f.

TEZANI, Thaís Cristina Rodrigues. Um olhar histórico sobre o processo de construção inclusivo do sistema educacional inclusivo. *Revista de Educação*, v. XI, n. 11, p. 55-74, 2008.

TOTTERDELL, B.; BIRD, J. *The effective library: report the Hillingdon Project on Public Library Effectiveness*. Londres: M. Redfern/The library Association, 1976.

VALENTE, J. A. A espiral da aprendizagem e as tecnologias da informação e comunicação: repensando conceitos. In: JOLY, M. C. (Ed.). *Tecnologias no ensino: implicações para a aprendizagem*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

Recebido em: 5.5.2014

Reformulado em: 15.9.2014

Aprovado em: 22.9.2014