



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS V MINISTRO ALCIDES CARNEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

ADRIANA CLAUDINO DANTAS

**O QUE OS OLHOS NÃO VEEM, AS MÃOS SENTEM: as necessidades informacionais
de pessoas com deficiência visual**

**JOÃO PESSOA
2014**

ADRIANA CLAUDINO DANTAS

**O QUE OS OLHOS NÃO VEEM, AS MÃOS SENTEM: as necessidades informacionais
de pessoas com deficiência visual**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Arquivologia.

Orientador: Prof. Dr^a. Francinete Fernandes de Sousa.

JOÃO PESSOA
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

D192q Dantas, Adriana Claudino

O que os olhos não veem, as mãos sentem [manuscrito] : as necessidades informacionais de pessoas com deficiência visual / Adriana Claudino Dantas. - 2014.

66 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas, 2014.

"Orientação: Profa. Dra. Francinete Fernandes de Sousa, Departamento de Arquivologia".

1. Acessibilidade. 2. Informação. 3. Necessidades Informacionais. 4. Usuários. I. Título.

21. ed. CDD 025.1714

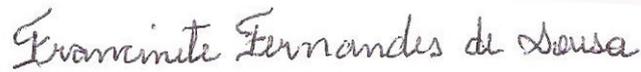
ADRIANA CLAUDINO DANTAS

O QUE OS OLHOS NÃO VEEM, AS MÃOS SENTEM: as necessidades informacionais de pessoas com deficiência visual

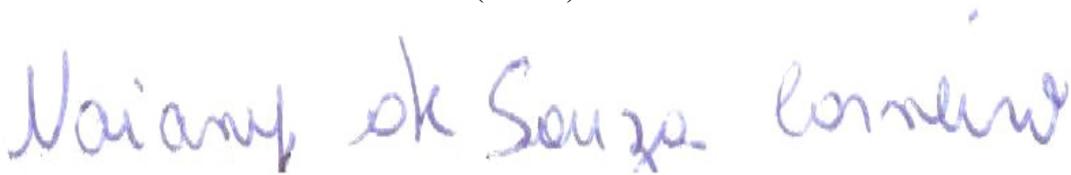
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Graduação em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Arquivologia.

Aprovada em: 27/11/2014.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr^a. Francinete Fernandes de Sousa (Orientadora)
Universidade Estadual da Paraíba
(UEPB)



Prof. Ma. Naiany de Souza Carneiro
Atendimento Educacional Especializado (AEE-Jataúba-PE)



Prof. Dr. João Irineu de França Neto
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico primeiramente a Deus meu protetor, meu guia e que nunca desistiu de mim. E as pessoas com deficiência visuais que foram minha fonte de inspiração e contribuíram diretamente para a realização desse trabalho.

DEDICATÓRIA

AGRADECIMENTOS

À professora e amiga Francinete Fernandes que sempre acreditou no meu trabalho e na minha capacidade quando eu ainda nem sabia que a tinha.

Ao professor Washington Medeiros que me acompanhou desde o início desse trabalho e por quem tenho mui estima, carinho, respeito e admiração.

À minha mãe Ana que sempre acreditou no meu sonho e sonhou junto comigo.

Ao meu pai José (*in memoriam*), que sempre trabalhou e batalhou para dar-me a melhor educação possível.

Aos meus irmãos e irmãs Analice, Alice, Jailson, e Jailton que sempre apoiaram as minhas decisões e que direta e/ou indiretamente contribuíram para a realização dos meus sonhos e incentivaram-me a não desistir dos meus objetivos.

Ao Padre Cláudio Augusto que com seus sábios conselhos tem me ajudado e contribuído bastante nas minhas tomadas de decisões mostrando-me tudo que me é permitido e o que me convém.

As minhas amigas Maria da Conceição, Maritone e Janaína que sempre me incentivaram e se fizeram presentes nos momentos que mais necessitei independente de serem de alegria ou tristezas.

A todos os professores do curso de Arquivologia que direta e/ou indiretamente contribuíram para a minha formação.

“É a terceira vez na minha vida que choro:
A primeira quando fiquei cego;
A segunda quando ouvi falar na escrita noturna
E agora eu sei que a minha vida não foi um fracasso”.

Louis Braille

RESUMO

Este trabalho buscou compreender o contexto subjetivo, social e cultural que envolve os dilemas quanto à acessibilidade e o acesso informacional por parte das pessoas com deficiência visual e teve como objetivo analisar as necessidades informacionais das pessoas com deficiência visual, destacando os canais e a acessibilidade dos usuários na busca da informação. Como instrumento de pesquisa, foi adotado o questionário, embasado nas abordagens quantitativa e qualitativa a fim de querer entender e explicar o comportamento destes usuários da informação diante de suas necessidades informacionais e constatou que suas necessidades são inúmeras em todos os âmbitos. Com isso, recomenda-se uma participação de todos, dos órgãos públicos, da sociedade, de cada indivíduo, ou seja, cada um dando a sua contribuição com o intuito de suprir e/ou ao menos auxiliar esses indivíduos em suas necessidades. Contudo, concluiu-se que é possível atender as necessidades dos usuários com deficiência visual, porém o que falta são investimentos uma vez que para atender essas necessidades são necessárias algumas adaptações no tratamento da informação.

Palavras-Chave: Acessibilidade. Informação. Necessidades Informacionais. Usuários.

ABSTRACT

This study sought to understand the subjective context, social and cultural surrounding the dilemmas regarding the accessibility and informational access by people with visual disabilities and aims to analyze the information needs of people with visual disabilities highlighting the channels and accessibility for users in searching information. As a research instrument, the questionnaire was adopted, grounded in quantitative and qualitative, approaches in order to want to understand and explain the behavior of users of information because of their informational needs their informational needs and found that their needs are numerous in all areas. With this, a participation of all it is recommended, public bodies, society, each individual, ie, each giving their contribution with intent to supply and or at least assist these individuals in their needs. However, it is concluded that it is possible to meet the needs of visually impaired users, but what is lacking is investment since certain changes in information processing to meet these needs are required

Keyword: Accessibility. Information. Informational Needs. Users.

LISTA DE ABREVIATURAS

CF	Constituição Federal
FUNAD	Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IHGP	Instituto Histórico e Geográfico da Paraíba
PcDV	Pessoa com Deficiência Visual
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Objetivo Geral	12
1.2	Objetivos Específicos	13
2	POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS ÀS MINORIAS: O DEFICIENTE VISUAL NO BRASIL	16
2.1	O Conceito de Deficiência	19
2.2	Acessibilidade e Cidadania	23
3	O ESTUDO DO USUÁRIO E O FENÔMENO DA INFORMAÇÃO	27
3.1	O Conceito de Informação.....	28
3.2	Direito à Informação.....	30
3.3	História dos Estudos dos Usuário.....	32
3.4	Paradigmas dos estudos dos Usuário	34
4	OS CAMINHOS METODOLÓGICO DA PESQUISA	37
4.1	Universo e Amostragem	38
4.2	Instrumento de Coleta de Dados	39
5	ANALISANDO AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL	41
5.1	Perfil dos Usuários	41
5.2	Canais de Informações	45
5.3	Barreiras no Acesso à Informação	49
5.4	Situações-Problemas	53
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	57
	REFERÊNCIAS	59
	APÊNDICE	63

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho procurou compreender o contexto subjetivo, social e cultural que envolve os dilemas quanto à acessibilidade e o acesso informacional por parte das pessoas com deficiência visual que buscam a informação a fim de utilizá-la para uma tomada de decisão ou simplesmente para aprimorar os seus conhecimentos já adquiridos. Diante desta exposição, buscamos compreender como se dá a acessibilidade da pessoa com deficiência visual as informações, uma vez que esta pessoa já se encontra com uma mobilidade reduzida e necessita da ajuda e da compreensão do outro para atender as suas necessidades informacionais. Com base neste aspecto, a pesquisa parte da seguinte questão: como se dá a acessibilidade da pessoa com deficiência visual as informações?

Nos dias atuais, a busca pela informação está cada vez mais frequente, e para atender as necessidades das pessoas com deficiência visual é necessário capacitar e conscientizar as pessoas que irão fornecer tais informações a estes usuários, a fim de que estes satisfaçam suas necessidades informacionais.

A busca da informação é uma preocupação que tem permeado em especial o meio arquivístico, em que se percebe a evolução dos estudos do usuário e suas repercussões na gestão de diretrizes das unidades de informação, de forma que estes se prestem em atuar no desenvolvimento de soluções informacionais mais necessários às perspectivas do usuário da informação.

O ser humano não vive sem informação e necessita de que esta se preste a solucionar as lacunas comunicacionais. Assim sendo, o serviço de informação prestado por meio da escrita Braille irá considerar o impacto que a informação causará na sua vida. Isto implica que o serviço de informação que se concentra na pessoa com deficiência visual tende a atender às suas necessidades informacionais.

Os espaços informacionais se relacionam com as diversas linguagens vindas das várias esferas sociais, logo linguagem e informação andam juntas formando as estruturas que dão sentido aos enunciados. Para tanto, o usuário com deficiência visual para melhor entender e compreender as informações impressas precisaria que estas informações fossem fornecidas

através do sistema Braille, contudo sabemos que não é viável, uma vez que nem todas as pessoas, nem as organizações estão adaptadas a este sistema.

Nesse sentido, esta pesquisa objetivou analisar as necessidades informacionais das pessoas com deficiência visual. Uma vez que estes usuários encontram uma enorme dificuldade tanto no acesso quanto na acessibilidade em que os centros de informação hipoteticamente dispõem, partindo da seguinte problemática que as necessidades informacionais da pessoa com deficiência visual não são atendidas nos centros de informação.

A nossa motivação em realizar um estudo com pessoas com deficiência visual e suas necessidades informacionais partiu de quando foram observadas as dificuldades e empecilhos que os deficientes encontram quando vão à busca das informações que delas necessitam. Ou seja, no momento em que a pessoa com deficiência visual busca a informação ela se depara com algumas barreiras, tais como a barreira comunicacional dificultando assim o seu acesso às informações que almeja.

A Fundação Centro Integrado de Apoio ao Portador de Deficiência – FUNAD é o órgão responsável que visa garantir o direito e a implementação das políticas públicas destinadas às pessoas com deficiência, no Estado da Paraíba.

Como usuária da deste órgão sempre acreditei que, as necessidades dos usuários daquele órgão eram atendidas satisfatoriamente, uma vez que na ocasião as minhas necessidades foram atendidas, porém como pesquisadora observei algumas lacunas que deixam os usuários insatisfeitos, daí surgiu uma inquietação querendo compreender quais são essas necessidades desses usuários que se encontram insatisfeitos.

Desse modo, este trabalho buscou nos ajudar a compreender o processo de acesso à informação por parte das pessoas com deficiência visual, como usuário da informação, e que têm a necessidade de obter as informações utilizando o sistema Braille o qual é o seu meio de comunicação mais convencional.

Nesse sentido, este trabalho procurou contribuir com a arquivologia, na medida em que as pessoas com deficiência visual, como usuários da informação, podem necessitar dos documentos de arquivos, e o arquivista por sua vez assume o papel de protagonista nesse processo de acesso informacional com o intuito de atender as necessidades do usuário. Contudo cabe ao arquivista facilitar a acessibilidade das pessoas com deficiência permitindo que estes usuários tenham acesso aos centros de informações, bem como aos documentos que contém as informações que delas necessitam.

Para a sociedade este trabalho visa contribuir através da conscientização, pois muitas vezes no momento da busca da informação o usuário com deficiência visual depara-se com o excesso de burocracia e muitas vezes este excesso está relacionado com a sua mobilidade, esquecendo-se que a pessoa com deficiência visual tem as mesmas necessidades informacionais como qualquer outro usuário da informação. Partindo dessa conscientização a sociedade irá moldar a sua maneira de lidar com a pessoa com deficiência, esteja ela ou não necessitando de algo.

Enquanto arquivista, este trabalho me ajudou no âmbito do conhecimento de como irei tratar a massa documental e de como irei disponibilizar as informações contidas nos documentos independentes dos suportes em que se encontram.

Os procedimentos metodológicos assumidos para a realização desse trabalho, buscando esclarecer o caminho percorrido desta pesquisa até chegar à obtenção dos resultados. Para Michel (2009, p.35), entende-se como metodologia o caminho que se traça para se atingir um objetivo qualquer. Nesse sentido, os procedimentos metodológicos utilizados foram: a caracterização da pesquisa, problematização, o objetivo geral e os específicos, universo e amostragem e, o instrumento de coleta de dados. **O nosso objetivo Geral foi o de analisar as necessidades informacionais das Pessoas com Deficiência Visual e os Objetivos Específicos** Construir o perfil dos usuários da informação; Identificar os canais que as Pessoas com Deficiência Visual usam na busca da informação; Descrever a acessibilidade dos sujeitos na busca da informação.

Para o desenvolvimento deste trabalho dividimos em capítulos, incluindo a Introdução e as Considerações Finais.

O segundo capítulo sob o título de “Políticas Públicas Voltadas às Minorias: O deficiente visual no Brasil” contextualiza abordagens dos principais conceitos acerca do nosso objeto de estudo, “A Pessoa com Deficiência Visual”.

O terceiro capítulo intitulado como “O Estudo do Usuário e o Fenômeno da Informação”, faz menção ao estudo dos usuários com deficiência visual contemplando o conceito e o direito à informação, bem como, história e os paradigmas dos estudos dos usuários.

O quarto capítulo abordamos “Os caminhos metodológicos da pesquisa” considerando os objetivos propostos visando relacioná-los com os resultados obtidos. A pesquisa considerou o nosso fenômeno de estudo, bem como, as necessidades informacionais da PcDV

abordando o método da triangulação, a fim de identificar um dado percentual de usuários e assim, fazer uma análise crítica dos resultados qualitativos.

O quinto capítulo intitulado como “Analisando as necessidades informacionais de pessoas com deficiência visual”, apresentamos a análise e discussão dos resultados discorrendo sobre o perfil dos usuários, canais de informações, barreiras no acesso à informação e situações-problema vivenciadas por estes usuários.

Por fim, o último capítulo Considerações Finais que objetivou identificar a hipótese da pesquisa e seus resultados, apontar uma possível sugestão para o melhoramento do acesso e do atendimento a estes indivíduos na busca da informação.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS ÀS MINORIAS: O DEFICIENTE NO BRASIL

Nos dias atuais à busca por informação passou a ser uma necessidade constante e primordial para nossas tomadas de decisões, pois hoje já não é mais possível tomar uma decisão se não antes obtermos uma informação concreta e fidedigna para as nossas atitudes.

Porém inúmeras vezes nossas necessidades não são atendidas quando buscamos alguma informação, mesmo diante deste imenso avanço tecnológico se no momento de busca da informação ainda que por meio on line se o usuário não for preciso, ocorrerá uma revocação na recuperação da informação, ou seja, irão surgir inúmeras informações desnecessárias para aquele momento, para aquela situação e com a pessoa com deficiência visual esta busca se torna ainda mais difícil principalmente nos centros de informação onde quem irá disponibilizar as informações é um ser humano.

Para requerer alguma informação é necessário que se haja um canal de ligação entre o usuário e a base de dados onde se encontra a informação. Este canal pode ser uma pessoa e/ou um sistema.

Atualmente, vivenciamos a considerada era da informação e a dos avanços tecnológicos, tudo isso só tem a facilitar as necessidades da pessoa com deficiência visual. Ainda que o usuário com deficiência visual seja atendido e obtenha o documento que necessita, mas com este documento no modelo tradicional, este usuário continuará dependente de alguém.

Nesse contexto, para que a pessoa com deficiência visual tenha acesso às informações a que deseja sem continuar dependendo de alguém é preciso que estas informações estejam em suportes acessíveis.

Pensando na acessibilidade da pessoa com deficiência visual é que foi desenvolvido o sistema DOSVOX que é uma ferramenta de auxílio para as pessoas cegas que se dá por uma síntese de voz.

O DOSVOX é um sistema para microcomputadores da linha PC, que se comunica com o usuário através de síntese de voz, viabilizando, deste modo, o uso de computadores por deficientes visuais, que adquirem um alto grau de independência no estudo e no trabalho. O sistema realiza a comunicação com o deficiente visual através de síntese de voz em Português, sendo que a síntese de textos pode ser configurado para outros idiomas. (FILHO. 2010)

Com isto, os centros de informações poderiam informatizar seus bancos de dados que com esta iniciativa facilitaria a acessibilidade da pessoa com deficiência visual. Este sistema não irá resolver todos os problemas da pessoa cega, mas irá resolver muito deles dando uma maior independência a si mesmo.

Com o passar dos tempos à reflexão sobre políticas públicas têm tornando-se cada vez mais frequente, sendo mais utilizado e explorado em trabalhos científicos. Diante deste fomento iremos apresentar alguns conceitos sobre esta terminologia.

TEIXEIRA (2002, p.2) políticas públicas são diretrizes, princípios que norteiam as ações do poder público, são regras e procedimentos que relaciona o poder público com a sociedade através das leis, programas, linhas de financiamentos.

Segundo Meksenas (2002 apud CRUZ 2009 S/P) políticas públicas desde suas origens estão ligados e como este o utiliza como uma forma de aumentar o seu domínio e manter o seu controle sobre os mais excluídos, mantendo uma ilusão que este pode futuramente ascender socialmente, algo que não vai ocorrer.

Em relação à pessoa com deficiência este conceito nos parece ultrapassado uma vez que este vem se evoluindo, ultrapassando barreiras, vencendo obstáculos e até se ascendendo socialmente é uma minoria, mas isso hoje já é uma realidade.

Contudo, TEIXEIRA (2002, p.2), nos atenta a distinguir os conceitos de “Políticas Públicas” de “Políticas Governamentais”. Pois, nem sempre políticas governamentais são políticas públicas, embora sejam estatais. Porém, para serem considerados públicos os benefícios que são destinados têm que ser submetidos a um debate público. Enquanto que, a política governamental quem decide sobre o destino dos benefícios é o gestor público.

Com base nesses conceitos é notória a postura do poder público frente a um grupo que se encontra a margem da sociedade. O poder público através das políticas públicas vem buscando atender as suas necessidades criando leis e disponibilizando recursos públicos para um segmento da população, a fim de que estes quanto protagonistas sejam beneficiados com suas aplicações.

Nesta pesquisa, o grupo que se encontra a margem da sociedade é o grupo das pessoas com deficiência visual, uma vez que, eles encontram dificuldades em interagir com o meio em que vive devido a suas limitações. Contudo, a pessoa com deficiência visual não é incapacitado de exercer suas atividades diárias, pessoais e profissionais.

A pessoa com deficiência vem buscando cada vez mais superar seus limites pessoais e principalmente as barreiras impostas pela sociedade seja ela barreiras físicas, informacionais, intelectuais e com a pessoa com deficiência visual – PcDV não tem sido diferente. Este por sua vez vem se inserindo na sociedade gradativamente, conquistando seu espaço que é de direito.

Uma vez que, segundo RICHARDSON (2009, p.36), a pessoa com deficiência foi considerada por vários séculos, dentro da categoria mais ampla dos “miseráveis”, talvez os mais pobres dos pobres.

Com isso, observamos que nos dias atuais está cada vez mais frequente a política de inclusão social da pessoa com deficiência na sociedade, inclusão escolar, inclusão no campo de trabalho. Porém, muitas vezes falta interação entre a sociedade e a pessoa com deficiência acarretando a exclusão social do mesmo. Além da inclusão é necessário capacitar os profissionais que irão lidar com a pessoa com deficiência quebrando as barreiras da exclusão e das desigualdades sociais.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE de acordo com Censo de 2000 apontou que existiam 24.600.256 da população brasileira com algum tipo de deficiência. O qual correspondia a 14,5% da população, onde a maior proporção encontrava-se na Região Nordeste com 16,8% da população. No contexto brasileiro, a Paraíba apresentou 18,76% de pessoas com deficiência. Ainda de acordo com o Censo de 2000, existiam no país 148 mil pessoas cegas e 2,4 milhões com grande dificuldade de enxergar.

O Censo do IBGE de 2010 registrou 45.606.048 o que equivale a 23,9% da população com algum tipo de deficiência. Apontando a Região Nordeste com o maior percentual de 26,6% de pessoas com algum tipo de deficiência e a Paraíba 27,8%. Segundo o Censo de 2010, existem no Brasil acerca de 506 mil pessoas cegas e 6,0 milhões com grande dificuldade para enxergar.

	2000	2010	Aumento
População com Deficiência	14,5%	23,9%	9,4%
População da Região Nordeste com Deficiência	16,8%	26,6%	9,8%
População da Paraíba com Deficiência	18,7%	27,8%	9,04%
Pessoas cegas no Brasil	148 mil	506 mil	358 mil
Pessoas com grande dificuldade de enxergar	2,4%	6,0%	3,6%

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Analisando esses dados podemos observar que houve um aumento considerável em todas as características apresentadas. Entre os anos de 2000 e 2010 houve um aumento de 21.005.792 de pessoas com deficiência no Brasil correspondente a 9,4%. A Região Nordeste obteve um aumento de 9,8% e a Paraíba de 9,04%. Ainda de acordo com esses dados à população de pessoas cegas aumentou em 358 mil e 3,6 milhões com grande dificuldade para enxergar.

Muito embora, esses dados sejam coletados por amostragem, e não por número real dificultando assim a quantificação real da pessoa com deficiência no Brasil que conseqüentemente irá interferir nas políticas públicas voltadas para a pessoa com deficiência por não existir um número preciso de quantos são: quais os tipos de deficiências e quais as condições socioeconômicas em que eles vivem, entre outras.

2.1 O Conceito de Deficiência

Para conceituar o termo deficiente é preciso ter uma leitura minuciosa sobre este conceito, uma vez que esta terminologia modifica-se de acordo com a sociedade vigente.

Por isso que para alguns estudiosos sobre o assunto ainda existem certas dificuldades em afirmar qual a terminologia correta a ser utilizada.

Para entendermos o conceito sobre o que é deficiência iremos nos basear no art. 3º do Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto considera-se:

I – deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;

II – deficiência permanente - aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e

III – incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

Ou seja, deficiência é o comprometimento que gera dificuldade ou impossibilidade de alguém para exercer alguma atividade dentro de uma padronização considerada normal.

A deficiência pode ser enquadrada nas seguintes categorias: física, auditiva, visual, mental e múltipla. Entretanto, nos atentaremos a deficiência visual.

De acordo com o Decreto nº 3.298/99 e o Decreto nº 5.296/04, conceitua-se como deficiência visual:

Cegueira – na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a correção óptica;

Baixa Visão – significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; Os casos nos quais a somatório da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°;

Ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

Ao longo do tempo observamos a evolução de algumas terminologias como “portadores de deficiência” ou “portadores de necessidades especiais” para designar alguém com deficiência, porém observamos que as pessoas que utilizam estas terminologias são pessoas que não tem nenhum envolvimento com a área da deficiência.

Até a década de 1980, a sociedade utilizava termos como “aleijado”, “defeituoso”, “incapacitado”, “inválido”... Passou-se a utilizar o termo “deficientes”, por influência do Ano Internacional e de Década das Pessoas Deficientes, estabelecido pela ONU, apenas a partir de 1981. Em meados dos anos de 1980, entraram em uso as expressões “pessoa portadora de deficiência” e “portadores de deficiência”. Por volta da metade da década de 1990, a terminologia utilizada passou a ser “pessoa com deficiência”, que permanece até hoje. (SILVA, 2009, S/P).

Diante do texto exposto, utilizaremos o termo “pessoa com deficiência” por ser o termo utilizado por estudiosos sobre o tema e por este termo permanecer até os dias de hoje.

Ainda de acordo com Queiroz (2009, S/P):

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pela Assembleia da ONU em 2006, assinada pelo Brasil e outros cerca de 80 países em 2007 e ratificada em 2008 pelo Congresso Nacional, foi criada por governos, instituições civis e pessoas com deficiência de todo o mundo e acabou por oficializar o termo “pessoas com deficiência” em seu próprio título, além de o reafirmar em todos os seus artigos.

SASSAKI (2010, S/P) apresenta ainda que superficialmente um quadro sobre a trajetória dos termos utilizados ao longo da história da atenção às pessoas com deficiências, no Brasil. Observemos este quadro:

ÉPOCA	TERMOS E SIGNIFICADOS	VALOR DA PESSOA
No começo da história, durante séculos. Romances, nomes de instituições, leis, mídia e outros meios mencionavam “os inválidos”. Exemplos: “A reabilitação profissional visa a proporcionar aos beneficiários inválidos...” (Decreto federal nº 60.501, de 14/3/67, dando nova redação ao Decreto nº 48.959-A, de 19/9/60).	<p>“Os inválidos”. O termo significava “<u>indivíduos sem valor</u>”. Em pleno século 20, ainda se utilizava este termo, embora já sem nenhum sentido pejorativo.</p> <p>Outro exemplo: “Inválidos insatisfeitos com lei relativa aos ambulantes” (Diário Popular, 21/4/76).</p>	<p>Aquele que tinha deficiência era tido como socialmente inútil, um peso morto para a sociedade, um fardo para a família, alguém sem valor profissional.</p> <p>Outros exemplos: “Servidor inválido pode voltar” (Folha de S. Paulo, 20/7/82). “Os cegos e o inválido” (IstoÉ, 7/7/99).</p>
<p>Século 20 até ± 1960. “Derivativo para incapacitados” (Shopping News, Coluna Radioamadorismo, 1973).</p> <p>“Escolas para crianças incapazes” (Shopping News, 13/12/64).</p> <p>Após a I e a II Guerras Mundiais, a mídia usava o termo assim: “A guerra produziu incapacitados”, “Os incapacitados agora exigem reabilitação física”.</p>	<p>“Os incapacitados”. O termo significava, de início, “<u>indivíduos sem capacidade</u>” e, mais tarde, evoluiu e passou a significar “<u>indivíduos com capacidade residual</u>”. Durante várias décadas, era comum o uso deste termo para designar pessoas com deficiência de qualquer idade. Uma variação foi o termo “os incapazes”, que significava “<u>indivíduos que não são capazes</u>” de fazer algumas coisas por causa da deficiência que tinham.</p>	<p>Foi um avanço a sociedade reconhecer que a pessoa com deficiência poderia ter capacidade residual, mesmo que reduzida.</p> <p>Mas, ao mesmo tempo, considerava-se que a deficiência, qualquer que fosse o tipo, eliminava ou reduzia a capacidade da pessoa em <u>todos</u> os aspectos: físico, psicológico, social, profissional etc.</p>

<p>De ± 1960 até ± 1980.</p> <p>“Crianças defeituosas na Grã-Bretanha tem educação especial” (Shopping News, 31/8/65).</p> <p>No final da década de 50, foi fundada a Associação de Assistência à Criança <u>Defeituosa</u> – AACD (hoje denominada Associação de Assistência à Criança Deficiente).</p> <p>Na década de 50 surgiram as primeiras unidades da Associação de Pais e Amigos dos <u>Excepcionais</u> - APAE.</p>	<p>“Os defeituosos”. O termo significava “<u>indivíduos com deformidade</u>” (principalmente física).</p> <p>“os deficientes”. Este termo significava “<u>indivíduos com deficiência</u>” física, intelectual, auditiva, visual ou múltipla, que os levava a executar as funções básicas de vida (andar, sentar-se, correr, escrever, tomar banho etc.) de uma forma diferente daquela como as pessoas sem deficiência faziam. E isto começou a ser aceito pela sociedade.</p> <p>“os excepcionais”. O termo significava “<u>indivíduos com deficiência intelectual</u>”.</p>	<p>A sociedade passou a utilizar estes três termos, que focalizam as deficiências em si sem reforçarem o que as pessoas não conseguiam fazer como a maioria. Simultaneamente, difundia-se o movimento em defesa dos direitos das pessoas superdotadas (expressão substituída por “pessoas com altas habilidades” ou “pessoas com indícios de altas habilidades”). O movimento mostrou que o termo “os excepcionais” não poderia referir-se exclusivamente aos que tinham deficiência intelectual, pois as pessoas com superdotação também são excepcionais por estarem na outra ponta da curva da inteligência humana.</p>
<p>De 1981 até ± 1987. Por pressão das organizações de pessoas com deficiência, a ONU deu o nome de “Ano Internacional das <u>Pessoas Deficientes</u>” ao ano de 1981.</p> <p>E o mundo achou difícil começar a dizer ou escrever “<u>pessoas deficientes</u>”. O impacto desta terminologia foi profundo e ajudou a melhorar a imagem destas pessoas.</p>	<p>“Pessoas deficientes”. Pela primeira vez em todo o mundo, o substantivo “deficientes” (como em “os deficientes”) passou a ser utilizado como adjetivo, sendo-lhe acrescentado o substantivo “pessoas”.</p> <p>A partir de 1981, <u>nunca mais</u> se utilizou a palavra “indivíduos” para se referir às pessoas com deficiência.</p>	<p>Foi atribuído o valor “pessoas” àqueles que tinham deficiência, igualando-os em direitos e dignidade à maioria dos membros de qualquer sociedade ou país.</p> <p>A Organização Mundial de Saúde (OMS) lançou em 1980 a <u>Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades</u>, mostrando que estas três dimensões existem simultaneamente em cada pessoa com deficiência.</p>
<p>De ± 1988 até ± 1993.</p> <p>Alguns líderes de organizações de pessoas com deficiência contestaram o termo “pessoa deficiente” alegando que ele sinaliza que a pessoa inteira é deficiente, o que era inaceitável para eles.</p>	<p>“Pessoas portadoras de deficiência”. Termo que, utilizado somente em países de língua portuguesa, foi proposto para substituir o termo “pessoas deficientes”.</p> <p>Pela lei do menor esforço, logo reduziram este termo para “portadores de deficiência”.</p>	<p>O “portar uma deficiência” passou a ser um valor agregado à pessoa. A deficiência passou a ser um detalhe da pessoa. O termo foi adotado nas Constituições federal e estaduais e em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das deficiências. Conselhos, coordenadorias e associações passaram a incluir o termo em seus nomes oficiais.</p>
<p>De ± 1990 até hoje. O art. 5º da Resolução CNE/CEB nº 2, de 11/9/01, explica que as necessidades especiais decorrem de três situações, uma das quais envolvendo dificuldades vinculadas a deficiências e dificuldades não-vinculadas a uma causa orgânica.</p>	<p>“Pessoas com necessidades especiais”. O termo surgiu primeiramente para substituir “deficiência” por “necessidades especiais”, daí a expressão “portadores de necessidades especiais”. Depois, esse termo passou a ter significado próprio sem substituir o nome “pessoas com deficiência”.</p>	<p>De início, “necessidades especiais” representava apenas um novo termo. Depois, com a vigência da Resolução nº 2, “necessidades especiais” passou a ser um valor agregado tanto à pessoa com deficiência quanto a outras pessoas.</p>
<p>Mesma época acima. Surgiram expressões como “crianças especiais”, “alunos especiais”, “pacientes especiais” e assim por diante numa tentativa de amenizar a contundência da palavra “deficientes”.</p>	<p>“Pessoas especiais”. O termo apareceu como uma forma reduzida da expressão “pessoas com necessidades especiais”, constituindo um eufemismo dificilmente aceitável para designar um segmento populacional.</p>	<p>O adjetivo “especiais” permanece como uma simples palavra, sem agregar valor diferenciado às pessoas com deficiência. O “especial” não é qualificativo exclusivo das pessoas que têm deficiência, pois ele se aplica a qualquer pessoa.</p>

<p>Em junho de 1994. A Declaração de Salamanca preconiza a educação inclusiva para todos, tenham ou não uma deficiência.</p>	<p>“Pessoas com deficiência” e pessoas sem deficiência, quando tiverem necessidades educacionais especiais e se encontrarem segregadas, têm o direito de fazer parte das escolas inclusivas e da sociedade inclusiva.</p>	<p>O valor agregado às pessoas é o de elas fazerem parte do grande segmento dos excluídos que, com o seu poder pessoal, exigem sua inclusão em todos os aspectos da vida da sociedade. Trata-se do empoderamento.</p>
<p>Em maio de 2002. Frei Betto escreveu no jornal O Estado de S.Paulo um artigo em que propõe o termo “portadores de direitos especiais” e a sigla PODE. Alega o proponente que o substantivo “deficientes” e o adjetivo “deficientes” encerram o significado de falha ou imperfeição enquanto que a sigla PODE exprime capacidade. O artigo, ou parte dele, foi reproduzido em revistas especializadas em assuntos de deficiência.</p>	<p>“Portadores de direitos especiais”. O termo e a sigla apresentam problemas que inviabilizam a sua adoção em substituição a qualquer outro termo para designar pessoas que têm deficiência. O termo “portadores” já vem sendo questionado por sua alusão a “carregadores”, pessoas que “portam” (levam) uma deficiência. O termo “direitos especiais” é contraditório porque as pessoas com deficiência exigem equiparação de direitos e não direitos especiais. E mesmo que defendessem direitos especiais, o nome “portadores de direitos especiais” não poderia ser exclusivo das pessoas com deficiência, pois qualquer outro grupo vulnerável pode reivindicar direitos especiais.</p>	<p>Não há valor a ser agregado com a adoção deste termo, por motivos expostos na coluna ao lado e nesta. A sigla PODE, apesar de lembrar “capacidade”, apresenta problemas de uso: 1) Imaginem a mídia e outros autores escrevendo ou falando assim: “Os Podes de Osasco terão audiência com o Prefeito...”, “A Pode Maria de Souza manifestou-se a favor...”, “A sugestão de José Maurício, que é um Pode, pode ser aprovada hoje...” 2) Pelas normas brasileiras de ortografia, a sigla PODE precisa ser grafada “Pode”. Norma: Toda sigla com mais de 3 letras pronunciada como uma palavra deve ser grafada em caixa baixa com exceção da letra inicial.</p>
<p>De ± 1990 até hoje e além. A década de 90 e a primeira década do século 21 e do Terceiro Milênio estão sendo marcadas por eventos mundiais, liderados por organizações de pessoas com deficiência. A relação de documentos produzidos nesses eventos pode ser vista no final deste artigo.</p>	<p>“Pessoas com deficiência” passa a ser o termo preferido por um número cada vez maior de adeptos, boa parte dos quais é constituída por pessoas com deficiência que, no maior evento (“Encontrão”) das organizações de pessoas com deficiência, realizado no Recife em 2000, conclamaram o público a adotar este termo. Elas esclareceram que não são “portadoras de deficiência” e que não querem ser chamadas com tal nome.</p>	<p>Os valores agregados às pessoas com deficiência são: 1) o do empoderamento [uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da situação de cada um] e 2) o da responsabilidade de contribuir com seus talentos para mudar a sociedade rumo à inclusão de todas as pessoas, com ou sem deficiência.</p>

Podemos observar que há mais de uma década que a terminologia para designar as pessoas com deficiência foi modificada, mais ainda assim boa parte da sociedade se encontra desatualizada e erroneamente continuam utilizando as terminologias antigas.

2.2 Acessibilidade e Cidadania

Nos últimos anos têm crescido os movimentos que trata da inclusão e dos direitos da pessoa com deficiência tanto no âmbito escolar quanto no mercado de trabalho. Contudo,

sabemos que ainda existem muitas barreiras na inserção da pessoa com deficiência. No âmbito escolar ainda iremos nos deparar com professores e funcionários pouco capacitados para lidar com este tipo de público, então é mais fácil excluí-lo do que enfrentar e vencer os obstáculos. Mas, nos dias de hoje as escolas não podem mais se recusar a matricular um aluno com deficiência em virtude do Art. 2º da Lei Nº 7.853/89 que diz: Cabe ao Poder Público e seus órgãos assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico. E isto, de certo modo trás um desconforto para a escola, para os professores que não estão preparados para lidar com estes alunos e também para os próprios alunos que não possui deficiência por não saberem ou por receio de como lidar com uma pessoa com deficiência.

Ainda na estrutura escolar para que de fato aconteça a Inclusão não basta só capacitar os professores, mas também é necessários investirem em equipamentos, materiais que venha auxiliar na interação do professor com o aluno. Já no mercado de trabalho supõe que a pessoa com deficiência não tem capacidade para desenvolver suas atividades, mas limitações todo o ser humano tem, porém nada impede que estas limitações sejam superadas.

Superar limites, obstáculos faz parte do instinto de todo e qualquer ser humano que tem em si a capacidade de superação. Como todo e qualquer ser humano a pessoa com deficiência conhece suas limitações, portanto quando ela decide entrar no mercado de trabalho é porque ela já se sente capacitada para desenvolver certas atividades. Com isto, espera-se apenas uma oportunidade para colocar em prática a sua capacidade profissional.

Dentre as deficiências: física, auditiva e visual, observamos que a pessoa com deficiência visual é mais excluída pelo simples fato de não enxergar, esquecendo que a função do olho é enxergar as coisas e não desenvolver as atividades, porém a pessoa com deficiência visual na medida em que é inserida na escola e/ou no mercado de trabalho expõem suas habilidades, superam as expectativas de quem está ao seu redor e mostram que o fato de não enxergar é apenas um detalhe no seu cotidiano.

A pessoa com deficiência na qualidade de cidadão também é cumpridor de seus direitos e deveres, logo, faz-se valer a sua cidadania. Ou seja, cidadania é o exercício dos direitos e deveres estabelecidos pela Constituição.

A acessibilidade da pessoa com deficiência sob a óptica do Art. 8º, do Capítulo III do Decreto Federal Nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004 que regulamenta as Leis Nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 e a de Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

Art. 8º Para os fins de acessibilidade considera-se:

I – acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

II – barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação. Classificadas em:

- a) Barreiras urbanísticas: as existentes em vias públicas e nos espaços de uso público;
- b) Barreiras nas edificações: as existentes nos entornos e interior das edificações de uso público e coletivo e no entorno e nas áreas internas de uso comum nas edificações de uso privado multifamiliar;
- c) Barreiras nos transportes: as existentes nos serviços de transportes; e
- d) Barreiras nas comunicações e informações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação.

Observa-se que a preocupação quanto à acessibilidade das pessoas com deficiência é algo concedido já algum tempo. Porém, na prática as barreiras ainda são bastante presente no dia a dia dessas pessoas.

Por um lado, a barreira física muito interfere na acessibilidade das pessoas com deficiência visual. Em contra partida, a tecnologia tende a garantir essa acessibilidade, mas para isso é necessário que os profissionais da informação tenham como um de seus objetivos a recuperação da informação para este público.

Uma vez que, as pessoas cegas estão tendo cada vez mais acesso ao computador, disponibilizar um documento na web irá criar a possibilidade de independência em relação à sociedade.

Neste contexto, mais uma vez, observa-se a necessidade do sistema Dosvox para o cotidiano da pessoa cega, uma vez que este sistema Dosvox irá proporcionar a acessibilidade das pessoas cegas aos documentos de Arquivos, Centros de Informações disponíveis na web permitindo-lhe uma satisfação na busca pela informação.

3 O ESTUDO DO USUÁRIO E O FENÔMENO DA INFORMAÇÃO

Acredita-se que usuário da informação é aquele que faz uso da mesma utilizando um centro e/ou um serviço de informação. Porém, usuário da informação é todo aquele a quem dela necessita independente do seu local de busca. Sanz Casado (1994, p.19) usuário da informação é “aquele indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Para ele todo e qualquer indivíduo é considerado usuário da informação, uma vez que, todos necessitam de informação para realizarem suas atividades diárias. Contudo, existe os que são considerados não-usuários da informação.

Figueiredo (1990, p.25) “na categoria de não-usuários incluem-se não somente aqueles que não estão cientes dos serviços, não tem acesso a eles, não sabem que precisam de informação”. Ou seja, muitos são os usuários que não estão cientes dos serviços de informação e até acredita que não precisa da informação, principalmente da informação de Documento de Arquivo bem como existe outra parcela de usuários que tem essa consciência, que tem uma necessidade, mas que por alguma razão deixa de buscar a informação e para a pessoa com deficiência visual essa razão pode estar relacionada às barreiras que ela vá se deparar sejam as barreiras físicas, funcionais ou tecnológicas.

Bellotto (2006, p.41-42) questiona quanto ao público: que é o usuário do arquivo?

No âmbito da primeira e segunda idades –, a clientela é formada pelo administrador, pelos empresários ou seus representantes, enfim pelos produtores do documento. No arquivo permanente, o público estará personificado no historiador ou em profissionais cuja atividade possa demandar informações sobre épocas anteriores. E o outro tipo de usuário é o cidadão em busca de seus interesses ou que revela alguma curiosidade pelo trabalho de investigação histórica.

Esta pesquisa teve como perspectiva este outro tipo de usuário que é o cidadão em busca de seus interesses. Cidadão este que tem uma necessidade informacional a ser suprida, que atenda suas necessidades do dia a dia.

3.1 O Conceito de Informação

Informação parte do pressuposto de informar, ou seja, é tudo que emite ou recebe uma mensagem a fim de esclarecer algo a quem dela necessita. Buscar informação é querer esclarecer o pouco do que se conhece, bem como, desvendar o que ainda é desconhecido. Buckland (1991) identifica três principais usos da palavra “informação” e as caracteriza como: Informação-como-processo (Information-as-process); Informação-como-conhecimento (Information-as-knowledge); e Informação-como-coisa (Information-as-thing).

I – Informação-como-processo: Quando alguém é informado, o que eles sabem é alterado. Neste sentido, “informação” é “O ato de informar”.

II – Informação-como-conhecimento: Informação também é utilizado para designar o que é percebido em “informação-como-processo”. “O conhecimento comunicado sobre algum fato particular, assunto ou evento, a que se tenha conhecimento ou disse, a inteligência, a notícia”.

III – Informação-como-coisa: O termo “Informação” é usado também atributivamente para objetos, tais como dados e documentos, que são referidos como “informação”, porque eles são considerados como sendo informativos.

Analisando estes conceitos, observamos que a primeira definição de Informação-como-processo vincula no sujeito uma transformação do seu conhecimento prévio, ou seja, altera o conhecimento primário do indivíduo. Uma vez que, o seu intuito é apenas informar sobre algum fato, notícia.

Informação-como-conhecimento originaliza a partir da informação-como-processo e quando esta informação é processada ela deixa de ser apenas um dado informativo para tornar-se um conhecimento adquirido dando origem a um novo conhecimento, uma nova ideia.

E por fim à Informação-como-coisa onde o termo informação também é atribuído a objetos, a informação registrada em um suporte, formato tangível, físico.

Porém, em meio a esta explosão das novas tecnologias não podemos nos delimitar apenas a informação em formato tangível porque assim sendo, corremos o risco de tornarmos um ser ultrapassado à espera do conhecimento. Em virtude disto, que a busca pela informação tem tornado se cada vez mais constante e imprescindível para o dia a dia das pessoas. Contudo, ainda podemos observar que em um curto espaço de tempo surge uma nova

informação, mas o que irá divergir entre uma informação e outra serão a sua utilização, sua finalidade.

Vejamos alguns conceitos de informação sobre a óptica desses autores:

Le Coadic (1996, p.5) A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma (impressa ou numérica) oral ou audiovisual.

Este conceito assemelha-se com a de Buckland quando ele define a informação-como-coisa.

Cintra (2002, p.19) A informação em estado dicionário significa “ação ou efeito de informar”, “instrução”, “indagação”, “investigação”, “notícia”.

A informação é quase sinônimo de facto; é algo que se pode utilizar e de que, muitas vezes, se necessita; é a matéria-prima de que deriva o conhecimento; pode ser trocada com o mundo exterior e não simplesmente recebida; exerce efeito sobre o receptor; é utilizada em momentos de tomada de decisões, como um recurso importante; pode ser registrada sobre diferentes suportes; etc. (SILVA, 2009, p.24)

Para Cintra a informação tem objetivo apenas de informar, repassar a notícia. Enquanto, que para Silva a informação irá produzir um conhecimento gerando uma troca de informação entre quem o emite e quem o recebe possibilitando uma posterior utilização da informação.

Capurro, Hjørland (2007, p. 149) define o conceito de informação como usado no cotidiano, no sentido de conhecimento comunicado, desempenhando um papel central na sociedade contemporânea.

Este conceito possui uma similitude com o de Malheiro quando dá ênfase de que o conhecimento é uma troca de informação, algo do cotidiano, pois diariamente necessitamos de informação.

Para Assumann (2000, p. 8) toda informação pode ser classificada, analisada, estudada e processada de qualquer outra forma a fim de gerar o saber.

Para que a informação gere o saber é necessário lapidá-la para assim transformá-la em conhecimento.

Contudo, Barreto (1994, p. 1) a informação, quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive.

Observando todos estes conceitos sobre a informação podemos concluir que ela por si só não terá um significado. A informação é um dado subjetivo que precisa está inserido num contexto para assim ser codificada, entendida e transformada gerando um conhecimento.

3.2 Direito à Informação

Ao longo do tempo, o ser humano tem uma necessidade cada vez maior pela informação, com isto ele tem embarcado numa busca constante para atender as suas necessidades informacionais. Para Silva (1998, p.24) a informação é quase sinônimo de facto; é algo que se pode utilizar e de que, muitas vezes, se necessita. Mas, de fato todas as pessoas necessitam de informação seja para uma tomada de decisão, ou seja, apenas para adquirir conhecimento.

A pessoa com deficiência no momento da busca da informação se esbarra em alguns obstáculos e o profissional que deveria facilitar a recuperação da informação, muitas vezes é nele que começa a barreira comunicacional, fornecendo uma falsa informação, bem como uma informação incompleta dificultando o processo de busca, onde na ocasião, algumas vezes uma informação incompleta ou incorreta poder causar danos a quem dela necessita independente de ser uma pessoa com deficiência ou não.

A Constituição Federal de 1988, no seu Art.5, XIV “assegura a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional” (C.F/88, 2006, p.16).

Uma vez que a nossa Constituição nos garante o direito à informação, então porque os centros de informação ainda resistem em não disponibilizar as informações?

Subtende-se que o profissional da informação ainda resista em não disponibilizar as informações por falta de conhecimento, de como recuperar e disponibilizar estas informações para os usuários, pelo excesso de burocracia e/ou até mesmo por dúvida quanto à natureza do assunto se é ostensivo ou sigiloso. Estes são alguns fatores que podem interferir nesta falta de disponibilidade informacional.

Mas, a Lei Nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011. Regulamenta o acesso a informação previsto no inciso XXXIII do art.5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I – observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II – divulgação de informações de interesse público, independente de solicitações;
- III – utilização de meios de comunicação viabilizado pela tecnologia da informação;
- IV – fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V – desenvolvimento de controle social da administração pública.

Ou seja, observamos que a Lei de Acesso dar todo o respaldo para o indivíduo que deseja a informação e ainda nesta análise, no inciso III do Art. 3º da Lei Nº 12.527 há uma abrangência que contempla a pessoa com deficiência visual, tendo em vista que a tecnologia muito contribui para o acesso da pessoa cega, pois no formato convencional (o papel), passar as informações para o sistema Braille levaria mais tempo e um custo maior para os órgãos e empresas públicas que irão disponibilizar as informações solicitadas.

Para OLIVEIRA e PRYSTHON (2008, p.19) A informação no seu papel de mediadora entre a produção e a geração do conhecimento no individuo, ou no seu grupo, pode desempenhar uma relação de reciprocidade.

Para que aconteça esta relação de reciprocidade é necessário que a informação desperte no individuo uma necessidade que vá além do simples desejo de se alcançar a informação almejada. Que esta necessidade seja suprida, porém que ela aflore novos desejos de busca permitindo que o indivíduo amplie seus conhecimentos.

Houve o tempo em que a pessoa com deficiência visual acomodava-se a sua cegueira, principalmente por falta de oportunidade e de incentivo. Contudo, hoje algumas barreiras já foram vencidas e a pessoa com deficiência visual se deu conta da sua própria capacidade que vai além das barreiras físicas.

A informação tem sido primordial no avanço intelectual da pessoa cega principalmente na obtenção dos seus direitos e se fazerem valerem como é de direito. E isto, tem feito com

que essas pessoas saiam do comodismo e busquem melhorias de vida graças a todo esse processo de conhecimento adquirido. GALINDO e OLIVEIRA (2008, p.41) afirmam que:

Ampliando o conhecimento busca-se defender que o saber tem valor e alcança seu objetivo, no momento em que pode ser utilizado pela sociedade como um todo, ajudando comunidades a conhecer a própria história e a atender a razão de seus principais problemas sociais.

Conforme o exposto acima, observamos o quanto à PcDV vem ampliando seus conhecimentos, seja para utilizar em benefício próprio, seja em benefício da comunidade de pessoas cegas visando um bem comum.

Vale salientar, que nesta busca do conhecimento a pessoa com deficiência visual tem tornado cada vez mais exigente consigo mesmo. Em razão disto, é que elas estão buscando um nível de formação mais elevada possível.

3.3 História dos Estudos dos Usuários

Estudo de usuário corresponde a uma temática que evidencia tendências teóricas voltadas para abordagem de pesquisa. O intuito principal é coletar dados junto ao usuário para entender a questão da transparência, acesso e uso da informação. Em termo histórico duas abordagens se destacam: a quantitativa e a qualitativa. A fase quantitativa fundamenta os estudos das décadas de 1960 a 1980. O objetivo era garantir precisão nos resultados encontrados e melhorar os serviços.

Baptista e Cunha (2007, p. 171-172) fazem uma análise dessa tendência teórica quanto à precisão nos resultados encontrados entre essas décadas de 1960 a 1980.

- 1960: Destaque para a identificação em relação à frequência de uso de determinado material e outros comportamentos puramente quantitativo não identificando os comportamentos informacionais.
- 1970: Destaque para como a informação era obtida e usada pelo usuário. A utilidade da informação e o tempo de resposta ganham destaque (forma, tempo, lugar e posse do documento).

- 1980: Destaque para a automação dos serviços voltados para os sistemas de informação. Nessa fase, os estudos também ganham influências do Marketing, da Comunicação Científica e da Psicologia.

Segundo Ferreira (1995, p.10), o ser humano está em constante estado de construção, livre para criar, interagir junto aos sistemas de informação e diante de tais situações chegam à compreensão das coisas, para isso é impulsionado a buscar alternativas que contribuam para solucionar as suas ansiedades cognitivas.

No estudo de usuários destacaram-se dois modelos de pesquisa no sentido de investigar os sistemas de informação e sua disposição para com o usuário. Esses modelos se situam no campo da pesquisa quantitativa que se caracteriza pelo método da coleta de dados, o seu tratamento pelos uso de técnicas e padrões estatísticas que tinham como objetivo garantir uma maior precisão na análise e interpretação dos resultados obtidos.

Este modelo de estudo do usuário estava centrado no paradigma tradicional que situava as suas averiguações especificamente de técnicas e organizações bibliográficas estando menos preocupado com a atenção do usuário.

Sistema de informação organizado nessa perspectiva tradicional concentra-se prioritariamente na aquisição e administração de grandes coleções de materiais. Assumiu-se, durante décadas, que as atividades técnicas dos sistemas eram o seu ponto nevrálgico. Considerava-se que os usuários utilizavam o sistema exatamente da maneira como vinham seus projetos. Não se imaginava indagar, aos sistemas, questões imprescindíveis sobre a identidade e propósitos principais de seus usuários. (FERREIRA, 1995, p.6).

Com o passar dos anos, após tórridas discussões filosóficas a respeito da informação, o sistema que agrega e o usuário, volta-se a observar os fatores intrínsecos, antológicos pertinente ao usuário da informação. Foram elaborados trabalhos que procuravam entender o fluxo da informação partindo da interabilidade desta com o usuário de sua circunscrição.

Esta nova abordagem se conheceu por paradigma moderno de estudo do usuário. Este modelo se caracteriza por dar mais ênfase ao aspecto qualitativo na apreensão do estudo do usuário diante de uma necessidade específica. “No modelo emergente “orientado ao usuário”, a questão passa a ser “como” define-se sua necessidade de informação?” (LE COADIC, 1997 Apud de JARDIM, FONSECA, 2004 p.2).

Nos estudos clássicos dos usuários, dentro da perspectiva do “Modelo orientado ao serviço de informações”, as questões eram dirigidas no sentido de observa-se a relação usuário-serviço, colocando, em geral, perguntas do tipo “Que, ou seja, que sistema, que pessoas, que serviços, que produtos?”, as diferenças nas respostas, ou seja, no comportamento informacional do usuário eram explícitas a partir de dados demográficos e sociológicos, tais como: idade, sexo, educação, profissão, atividades, etc. usavam-se nestes estudos, métodos quantitativos de pesquisa. (FERREIRA, 1995, p5).

A disponibilização da informação para o usuário não está apenas na enorme quantidade de dados como sendo o fator primordial do processo de absorção da informação, mas se essa informação disponível foi analisada e se atinge os fins a que se propõe.

Para um arquivo, biblioteca, centro de informação ou qualquer outro órgão que tenha a pessoa com deficiência visual como usuário da informação, sabe o quanto é difícil para atingir esses fins a que eles se propõem, tendo em vista que pelo modelo convencional (o papel) o documento precisa conter informações em Braille. Já a internet muito tem ajudado e facilitado à vida do deficiente visual, muito embora, ainda tenha o que melhorar para realmente satisfazer as necessidades desses usuários.

3.4 Paradigmas dos Estudos dos Usuários

O termo usuário da informação pode ser encontrado em diversos contextos de comunicação/informação e acolhe diferentes significados.

A transferência e uso da informação requerem um tratamento voltado para os usuários, haja vista que esse indivíduo é inseparável da informação, segundo a observação de Tálamo (1996, p.12) a informação é inseparável do sujeito, tanto daquele que a gera, como daquele que a transforma e a trata, como daquele que a recebe e aplica em suas atividades.

Porque dentro desta perspectiva não se imagina uma informação sem o sujeito, sem o usuário. A informação só irá fazer sentido se tiver quem dela necessite porque ela precisa fazer sentido para o produtor tanto quanto para o emissor e o receptor. Contudo, é o usuário que determina a valorização da informação, é quem vai determinar a significação no ato de fazer sentido.

Os estudos de usuários dentro da abordagem literária envolvem a preocupação, para com a identificação da grande satisfação do usuário dentro do serviço da informação. A ciência da informação e os campos da documentação têm prestado relevantes contribuições no sentido de proporcionar uma ampla abordagem quanto às discussões da repercussão dos estudos relacionados à necessidade do usuário e tecendo crítica ao modelo clássico incorporado pelos sistemas.

Miranda (1986, apud Dervin e Nilan, 2006, p.100) conclui que era necessário mudar o paradigma tradicional dos estudos de necessidades e usos da informação. Assim detectaram novos direcionamentos que apontam para as seguintes tendências:

- As necessidades dos usuários deveriam se tornar o foco central da operação de sistemas;
- Os serviços de informação deveriam ser ajustados às necessidades específicas do indivíduo, e não o contrário;
- Deveria ser mudado o foco dos sistemas de informação dirigidos a tecnologias e conteúdos para os dirigidos aos usuários;
- Deveria ser colocado o foco nos próprios usuários.

Observamos que ao longo do tempo os centros de informações estão sendo moldado a fim de atender as necessidades dos usuários, mas ainda é muito explícito que este tipo de atitude só está ocorrendo nos locais que detêm de um profissional da informação que esteja comprometido de aplicar estas novas tendências. Por isso, ainda é comum nos esbarrarmos nos locais detentores de informação baseado na abordagem tradicional, aquela voltada para o sistema de informação e não, não abordagem moderna que visa o usuário com suas necessidades.

O modelo emergente é uma realidade atribuída aos sistemas do usuário avaliando a disponibilização da informação contida nas unidades informacionais e sua aplicação de forma racional às necessidades de seus pleiteadores.

Os estudos do usuário no campo arquivístico é uma questão analisada por Jardim e Fonseca, comentam as últimas pesquisas feitas no campo da literatura que envolve a avaliação dos procedimentos construídos em relação ao conhecimento da área, contidas em diversas hipóteses que levanta questões da ampla dimensão do processo da informação e suas

perspectivas em relação às especificidades do arquivo, da instituição e do usuário. Sugere uma visualização mais abrangente em alguns aspectos sobre o tema persistente na literatura arquivística.

Em arquivologia os estudos dos usuários são escassos, a produção do conhecimento em relação a esses estudos nessa área é insuficiente para se realizar a criação de um modelo de interação comunicacional entre os sistemas e as realidades do usuário. Verifica-se que as pesquisas realizadas não contemplam uma maior discussão sobre os estudos de usuário de arquivos. O tema é apenas superficialmente abordado em algumas pesquisas observado em manuais de terminologias arquivísticas no que se refere ao estudo de usuários de arquivos. Vale destacar que alguns manuais existem uma notável apreciação de inestimáveis práticas arquivísticas relacionadas aos estudos de usuários de arquivos.

Na perspectiva de se identificar os aspectos mais relevantes para o estudo do usuário de arquivos, a conferência realizada pelo Conselho Internacional de Arquivos apresentou um relatório que abrangia algumas questões do tema: A informação e a orientação ao usuário de arquivos, no entanto não contempla os aspectos que envolvem o processo de transferência da informação nos arquivos nem os estudos de seus usuários da informação e seus usos.

4. OS CAMINHOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Considerando as múltiplas características do nosso fenômeno de estudo, bem como as necessidades informacionais das pessoas com deficiência visual como usuário da informação.

Diante deste contexto, observamos que existem duas grandes abordagens ou métodos que dão embasamentos às pesquisas: o método quantitativo e o qualitativo.

A diferença principal entre a abordagem quantitativa e a qualitativa é que a primeira busca uma explicação objetiva baseada em descrição e manipulação estatística, enquanto que a qualitativa procura entender um acontecimento ou comportamento da perspectiva do ator. Ou ainda, a abordagem qualitativa tenta registrar dados detalhados que apresentam uma descrição correta da percepção da realidade de um grupo, como apresentada por membros desse grupo. (FIGUEIREDO, 1999, p.35).

Para tanto, utilizaremos o método quantiqualitativo ou de triangulação, a fim de querer entender e explicar o comportamento das pessoas com deficiência visual como usuários da informação diante de suas necessidades informacionais no seu momento de busca da informação.

Michel (2009, p.39), considera-se como “qualiquanti” a pesquisa que quantifica e percentualiza opiniões, submetendo seus resultados a uma análise crítica qualitativa. Com base neste conceito, a pesquisa busca quantificar as opiniões das pessoas com deficiência visual identificando suas necessidades informacionais, suas preferências por determinados assuntos.

O método qualitativo e quantitativo embora se diferencie entre si, mas um não exclui o outro. Numa pesquisa, o método quantitativo irá resumir e organizar os resultados obtidos pelo método qualitativo.

Ambos os tipos de pesquisa devem sinergicamente se complementar, sem associar processos e questões metodológicas dos métodos quantitativos exclusivamente às ciências exatas, biológicas e naturais, ou os métodos qualitativos ao pensamento interpretativo ou às ciências humanas e sociais. (MICHEL, 2009, p.38)

Desse modo, utilizaremos o método quantitativo que, segundo Richardson (2011), caracteriza-se pela quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meios de técnicas estatísticas. Sendo assim, a abordagem quantitativa irá

interpretar os dados da abordagem qualitativa, além de ser uma opção do investigador, justificar-se, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social. (Op. Cit). Como por exemplo, acessibilidade dos sujeitos na busca da informação, nos canais de acesso dessa busca.

Conforme esse aspecto é que escolhemos a pesquisa empírica para dar ênfase ao nosso trabalho, segundo Meksenas (2007), a pesquisa empírica se dá por meio de um objeto localizado dentro de um recorte do espaço social. Para essa pesquisa o nosso objeto de estudo é a pessoa com deficiência visual que está inserida numa sociedade como um todo.

Para Michel (2009), a pesquisa empírica é a que busca respostas e soluções através das observações e prática dos fenômenos, que embasam suas conclusões. Ou seja, a pesquisa empírica irá nos ajudar na busca pelas respostas das necessidades informacionais das pessoas com deficiência visuais como usuários da informação, a fim de dar um maior embasamento na conclusão desta pesquisa.

4.1 Universo e Amostragem

O conceito de universo está relacionado ao âmbito de que algo existe ou ocorre, o ambiente preferido. Enquanto que a amostragem está inserida no processo de seleção de amostra com o intuito de ser representada como um todo, para isto se utiliza a escolha dos elementos de uma população para construir uma amostra.

Contudo, nas pesquisas sociais é praticamente impossível trabalhar com um universo de elementos em sua totalidade, ou seja, nesta pesquisa é impossível trabalhar com todas as pessoas com deficiência visuais de João Pessoa.

RICHARDSON (2011, p.157-158), em termos estatísticos, população pode ser o conjunto de indivíduos que trabalham em um mesmo lugar, os alunos matriculados em uma mesma universidade. Enquanto que amostra define-se como qualquer subconjunto do conjunto universal ou da população. (Op.cit).

O nosso universo de usuário são pessoas com deficiência visuais de João Pessoa. Onde utilizaremos uma amostragem composta de 14 usuários entre graduandos e graduados. Utilizaremos este espaço amostral a fim de identificarmos o ambiente em que as pessoas com deficiência visuais com suas necessidades informacionais buscam para complementar seus conhecimentos.

Nesta pesquisa, utilizaremos da amostragem não probabilística intencional, que segundo Richardson (2011, p. 161), a amostra intencional apresenta-se como representativa do universo. Entendendo-se por sujeitos-tipos aqueles que representam as características típicas de todos os integrantes que pertencem a cada uma das partes da população.

Nesse sentido, o critério utilizado além da deficiência visual foi o nível de escolaridade. Buscamos os usuários que possuam no mínimo uma graduação.

Acreditamos que, os sujeitos inseridos nessa amostragem com estas determinadas características possuam uma necessidade maior de manter-se informado, independente de qual meio ele utilizará para adquirir essa informação e para qual será a sua finalidade.

4.2 Instrumento de Coleta de Dados

Para dar continuidade ao nosso trabalho e de como iríamos coletar as informações foi que utilizamos como instrumento de coleta de dados o questionário.

Questionário é uma técnica de coleta de informações constituído por indagações escritas. Destina-se aos sujeitos eleitos como informantes da pesquisa, seja por conhecerem o assunto sob investigação, por terem testemunhado algum aspecto daquilo que se quer estudar, ou ainda por haver interesse em conhecer a percepção dos ditos sujeitos relativamente a alguma coisa. (RODRIGUES, 2007, P.137).

Para Michel (2009), o questionário é um formulário, previamente construído, constituído por uma série ordenada de perguntas em campos abertos e fechados, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador.

Diante desta definição utilizamos o questionário misto com questões abertas e fechadas, baseada no método quanti/qualitativo na perspectiva de quantificar e qualificar os dados coletados, em função dos objetivos da pesquisa buscando uma resposta para as necessidades informacionais das pessoas com deficiência visual.

Com este instrumento de coleta buscamos traçar o perfil dos usuários, a acessibilidade dos sujeitos na busca da informação, situação-problemas no acesso a informação, os canais de acesso na busca da informação.

Com o intuito de se obter informações em relação às necessidades das pessoas com deficiência visual, as questões fechadas analisaram qual parte da amostra populacional sente

mais necessidade de buscar a informação. Enquanto que, as questões abertas buscou apreender como os usuários “fazem sentido” através da perspectiva subjetiva.

Podemos observar que há mais de uma década que a terminologia para designar as pessoas com deficiência foi modificada, mais ainda assim boa parte da sociedade se encontra desatualizada e erroneamente utilizam as terminologias antigas que de certo modo caracteriza um preconceito embutido.

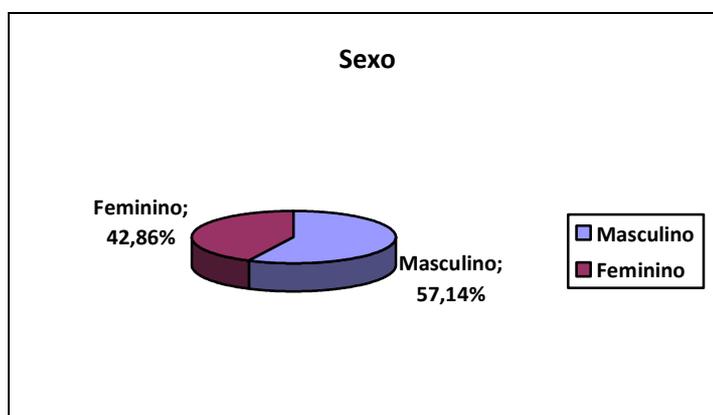
5. ANALISANDO AS NECESSIDADES INFORMACIONAIS DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Este capítulo apresenta a análise dos dados coletados, conforme a metodologia da pesquisa. Para chegarmos aos resultados utilizamos um questionário que aplicado pessoalmente e por e-mail a 14 (catorze) usuários com deficiência visual, entre eles graduandos e graduados. Com este instrumento de coleta buscamos traçar o perfil dos usuários, a acessibilidade dos sujeitos na busca da informação, situação-problemas no acesso a informação, os canais na busca da informação.

5.1 Perfil dos usuários

Para caracterizarmos o perfil dos usuários, utilizamos uma amostra de 14 (catorze) usuários e para melhor compreendermos esta caracterização, subdividimos em: sexo, faixa etária, estado civil, escolarização, deficiência quanto ser cegueira ou baixa visão, congênita ou adquirida e, se adquirida como ocorreu. Sendo assim, a coleta de dados obteve os seguintes resultados.

GRÁFICO 1: Sexo

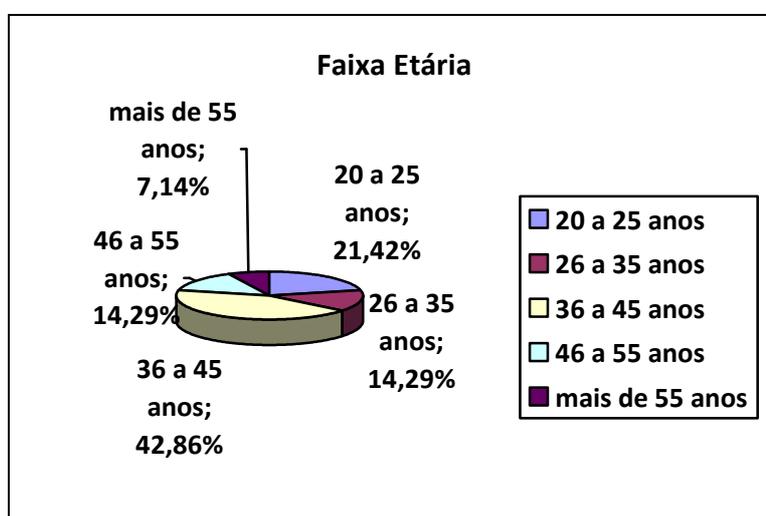


FONTE: Dados da pesquisa (2014)

O gráfico acima mostra que, do total de 14 (catorze) usuários 57,14% são do sexo masculino e 42,86% são feminino.

Com isso, identificamos que a maioria dos sujeitos é do sexo masculino que estão cursando ou que já terminaram a graduação.

GRÁFICO: Faixa Etária

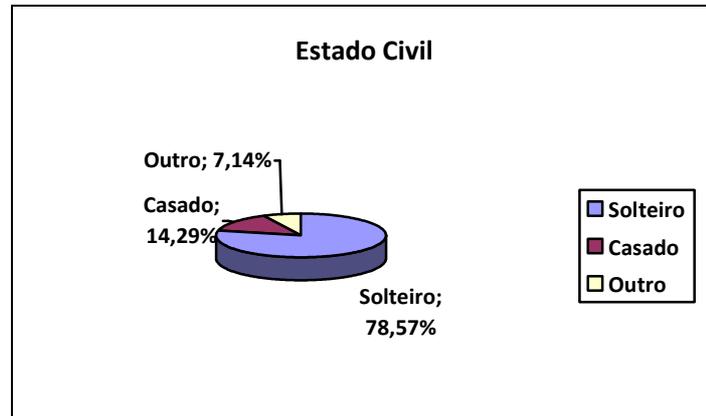


FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Com relação à faixa etária, verificamos que 21,42% têm faixa etária entre 20 e 25 anos, 14,29% entre 26 e 35 anos, 42,86% entre 36 e 45 anos, 14,29% entre 46 e 55 anos e 7,14% acima de 55 anos.

Observamos que, mesmo diante do contexto da educação inclusiva, a pessoa com deficiência visual tem encontrado dificuldade para ingressar no Ensino Superior na faixa etária esperada, assim como acontece com as pessoas que não possui nenhuma deficiência. Porém, elas não desistem de seu objetivo e que mesmo um pouco mais tarde elas conseguem obter a sua graduação.

GRÁFICO 3: Estado Civil

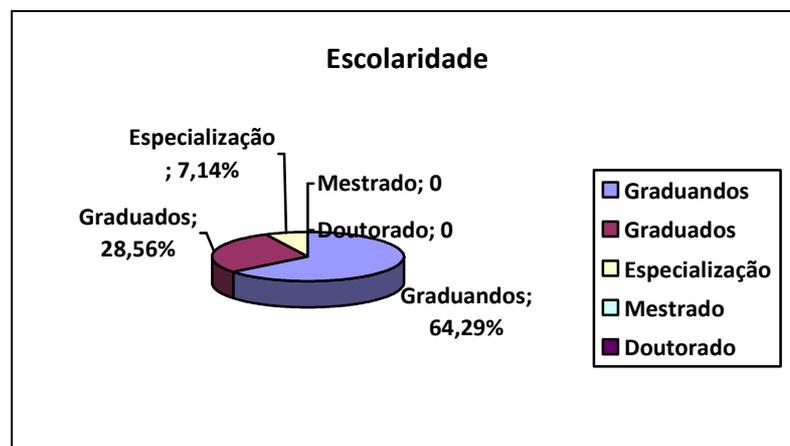


FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Em relação ao estado civil, observamos que 78,57% são solteiros, 14,29% casados e 7,14% outros. Ou seja, a grande maioria é de solteiro.

Sendo assim, percebemos que os usuários solteiros estão mais inseridos na academia em busca de uma graduação.

GRÁFICO 4: Escolaridade



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Quanto à escolaridade dos usuários verificamos que 64,29% estão cursando a graduação, 28,56% são graduados e 7,14% possui especialização.

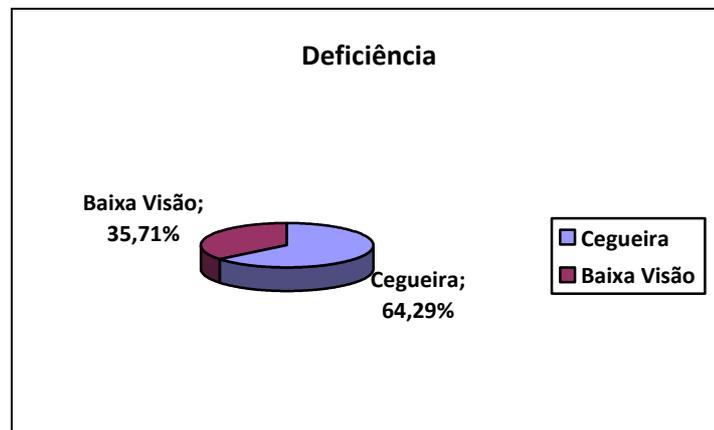
Dentre os sujeitos que estão cursando a graduação, 02 (dois) são de Rádio e TV – Radialismo, 03 (três) Pedagogia, 01 (um) Serviço social, 01 (um) biblioteconomia, 01 (um) Ciências Sociais e 01 (um) Direito.

Os que já são graduados tem a formação em: 01 (um) Geografia, 01 (um) História, 01 (um) Arquivologia, 01 (um) Comunicação Social.

Quanto ao usuário com especialização em Educação Inclusiva tem a formação em Pedagogia.

Esta pesquisa não consta com usuário com mestrado e nem doutorado.

GRÁFICO 5: Deficiência



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

No quesito deficiência 64,29% possui cegueira, enquanto que 35,71% são de baixa visão.

GRÁFICO 6: Deficiência



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

No quesito deficiência quanto a ser congênita ou adquirida, observamos que 78,57% são congênitas e 21,43% foi adquirida.

Em relação à deficiência de nossos usuários da informação com uma amostra de 14 (catorze) usuários, concluímos que 07 (sete) usuários possuem cegueira congênita e 02 (dois) cegueira adquirida, enquanto que com baixa visão 04 (quatro) são congênita e 01 (um) adquirida.

Quanto aos usuários que tiveram sua deficiência adquirida 01 (um) foi em virtude da Diabetes, 01 (um) por Descolamento de Retina e 01 (um) por acidente caseiro (corte de facão) ainda quando criança.

5.2 Canais de Informações

Nesta segunda parte da pesquisa foram analisados os canais de informações, observando os seguintes critérios: se eles têm êxito na busca ou recuperação da informação, se já buscou informação em arquivo, como foi o atendimento, que tipo de arquivo foi acessado e qual a preferência nos canais para a obtenção da informação.

GRÁFICO 7: Êxito na busca ou recuperação da informação



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Quanto ao êxito na busca ou recuperação da informação, observação que a maioria dos usuários da informação com deficiência visual consegue essa obtenção, essa satisfação na busca. Destes usuários 85,71% conseguem buscar ou recuperar a informação, enquanto que, 14,29% responderam que não.

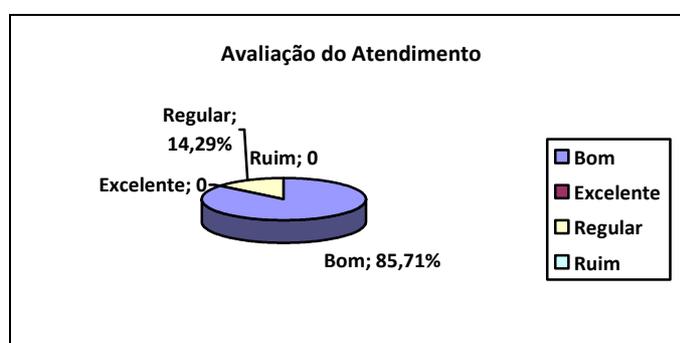
GRÁFICO 8: Informação em Arquivo



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Em relação aos que já buscaram informação em Arquivo, identificamos que 50% dos usuários já utilizaram o Arquivo como fonte de informação e 50% ainda não buscou informação em Arquivo.

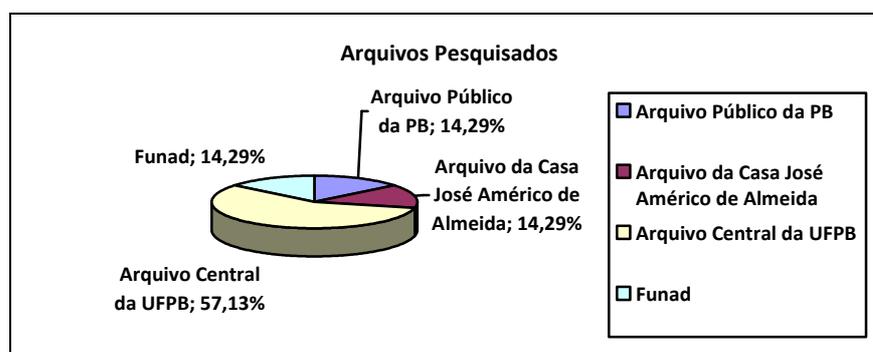
GRÁFICO 9: Avaliação do Atendimento



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Na avaliação do atendimento dos usuários que utilizaram o serviço de arquivo, constatamos que, 85,71% consideraram o atendimento bom e 14,29% regular. Ou seja, na perspectiva desses usuários o atendimento foi satisfatório.

GRÁFICO 10: Arquivos Pesquisados



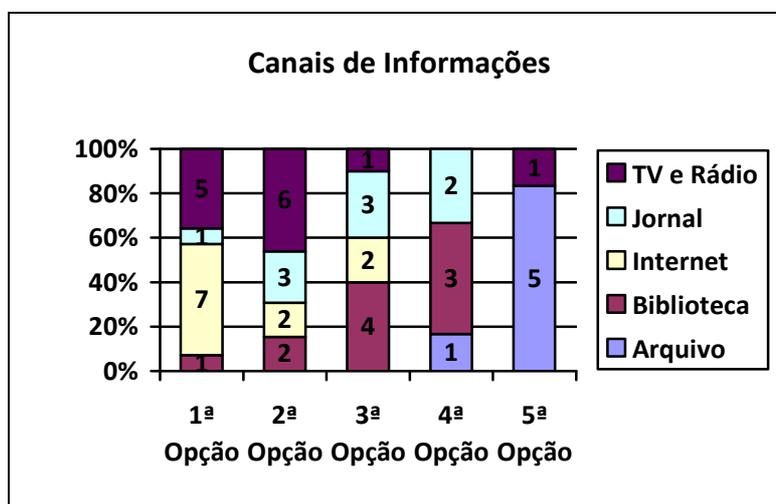
FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Diante da questão de quais os arquivos foram pesquisados como fonte de informação pelos usuários com deficiência visual 57,13% disse já terem pesquisado no Arquivo Central da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, 14,29% no Arquivo Público da Paraíba, 14,29% no Arquivo da Casa José Américo de Almeida e 14,29% no Arquivo da Funad.

Dos arquivos perguntados como Arquivo Histórico da Paraíba, Arquivo do Instituto Histórico, Geográfico da Paraíba – IHGP, Arquivo da Cúria Metropolitana da Capital nenhum usuário sentiu a necessidade de pesquisar nesses arquivos mencionados.

Como consta no gráfico 08 que 50% dos usuários da informação com deficiência visual ainda não utilizaram o arquivo como fonte de informação. Com isso, foi perguntado o porquê deles ainda não terem utilizado o arquivo como fonte de informação e as respostas, em suma, foram de que eles ainda não precisaram, ainda não sentiram necessidade de pesquisar em arquivo.

GRÁFICO 11: Canais de Informações



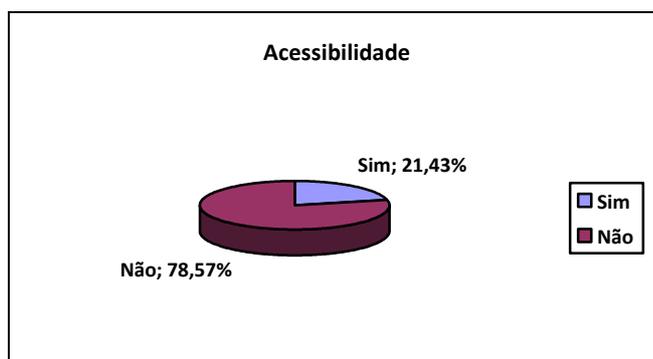
FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Após fazer uma análise sobre a preferência dos canais de informações dos usuários com deficiência visual, na busca pela informação, observamos que as necessidades desses usuários são melhores atendidas pelas mídias digitais: Internet e TV e Rádio, enquanto que pelo meio convencional (papel) destaca-se a Biblioteca, em virtude de que é o único que está disponível pelo sistema Braille.

5.3 Barreiras no acesso à informação

Em relação, a esta terceira parte da pesquisa, foram analisados as barreiras no acesso à informação, mediante os seguintes critérios: se os usuários consideram que existe acessibilidade; qual o grau de dificuldade encontrado no dia a dia diante das barreiras urbanísticas, edificações, transportes e nas comunicações e informações; que tipos de barreiras dificultam o acesso à informação; com que frequência acessa a internet; se eles têm conhecimento da lei de Acesso à informação (12.527/2011); e por fim, se consideram que a Lei de Acesso à Informação está sendo respeitada pelas instituições.

GRÁFICO 12: Acessibilidade



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Quando perguntado se o usuário considera que existe acessibilidade apenas 21,43% responderam que sim e 78,57% responderam que não.

Dos que responderam que sim, 03 (três) usuários consideram que mesmo existindo acessibilidade ainda tem muito no que avançar e melhorar porque ainda existem muitos sites inacessíveis. Porém, 01 (um) usuário é categórico ao afirmar que existe acessibilidade e que a internet é um dos meios mais fáceis, rápido e completo para se encontrar qualquer informação necessária.

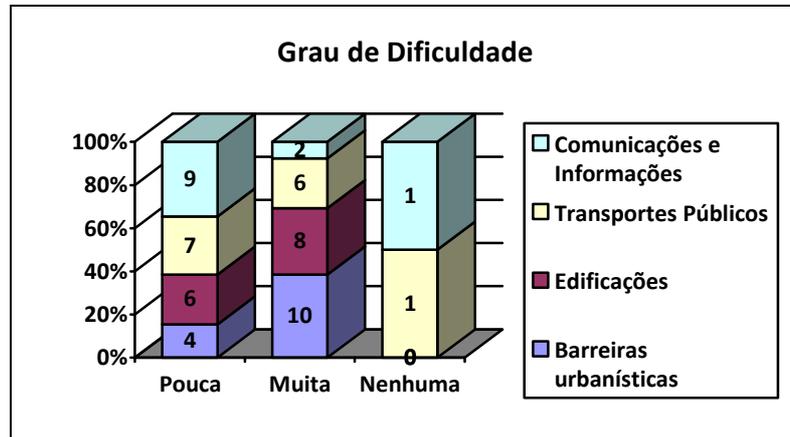
Contudo, dos 78,57% que responderam que não existe acessibilidade, deram as seguintes justificativas:

USUÁRIO	RESPOSTA
A	Porque acessibilidade para os cegos ainda não existe.
B	Porque as calçadas não são adequadas para os deficientes, as faixas não tem identificação.
C	Porque as cidades e os meios de comunicação ainda não foram construídos pensando nas pessoas com deficiências.
D	São inacessíveis e por isso sempre precisamos do outro.
E	Na internet, por exemplo, os sites são inacessíveis, nas bibliotecas não encontramos livros digitalizados.
F	Porque não existe acessibilidade em todos os níveis.
G	Porque existem muitas dificuldades no dia-a-dia, diversos obstáculos tanto na estrutura física dos lugares aonde vou e também em relação à busca de materiais e informações em Braille.
H	Porque ainda encontramos dificuldades em todos os meios.
I	Porque as barreiras ainda são imensas em todas as esferas.
J	Porque além das barreiras arquitetônicas que são muitas, ainda existe o preconceito de algumas pessoas que nos atendem.

FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Acessibilidade tornar-se acessível, porém com esta pesquisa concluiu-se que, a acessibilidade só existe na lei e na “boa vontade”. Contudo, na prática, esta “boa vontade” não existe uma vez que a PcDV encontra barreiras em todas as esferas e dependendo da esfera uns mais e outros menos, mas para a maioria dos usuários desta pesquisa a falta de acessibilidade é uma realidade presente em seu dia a dia.

GRÁFICO 13: Grau de Dificuldade



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

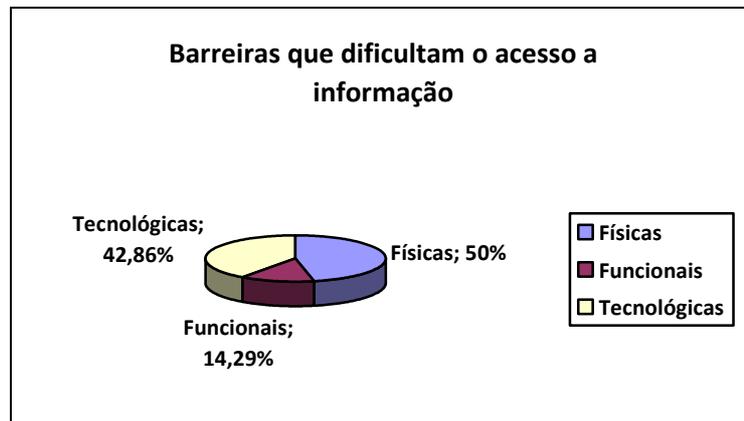
Analisando o grau de dificuldade em relação às barreiras encontradas pelos usuários no dia a dia, concluímos que diante das barreiras urbanísticas todos os usuários encontram algum tipo de dificuldade, sendo 71,43% encontram muita dificuldade e 28,57% pouca dificuldade.

Nas edificações 57,14% encontram muita dificuldade e 42,86% pouca dificuldade.

Nos transportes públicos 50% encontram pouca dificuldade, 42,86% muita dificuldade e 7,14% nenhuma dificuldade.

Nas comunicações e informações 64,28% encontram pouca dificuldade, 14,29% muita dificuldade e 21,43% nenhuma dificuldade.

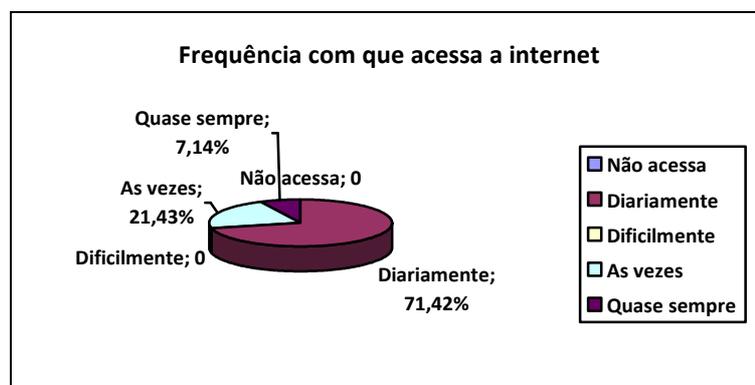
GRÁFICO 14: Barreiras que dificultam o acesso à informação



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

De acordo com as barreiras que dificultam o acesso à informação, observamos que 50% dos usuários responderam barreiras físicas (o acesso ao ambiente), 42,86% disseram serem as barreiras tecnológicas (meios de comunicações) e para 14,29% são as barreiras funcionais (atendimento, prestação de serviços).

GRÁFICO 15: Frequência que acessa a internet

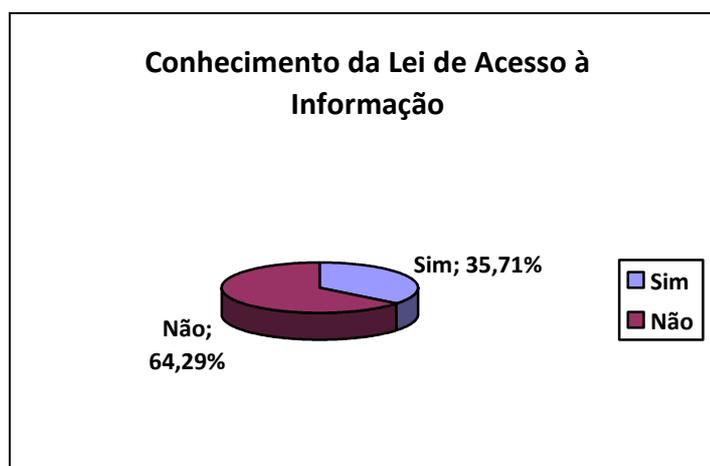


FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Observando os dados sobre com que frequência os usuários acessam a internet 71,43% responderam que diariamente, 21,43% responderam às vezes e 7,14% quase sempre.

Com isto, observamos que nos dias de hoje para nos mantermos informado, precisamos acessar diariamente, uma vez que, é o meio de comunicação mais rápido que temos e as informações são atualizadas instantaneamente.

GRÁFICO 16: Conhecimento da Lei de Acesso à Informação



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Quando perguntado aos usuários com deficiência visual, se eles têm conhecimento da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) 35,71% disseram que sim 64,29% disseram que não.

A Lei de Acesso à Informação já existe há 03 anos e observamos que é uma lei ainda pouco conhecida, em vista de que a maioria dos usuários questionados desconhece essa lei.

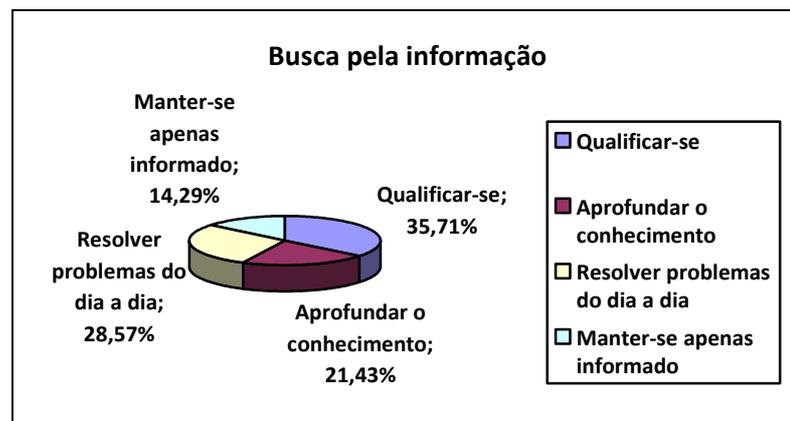
E quando perguntado aos que tem conhecimento da Lei de Acesso à informação qual a percepção deles, na questão se a Lei (12.527/2011) está sendo respeitada pelas instituições. Todos responderam que não porque as leis são de difíceis aplicações em nosso país.

5.4 Situações-problema

Nesta quarta parte da pesquisa foram analisadas as situações-problema envolvendo as questões, com qual o intuito o usuário busca a informação, e se esta precisava ser buscada em algum lugar, se os usuários ao buscar uma informação sentiram resistência por parte da

instituição ou de um profissional para que eles não acessassem a informação, se eles já sentiram prejudicados por falta de alguma informação ou uma informação incompleta.

GRÁFICO 17: Busca pela Informação

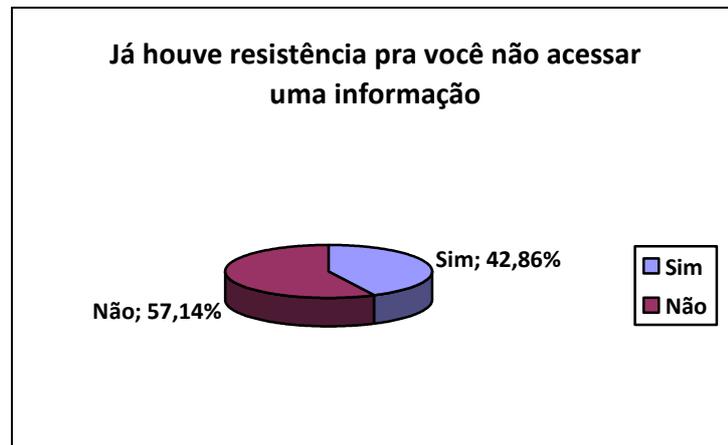


FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Observando as necessidades informacionais das pessoas com deficiência visual, buscou-se conhecer as razões pelas quais esses usuários buscam a informação e 35,71% responderam para qualificar-se, 28,57% para resolver problemas do dia a dia, 21,43% para aprofundar o conhecimento e 14,29% apenas para manter-se informado.

Ou seja, atualmente qualificar-se é uma necessidade de todo e qualquer indivíduo e percebe-se que esta também já é uma necessidade do usuário com deficiência visual.

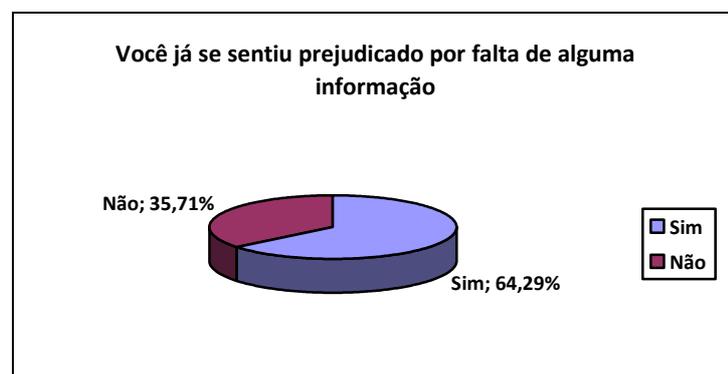
GRÁFICO 18: Se já houve resistência para você não acessar uma informação



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

De acordo com o gráfico acima, nota-se que a PcDV não encontra tanta dificuldade para acessar uma informação, visto que, quando perguntado se já houve resistência de uma instituição ou de um profissional da informação para que eles não tivessem acesso à informação 57,14% responderam que não e 42,86% responderam sim.

GRÁFICO 19: Você já se sentiu prejudicado por falta de alguma informação



FONTE: Dados da Pesquisa (2014)

Quanto à questão se já se sentiram prejudicado por falta de alguma informação ou pela informação incompleta como mostra o gráfico 19 acima, 64,29% disseram que sim, enquanto que 35,71% disseram não. Ou seja, a maioria dos usuários desta pesquisa já foi prejudicado por falta de alguma informação ou por uma informação incompleta.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise dos dados obtidos com esta pesquisa, verificamos os canais que as PcDV buscam a informação, bem como, procuramos descrever a acessibilidade dos sujeitos, as situações-problemas, ou seja, as dificuldades destes indivíduos para acessar a informação nos suportes seja ele papel ou virtual e as políticas públicas voltadas para eles.

No que refere as políticas publicas, observamos que houve alguns avanços, uma melhora no atendimento, porém não suficiente para que o usuário com deficiência visual se sinta um cidadão respeitado em sua cidadania. Um exemplo é a mobilidade urbana, diversos pontos não sinalizados para o pedestre, o novo sistema dos coletivos urbano acabou tornando-se mais uma dificuldade na vida da pessoa com deficiência visual. Com isto, estes usuários acabam esbarrando em inúmeras barreiras fazendo com que eles desestimulem a busca pela informação que necessitam.

O objetivo deste trabalho foi analisar as necessidades informações das pessoas com deficiência visual e diante de tudo que foi observado, constatamos que as necessidades deles são imensas tanto quanto as barreiras encontradas por eles desde o percurso ao sair de casa até se chegar ao local de busca da informação.

Diante da questão como se dá a acessibilidade da pessoa com deficiência visual as informações, vimos que esta a acessibilidade se dá por meio dos suportes papel e virtual. Apesar dos avanços obtidos na tecnologia, ainda assim, não foi possível atender as necessidades informacionais destes usuários em sua amplitude.

Diante destes resultados, nossa recomendação é para que às políticas públicas voltadas para as PcDV seja de fato colocada em prática em todos os âmbitos, em todas as esferas e, principalmente na questão da disponibilidade da informação contando com a participação de todos, dos órgãos públicos, da sociedade, de cada indivíduo. Pois, cada um fazendo a sua parte, desconstruindo barreiras permitirá a PcDV a sua independência como é de direito de todo e qualquer cidadão, principalmente na questão da disponibilidade da informação. Sabendo-se que é quase inviável disponibilizar toda e qualquer informação no suporte (papel) para a PcDV, espera-se ao menos que os responsáveis por estes órgãos tenham em mente a preocupação disponibilizar as informações através dos suportes digitais ou até mesmo por meio de um endereço eletrônico. Porém, nestes endereços é preciso evitar os links, a exemplo um “link clique aqui”.

Assim, concluímos que, não é impossível atender as necessidades informacionais das pessoas com deficiência visual, mas que para atender essas necessidades é preciso voltar o olhar para a necessidade do usuário e não do sistema.

REFERÊNCIAS

ASSMANN, Hugo. **A metamorfose do aprender na sociedade da informação**. Ci. Inf., Brasília, v.29, n.2, p.7-15, mai/ago. 2000

BAPTISTA, Sofia Galvão. CUNHA, Murilo Bastos da. **Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados**. Perspectivas em Ciência da Informação, v. 12, n.2, p. 168-184, mai/ago. 2007

BARRETO, **A questão da informação**. Revista São Paulo em perspectiva, Fundação Seade, v.8, n.4, 1994

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. __ 4.ed. __ Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006, 320p.

BRASIL, Constituição (1998). **Art. 5, XIV** [Dos Direitos e Garantias Fundamentais], 2006, p.16

__, **DECRETO Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm> Acesso em: 09. Dez. 2012

__, **DECRETO Nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm> Acesso em 09. Dez. 2012

__, **LEI Nº 7.853, de 24 de outubro de 1989**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm> Acesso em: 18. Jun. 2014

__, **LEI Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm> Acesso em: 18. Jun. 2014

BUCKLAND, Michel K. **Information as thing**. Journal of the American Society for Information Science, v. 42, n. 5, p. 351-360, June 1991

CAPURRO, Rafael. HJORLAND, Birger. **O conceito de informação**. Perspectivas em Ciência da informação, v. 12. n. 1. P. 148-207, Jan./abr. 2007

CINTRA, Ana Maria ET al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2 ed. Ver. E ampl. __ São Paulo: Polis, 2002

CRUZ, Vicente Vagner. **Repensando o conceito de políticas públicas**. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/politica-artigos>> Acesso em: 31. Mai. 2010

FERREIRA, Sueli Mara soares Pinto. **Novos paradigmas e novos usuários de informação**. Ciência da informação – Vol 25, número 2, 1995 – Artigos

FIGUEIREDO, Nice. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis/APB, 1999

__, **Metodologias para a promoção do uso da informação: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas**. São Paulo: Nobel: Associação Paulista de bibliotecas, 1990.

FILHO, Delamare MC. **O Dosvox como software de acessibilidade ao ambiente digital para deficientes visuais e suas possibilidades no processo de alfabetização e letramento**. Disponível em: <www.planetaeducacao.com.br/portal/artigo.asp?artigo=1752> Acesso em: 19. Mai. 2014

FONSECA, Maria Odila. JARDIM, José Maria. **“Estudos de usuários de arquivos: em busca do estado da arte”**. IN: DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação

GALINDO, Marcos. OLIVEIRA, Maria Cristina Guimarães. **Informação e memória: cotidiano para a compreensão do social**. IN: __ **Construção, práticas e identidade da ciência da informação**/ Organizado por Diego A. Salcedo; Maria Cristina Guimarães Oliveira e Maria Mercedes Dias Ferreira Otero. __Recife: NECTAR, 2008. 121p.

Le COADIC, Yves-Francois. **A ciência da informação**. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos, 1996

MEKSENAS, Paulo. **Aspectos metodológicos da pesquisa empírica: a contribuição de Paulo Freire**. Revista Espaço Acadêmico. Nº78. Novembro, 2007. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br>> Acesso em: 25 maio 2010

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais.** – 2. ed. – São Paulo: Atlas, 2009.

MIRANDA, Silvânia. **Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais.** Ci. Inf., Brasília, v.35, n.3, p.99-114, set/dez. 2006

OLIVEIRA, Maria Cristina Guimarães. PRYSTON, Cecília Freyre. **Narrativa, leitura e cidadania formação de uma nova mentalidade.** IN: __ **Construção, práticas e identidade da Ciência da informação**/Organizado por Diego A. Salcedo, Maria Cristina Guimarães Oliveira e Maria Mercedes Dias Ferreira Otero. __ Recife: NECTAR, 2008. 121p.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** Et. Al. __3. Ed. __12. Reimp. __ São Paulo: Atlas, 2011

RICHADSON, Zilma Maria Ramos Jarry. **Pobreza, deficiência visual e políticas sócio-educativas.** Tese de Doutorado. Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa – PB. 2009

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas.** São Paulo: Atlas, 2007

QUEIROZ, Marco Antônio de. **Como designar pessoas que têm deficiência?** Disponível em: <www.plantaeducacao.com.br/portal/artigo.asp?artigo=1666> Acesso em; 15. Jun. 2014

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários.** Madrid: Pirâmide, 1994.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Como chamar as pessoas que têm deficiência?** Disponível em: <www.planetaeducacao.com.br/portal/artigo.asp?artigo=1855> Acesso em: 15. Jun. 2014

SILVA, Armando Malheiro da. RIBEIRO, Fernanda. RAMOS, Júlio. REAL, Manuel Luís. **Arquivística teoria e prática de uma ciência da informação.** Et. Al. __V. 1. 3ª ed. 2009

SILVA, Maria Isabel da. **Por que a Terminologia “pessoas com deficiência”?** NAIS – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão – UFF – Universidade Federal Fluminense, 2007. Disponível em: <<http://www.prograd.uff.br>> Acesso em: 25 maio 2010

TÁLAMO, Maria de Fátima. **Informação: organização e comunicação.** IN: Seminários de estudos de informação, 1. 1996. Anais... Niterói: eduff, 1996

TEIXEIRA, Elenaldo Celso. **O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade.** AATR – BA, 2002

TRIBUNA DO NORTE. **RN tem alto índice de deficiência.** Disponível em: <tribunadonorte.com.br/noticia/rn-tem-alto-indice-de-deficiencia/218857> Acesso em: 09. Dez. 2012

ÚLTIMO SEGUNDO. **Mais de 45 milhões de brasileiros têm alguma deficiência, revela censo 2010.** Disponível em: <ultimosegundo.ig.com.br/brasil/2012-04-27/mais-de-45-milhoes-de-brasileiros-tem-alguma-deficiencia-revela.htm> Acesso em: 09. Dez. 2012

VITAL, Flávia Maria de Paiva. **População com deficiência: Os Censos e seus Critérios.** Disponível em: <www.bengalalegal.com/censos> Acesso em: 09. Dez. 2012

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

A proposta deste questionário é coletar dados para a Monografia de conclusão da graduação em Arquivologia da aluna **Adriana Claudino Dantas**. A pesquisa é intitulada: **O QUE OS OLHOS NÃO VEEM, AS MÃOS SENTEM: as necessidades informacionais de pessoas com deficiência visual**, e tem como objetivo *analisar as necessidades informacionais de pessoas com deficiência visual*. As informações são estritamente acadêmicas e não se faz necessário identificar-se. Desde já, agradecemos sua contribuição.

PRIMEIRA PARTE: PERFIL

1- Sexo

- () Masculino
() Feminino

2- Faixa etária

- () Entre 20 e 25 anos
() Entre 26 e 35 anos
() Entre 36 e 45 anos
() Entre de 46 e 55 anos
() Mais de 55 anos

3- Estado civil?

- () Solteiro
() Casado
() Outro

Qual? _____

4- Escolarização

- () Ensino Superior (Cursando) – Qual? _____
() Ensino Superior Completo – Qual? _____
() Especialização – Qual? _____
() Mestrado – Qual? _____
() Doutorado – Qual? _____

5- Sua deficiência é:

5.1

- () Cegueira
() Baixa Visão

5.2

- () Congênita
() Adquirida

6- Se adquirida, como ocorreu?

SEGUNDA PARTE: CANAIS DE INFORMAÇÕES

7- Você costuma ter êxito na busca e/ou recuperação da informação que necessita, ou seja, consegue encontrar o que procura?

- Sim
 Não

8- Você já buscou informação em Arquivo?

- Sim
 Não

9- Em relação à questão 8, se a resposta foi "Sim", como você avalia o atendimento que lhe foi prestado no arquivo?

- Bom
 Excelente
 Regular
 Ruim

10- Em relação à questão 8, se a resposta foi "Sim", quais dos arquivos listados abaixo você já buscou informação:

- Arquivo Público da Paraíba
 Arquivo Histórico da Paraíba.
 Arquivo do IHGP.
 Arquivo da Cúria Metropolitana da Capital.
 Arquivo da Casa José Américo de Almeida.
 Arquivo Central da UFPB.
 Outra. Qual? _____

11- Em relação à questão 8, se a resposta for "Não", por que você ainda não buscou informação em Arquivo?

12- Que canais você utiliza para obter informação? Enumere pela ordem de sua preferência.

- Arquivo
 Biblioteca
 Internet
 Jornal
 TV e Rádio
 Outro

Qual(is)? _____

TERCEIRA PARTE: BARREIRAS NO ACESSO À INFORMAÇÃO

13- Na prática, você considera que existe acessibilidade?

- () sim
 () Não
 Por quê?
-
-

14- Nas opções no quadro abaixo, marque 1, 2 ou 3.

Quanto às barreiras, qual o seu grau de dificuldade encontrado no dia a dia:

- 1= Pouca dificuldade
 2= Muita dificuldade
 3= Nenhuma dificuldade

BARREIRAS	1	2	3
Barreiras urbanísticas (Vias públicas e espaço de uso público).	()	()	()
Edificações (Entorno e interior de edificações, principalmente públicas)	()	()	()
Transportes públicos	()	()	()
Comunicações e informações (Qualquer entrave que dificulte a expressão ou recebimento mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de Comunicação)	()	()	()

15- Que tipos de barreiras dificultam seu acesso à informação?

- () Barreiras físicas (acesso ao ambiente)
 () Barreiras funcionais (atendimento, prestação de serviços)
 () Barreiras tecnológicas (meios de comunicação)
 () Outro. Qual? _____

16- Com que frequência você acessa a Internet?

- () Não acesso
 () Sempre (diariamente)
 () Dificilmente acesso
 () As vezes
 () Quase sempre

17- Você tem conhecimento da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011)?

- () Sim
 () Não

18- Se respondeu "Sim" à questão anterior, em sua percepção, a Lei de Acesso à Informação está sendo respeitada pelas instituições?

- () Sim, está sendo respeitada em sua plenitude.
 () Não, por ser uma lei ainda "nova", as instituições precisam de mais tempo para se adequarem
 () Não, as leis são de difíceis aplicações em nosso país.

QUARTA PARTE: SITUAÇÕES-PROBLEMA**19- Com qual intuito você busca informação?**

- Qualificar-se profissionalmente.
 Aprofundar o conhecimento sobre algum tema.
 Resolver problemas do dia-a-dia, dos mais simples aos mais complexos.
 Apenas para manter-se informado(a).

20- Que situações podem ser lembradas sobre problemas que você já passou que dependesse de uma informação, e esta precisava ser buscada em algum lugar? (cite os problemas).

21- Em alguma ocasião, houve resistência por parte de uma instituição ou de um profissional para que você não acessasse uma informação a qual necessitava?

- Sim
 Não

22- Você já se sentiu prejudicado por falta de alguma informação ou por uma informação incompleta?

- Sim
 Não

23- Exemplifique os principais problemas que dificultam seu acesso à informação:
