

Recebido em: 05/02/2021

Aceito em: 12/07/2021

Bibliotecas universitárias e usuários surdos: adequação de serviços e produtos:

Sara Lopes Corrêa¹
Nysia Oliveira de Sá²

Resumo: Analisa os serviços e/ou produtos oferecidos pela Biblioteca José de Alencar da Faculdade de Letras (BJA/FL) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) para estudantes surdos da Instituição. Pesquisa de caráter exploratório e quali-quantitativo, adotando-se pesquisa bibliográfica e documental e de questionário como método de coleta de dados. Identificou que a BJA/FL oferece poucos serviços ou produtos voltados para os estudantes surdos. Evidenciou a demanda por profissional que saiba Libras na biblioteca. Recomenda a busca por informações acerca da comunidade surda; a capacitação em Libras e a divulgação de serviços e produtos com enfoque nos estudantes surdos.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias; Usuários surdos; Serviços e produtos de bibliotecas.

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação é caracterizada pelo grande volume de recursos informacionais disponíveis, proporcionados principalmente pelo avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Atrelada a esse conceito está a Sociedade Inclusiva, a qual busca incluir todas as pessoas independentemente de suas características (CONEGLIAN; SILVA, 2006, p. 2). Nesse contexto, as bibliotecas possuem um importante papel enquanto espaço de democratização do acesso à informação, especialmente no que diz respeito às populações marginalizadas.

Entretanto, muitas bibliotecas permanecem atreladas ao seu antigo paradigma de guardião da informação, cuja preocupação maior é o acervo e não os usuários. Com isso, há um distanciamento entre as bibliotecas e parcelas da população as quais deveria prestar serviços,

¹ Graduação em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). E-mail: saralopes0203@gmail.com.

² Doutorado em Políticas Públicas e Formação Humana pelo Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Formação Humana da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (PPFH). Mestrado em Memória Social e Documento pelo Programa de Pós-Graduação em Memória Social e Documento da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (PPGMS). Graduação em Biblioteconomia pela UNIRIO. E-mail: nysia@facc.ufrj.br



como os usuários surdos, objeto deste estudo. Nessa perspectiva, a pesquisa tem como objetivo geral analisar se os serviços e/ou produtos oferecidos pela Biblioteca José de Alencar (BJA) da Faculdade de Letras (FL) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) são adequados aos estudantes surdos, identificando tais serviços e/ou produtos e analisando-os sob a ótica destes estudantes da FL. Por fim, apresenta recomendações com base em orientações emanadas de organismos nacionais e internacionais, de modo a contribuir com a melhoria e ampliação dos serviços/produtos disponibilizados pela biblioteca.

2 A SURDEZ NO CONTEXTO BRASILEIRO

Segundo o Censo Demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aproximadamente 5,1% da população brasileira declarou possuir algum grau de deficiência auditiva. Essa porcentagem corresponde a quase dez milhões de pessoas, cujo grau de deficiência está dividido de acordo com sua percepção auditiva, conforme demonstra a Tabela 1 abaixo.

Tabela 1 – Pessoas com deficiência auditiva segundo o Censo Demográfico de 2010.
 Tabela 1495 - População residente, por tipo de deficiência permanente

Resultados gerais da amostra.		
Brasil		
Ano – 2010		
Tipo de deficiência permanente		
Deficiência auditiva – não consegue de modo algum	Deficiência auditiva – grande dificuldade	Deficiência auditiva – alguma dificuldade
344.206	1.798.967	7.574.145

Fonte: IBGE, 2010.

Miglioli e Santos (2017, p. 138), bibliotecárias do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), afirmam que há um consenso na área de pesquisa que considera “deficiente

auditivo” aquele cuja surdez é pós-linguística, ou seja, um indivíduo que perdeu a audição após a aquisição da língua oral; enquanto “surdo” é aquele cuja surdez é pré-linguística, ou seja, aquele que perdeu a audição antes da aquisição da língua oral.

No contexto legislativo brasileiro, o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, denomina surdez e deficiência auditiva:

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras.

Parágrafo único. Considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. (BRASIL, 2005, não paginado).

No que tange a utilização destes termos pela sociedade, Gesser (2009, p. 45), aponta que ouvintes que não possuem conhecimento sobre a surdez acreditam que o termo surdo parece “[...] imprimir mais preconceito, enquanto o termo deficiente auditivo parece-lhes ser mais politicamente correto [...]”. Entretanto, Lanna Júnior (2010, p. 58, grifo nosso) elucida que a terminologia deficiente auditivo

[...] passou a ser rejeitada [pelos surdos] **porque define o surdo segundo uma concepção clínico-patológica de sua capacidade ou não de ouvir** – com uma gradação dessa capacidade – e que, por isso, concebe a surdez como uma situação a ser consertada por meio de treinamento de fala e audição, adaptação precoce de aparelhos de amplificação sonora individuais, intervenções cirúrgicas como o implante coclear, etc. Já o termo “surdo” traz embutida uma **concepção socioantropológica que concebe a surdez como uma marca de identidade**.

Diante disto, há autores surdos e ouvintes que defendem a utilização do termo surdo como uma ferramenta de reconhecimento da dimensão política, linguística, social e cultural de uma comunidade, a comunidade surda, partindo do entendimento de que “O surdo tem diferença e, não, deficiência [...]” (PERLIN, 2016, p. 56). Neste trabalho, optou-se pela utilização do termo surdo e suas variáveis, como comunidade surda, público surdo, estudantes surdos, usuários surdos e identidade surda, por ser a terminologia mais utilizada nos trabalhos recuperados sobre o tema.

Como forma de reconhecimento da existência da comunidade surda brasileira, tem-se a Lei nº 11.796, de 29 de outubro de 2008, a qual institui o Dia Nacional dos Surdos, celebrado no dia 26 de setembro de cada ano (BRASIL, 2008), e a Lei nº 13.055, de 22 de dezembro de

2014, que institui o Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS, comemorado no dia 24 de abril de cada ano (BRASIL, 2014). Além disso, tem-se a regulamentação da profissão do tradutor e intérprete de Libras – Língua Portuguesa a partir da Lei nº 12.319, de 1 de setembro de 2010 (BRASIL, 2010).

O decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, a qual dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o artigo 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000, além de trazer definições importantes, estabelece que Libras deve constituir como disciplina curricular optativa em todos os cursos de educação superior e na educação profissional. Além disso, a disciplina assume caráter obrigatório nos parâmetros curriculares dos cursos de Educação Especial, Fonoaudiologia e de Magistério (BRASIL, 2005).

Em 2015, foi promulgada a Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). A LBI é “[...] destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.” (BRASIL, 2015, não paginado). A Lei está dividida em dois livros com capítulos que tratam desde o direito à vida ao direito de acesso à informação e à comunicação.

Apresenta-se a seguir o papel das bibliotecas relacionadas às pessoas surdas.

3 BIBLIOTECAS E USUÁRIOS SURDOS

Historicamente, surdos e bibliotecas não têm prestado atenção uns aos outros. Em parte, isso se deve pelas bibliotecas e suas equipes não terem o entendimento de que a população surda necessita de produtos e serviços adequados à sua realidade, visto que a surdez, por muitas vezes, é compreendida como a “deficiência invisível”, por não ser possível identificar um surdo por meio de uma observação casual, a menos que esteja fazendo uso da língua de sinais. Por outro lado, as “[...] pessoas que são surdas de nascimento ou desde idade precoce geralmente têm dificuldades de leitura e tendem a não utilizar bibliotecas.” (FEDERACIÓN, 2000, p. 9, tradução nossa), além de muitas vezes não saberem de que formas as bibliotecas podem ser-lhes úteis.

O papel das bibliotecas vem se modificando ao longo dos anos. O próprio conceito de biblioteca se transformou, pois “[...] de serviços herméticos a serviço das elites, evoluiu para

unidades de informação abrangentes, atualmente conectadas ao mundo e focadas nas necessidades por informação da parte de seus usuários.” (PUPO, 2009, p. 52). Dessa forma, a biblioteca, que antes sequer podia ser acessada, passou a ter os usuários como norte de seu funcionamento e provimento de serviços e produtos.

A partir do entendimento de que a função de uma biblioteca está diretamente ligada aos serviços que oferece a seu público, ou seja, às necessidades informacionais dos usuários a que atende, muito tem se discutido acerca do papel social da biblioteca, destacando sua importância ao “[...] contribuir para o social, educacional e cultural, dando a oportunidade a todos sem restrições, o direito de utilizar do seu acervo o conhecimento desejado [...].” (BANDEIRA, 2009, p. 36 apud SILVA, 2011, p. 17). Desta forma, a presente pesquisa entende que a principal função das bibliotecas é contribuir para a democratização do acesso à informação, buscando elementos para que todo o seu público alvo utilize e acesse seu espaço físico e virtual.

Na busca por informar os bibliotecários das necessidades da comunidade surda em relação às bibliotecas e à informação, a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA), publicou no ano de 2000 a segunda edição das Diretrizes para Serviços de Biblioteca para Surdos (DSBS), destinadas a qualquer biblioteca (pública, escolar, acadêmica ou especializada) que possua entre seus usuários algum surdo (FEDERACIÓN, 2000, tradução nossa). Apesar de serem de escopo internacional, as DSBS podem servir de base para que cada país elabore diretrizes adequadas à sua realidade.

O documento da IFLA aponta que “A questão primária relativa ao provimento de serviços para surdos é que a comunicação geralmente requer esforços adicionais, conhecimento, paciência e (onde for possível) recursos tecnológicos.” (FEDERACIÓN, 2000, p. 9, tradução nossa). As DSBS estão divididas em cinco categorias: pessoal (*personal*), comunicação (*comunicacion*), acervo (*colecciones*), serviços (*servicios*) e divulgação de programas (*mercadeo del programas*).

No que tange à comunidade surda, o documento da IFLA aponta que a terminologia abarca

[...] pessoas que utilizam língua de sinais; pessoas bilíngues que utilizam língua de sinais e língua falada ou escrita; pessoas com deficiência auditiva e que se comunicam principalmente através da língua falada e da leitura labial; adultos surdos após terem vivido a experiência auditiva e depois de terem adquirido a linguagem oral; adultos mais velhos que perderam parte da audição devido à sua idade avançada; pessoas

surdas que não usam nem língua de sinais nem língua escrita; pessoas com hipoacusia; indivíduos surdos-cegos; membros ouvintes da família; profissionais que atendem aos indivíduos mencionados. (FEDERACIÓN, 2000, p. 23, tradução nossa).

A seguir, apresenta-se os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é de caráter exploratório, visto que aborda uma temática pouco analisada por estudos anteriores, não tendo, portanto, a finalidade de testar uma hipótese, mas sim de procurar padrões (BRAGA, 2007), por meio do desenvolvimento e esclarecimento de conceitos e ideias, permitindo “[...] a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores.” (GIL, 2008, p. 27).

O embasamento teórico foi construído com base na literatura nacional e internacional publicada nos últimos 15 anos, além da legislação brasileira pertinente à comunidade surda. O campo de pesquisa selecionado foi a Biblioteca José de Alencar (BJA) da Faculdade de Letras (FL) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Ela foi criada pelo professor Afrânio Coutinho em 9 de abril de 1969, à época da estruturação do Serviço de Documentação e Informação da Faculdade de Letras (SEDIN/FL), com a finalidade de atender às necessidades de ensino, pesquisa e extensão da Faculdade (UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, [2007?]). Atualmente, a biblioteca da Faculdade de Letras possui o maior acervo da América do Sul especializado em Letras, tendo ultrapassado a marca de 400.000 livros, inclusas 8.500 obras raras autografadas e quase 67.000 periódicos.

A pesquisa adota o método quali-quantitativo que, segundo Braga (2007), ajuda não só a compreender o objeto de estudo, mas também a construí-lo a partir de novos aspectos e sob novas perspectivas. Assim, o objetivo vai além de testar o que é conhecido, busca também “[...] fazer novas descobertas e desenvolver novas teorias com base na experiência empírica.” (BRAGA, 2007, p. 28).

Para a coleta de dados, adotou-se o questionário, definido por Gil (2008, p. 121) como uma técnica de investigação “[...] composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos,

valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.”.

A elaboração das perguntas foi estruturada considerando as Diretrizes para Serviços de Biblioteca para Surdos, o questionário apresenta perguntas envolvendo as categorias pessoal, comunicação, acervo e serviços. Diante das diversas populações existentes dentro da comunidade surda (FEDERACIÓN, 2000), a pesquisa ateu-se à população que se identifica enquanto surdo ou deficiente auditivo e estuda na FL/UFRJ, abarcada pelos termos estudantes surdos e usuários surdos.

Diante da pandemia decorrente da Covid-19 em 2020, ano em que foi realizada a pesquisa, optou-se pelo método de aplicação de questionário online. Dessa forma, as técnicas de coleta de dados foram:

- a) questionário voltado para os funcionários da BJA/FL, com objetivo de identificar serviços e/ou produtos da biblioteca mais voltados para a comunidade surda; o qual foi enviado à bibliotecária-chefe da Biblioteca da Faculdade de Letras, solicitando o envio para a equipe da biblioteca em sua totalidade;
- b) questionário voltado para os estudantes surdos da FL, com intuito de identificar como estes percebem os serviços e/ou produtos da BJA/FL.

A aplicação do questionário em dois grupos distintos foi adotada para obter-se a visão tanto dos que oferecem os serviços quanto os que em princípio deveriam usufruir dos mesmos.

Após a confecção do segundo questionário em português, estudou-se as opções existentes para a inserção da Libras no mesmo, para que fosse mais acessível aos estudantes surdos. Existem aplicativos que realizam a tradução do português para a Libras, porém, são mais comumente utilizados em sites e não foi possível adequá-los ao método de questionário online. Desse modo, optou-se pela gravação de vídeos com as perguntas e opções de resposta do questionário, conforme demonstra Figura 1.

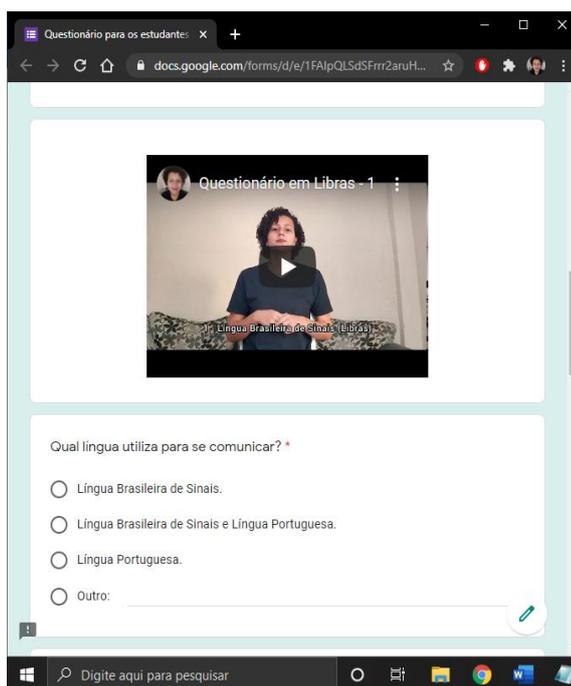


Figura 1 – Questionário aplicado aos estudantes em Libras e em Português.
Fonte: as autoras.

Escolheu-se a plataforma *Google Forms* para armazenamento dos questionários, pois permite a inserção de vídeos nos mesmos.

Como método de análise de dados, foi utilizada análise de conteúdo, que, dentre suas diversas funções, está a “[...] descoberta do que está por trás dos conteúdos manifestos, indo além das aparências do que está sendo comunicado.” (GOMES, 2002, p. 74).

Constitui-se como população deste estudo a totalidade de funcionários da BJA/FL, bem como os estudantes surdos da Faculdade de Letras da UFRJ. Quanto à amostra de estudantes surdos da FL, selecionou-se o curso de Letras-Libras por ser o curso com maior número de estudantes surdos na FL.

A próxima seção apresenta os resultados obtidos com a pesquisa.

5 RESULTADOS DA PESQUISA

Os serviços e/ou produtos oferecidos pela Biblioteca José de Alencar podem ser localizados no site da biblioteca. Conforme elencado a seguir (UNIVERSIDADE, [2007?]):

- a) empréstimo domiciliar: cada usuário pode pegar emprestado até 6 obras das coleções disponíveis para empréstimo domiciliar, a saber, Acervo Geral, Folheto, Coleção CD-ROM e Coleção Casa da Madrinha;
- b) catálogo online da biblioteca: permite visualizar a disponibilidade e a localização dos itens das bibliotecas da UFRJ, bem como renovar online os itens emprestados e fazer reservas;
- c) armário coletor de livros: devolução de itens que estão emprestados ao usuário a qualquer hora do dia por meio de um armário coletor de livros, localizado fora da biblioteca;
- d) acesso remoto: serviço oferecido aos alunos, professores e demais servidores da UFRJ, no qual os usuários da biblioteca podem pesquisar nas bases de dados pagas pelo SiBI fora do campus da UFRJ;
- e) COMUT: a Comutação Bibliográfica (COMUT) é o programa onde as instituições participantes fornecem cópias (via e-mail ou papel) de documentos técnico-científicos existente nas principais bibliotecas brasileiras e serviços de informação internacionais;
- f) empréstimo entre bibliotecas: usuários da BJA podem realizar empréstimo em instituições conveniadas por meio de formulário específico;
- g) ficha catalográfica: os usuários podem solicitar a ficha catalográfica de seu trabalho por meio do preenchimento de um formulário online ou comparecendo pessoalmente à biblioteca;
- h) trabalhos acadêmicos: a biblioteca fornece manuais acerca da confecção de trabalhos acadêmicos;
- i) visita guiada: apresenta e situa os alunos de graduação dentro do espaço físico da Biblioteca José de Alencar, incentivando a comunidade acadêmica a conhecer e utilizar os serviços da biblioteca;
- j) treinamentos: oferecidos on-line pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no uso do Portal de Periódicos por área do conhecimento em diversas opções de datas;
- k) Repositório Institucional Pantheon: proporciona visibilidade à produção científica e intelectual da UFRJ para estimular a mais ampla circulação do conhecimento, fortalecendo o compromisso institucional com o livre acesso da informação científica e tecnológica;

- l) nada consta: documento exigido pelas secretarias acadêmicas e emitido pelas bibliotecas da Universidade que comprova a ausência de débitos nas bibliotecas do SiBI/UFRJ.

Para fins de pesquisa, também consideramos como um serviço o atendimento presencial aos usuários. Apesar de ter ficado disponível para respostas no *Google Forms* dentre o período de 30 de julho e 30 de setembro, o questionário obteve apenas 4 respostas. Dentre os respondentes, três são bibliotecários (75%) e um é assistente administrativo (25%).

Evidenciou-se que falta capacitação dos profissionais que atuam em bibliotecas universitárias para atender aos usuários surdos, visto que todos os respondentes afirmaram não ter tido nenhum treinamento no provimento de serviços para essa população.

A maior parte dos respondentes aponta nunca ter tido contato com estudantes surdos enquanto exercia seu trabalho (75%). Porém, é preciso ter em mente que a surdez pode ser compreendida como uma “deficiência invisível”, visto que não é possível identificar um surdo por meio de uma observação casual.

No que diz respeito à comunicação, apesar da maior parte dos respondentes nunca terem tido contato com estudantes surdos enquanto exerciam seu trabalho, essa mesma quantidade de respondentes (75%) considera estar apto para se comunicar com estes usuários sem utilizar a Libras, conforme ilustra a Figura 2. Apenas um respondente (25%) afirma ter feito curso de Língua Brasileira de Sinais e, ainda assim, não se considera apto para se comunicar com os usuários surdos da biblioteca por meio da Libras.

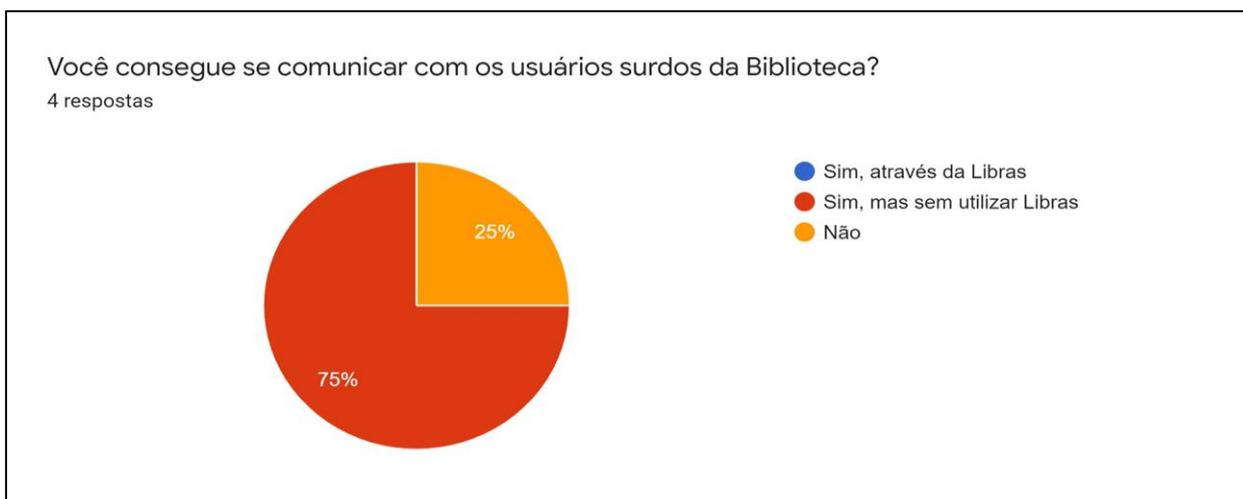


Figura 2 – Sexta pergunta do questionário para os funcionários da BJA/FL.
Fonte: as autoras.

Quando questionados sobre a divulgação de materiais relacionados à surdez e à cultura surda, a maior parte dos respondentes (75%) acredita que sim, a biblioteca divulga esse tipo de material. A BJA/FL possui um perfil na rede social Facebook e um site. Portanto, foi questionado se estas mídias sociais são acessíveis ao público surdo. Há uma divergência entre os respondentes, tendo 75% respondido que sim, enquanto 25% respondeu que não. A acessibilidade no espaço virtual não é foco deste estudo, mas uma visita rápida ao site da biblioteca permite observar que não há a opção da janela em Libras para auxiliar os estudantes surdos a navegar no site.

No que se refere a categoria de acervo, sabe-se que a biblioteca conta com uma coleção de livros voltados para os estudantes surdos. Quando se trata de acervo em mídia para pessoas surdas, é necessário que o mesmo possua legendas ou janela com tradução em Libras. De acordo com a maior parte dos respondentes (75%), a biblioteca possui acervo em mídia na Língua Brasileira de Sinais.

Por fim, quando questionados se acreditam que a BJA/FL está preparada para atender usuários surdos, um respondente acredita que não (25%), enquanto os outros três acreditam que a biblioteca está apta, mas precisa e pode melhorar (75%).

Diante do exposto e apesar das poucas respostas recebidas, pode-se dizer que a biblioteca não possui muitos serviços e/ou produtos específicos para usuários surdos além do acervo voltado para o curso de Letras-Libras da UFRJ e o acervo em mídia em Libras. Ainda assim, os funcionários demonstram acreditar na melhoria gradual desse cenário. A partir disso, podemos seguir para os resultados obtidos com os estudantes surdos da FL.

Para entrar em contato com os estudantes surdos do curso de Letras-Libras da FL/UFRJ, foi enviado e-mail para a Coordenação do curso, a qual respondeu solicitamente enviando a relação de 40 e-mails dos estudantes matriculados. Foi enviado e-mail para os estudantes informando sobre os objetivos da pesquisa e comunicando que o questionário estaria disponível entre os dias 14 e 30 de setembro. Dentre os quarenta e-mails, quatro retornaram, totalizando assim trinta e seis e-mails enviados. O questionário obteve 12 respondentes, aproximadamente 33% do total, e foi dividido em três partes:

- a) perfil dos respondentes (perguntas de 1 a 3);
- b) questões para aqueles que conhecem a BJA/FL (perguntas de 4 a 9);
- c) questões para aqueles que não conhecem a BJA/FL (perguntas de 10 a 13).

Importante ressaltar que os respondentes não foram identificados, de modo que o anonimato foi garantido. A primeira pergunta do questionário buscava identificar qual língua os estudantes surdos utilizam para se comunicar. Como resultado, obteve-se que metade dos respondentes se comunica tanto pela Língua Portuguesa quanto pela Língua Brasileira de Sinais; seguido de 41,7% que se comunica apenas através da Libras; e 8,3% que utiliza apenas a Língua Portuguesa para comunicação, conforme a Figura 3 ilustra.

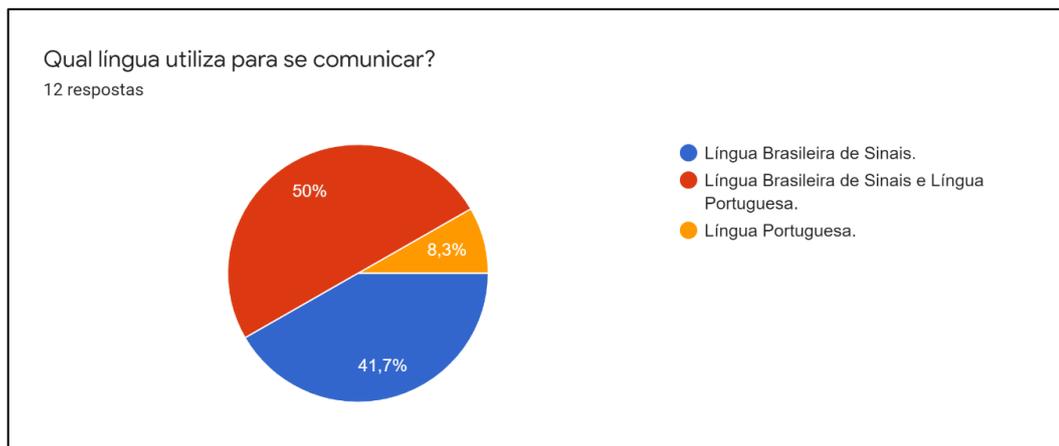


Figura 3 – Primeira pergunta do questionário voltado aos estudantes surdos de Letras-Libras da UFRJ.
Fonte: as autoras.

Antes de abordar questões relativas aos serviços e/ou produtos oferecidos pela Biblioteca José de Alencar, é importante saber se os estudantes surdos conhecem a biblioteca. A pergunta obteve um resultado equilibrado, 50% para sim e 50% para não. Foi elaborado um conjunto de perguntas para aqueles que conhecem a BJA/FL. Procurando identificar a frequência à biblioteca e o uso de serviços e ou produtos, os respondentes que declaram não conhecer a biblioteca foram direcionados para a pergunta 10, que tratava da comunicação e de possíveis melhorias na relação entre bibliotecas e pessoas surdas.

Conforme demonstra a Figura 4, a maior parte dos estudantes que conhece a BJA/FL (66,7%) utiliza seus serviços no máximo uma vez por semestre, demonstrando um baixo aproveitamento dos serviços e produtos da biblioteca.



Figura 4 – Quarta pergunta do questionário voltado aos estudantes surdos de Letras-Libras da UFRJ.
Fonte: as autoras.

A próxima pergunta tinha como objetivo identificar quais os serviços e/ou produtos oferecidos pela BJA/FL os estudantes surdos de Letras-Libras conhecem. Para isso, utilizou-se a listagem encontrada no site da própria biblioteca, já citada na subseção anterior. Como resultado obteve-se que, dentre os respondentes, metade conhece o serviço de nada consta e de acesso remoto; em seguida pelo empréstimo domiciliar com 33,3%; seguido pelo Repositório Institucional Pantheon, o empréstimo entre bibliotecas e o armário coletor de livros, todos com 16,6%. Os demais serviços e produtos listados são desconhecidos para os estudantes surdos, conforme ilustra a Figura 5.

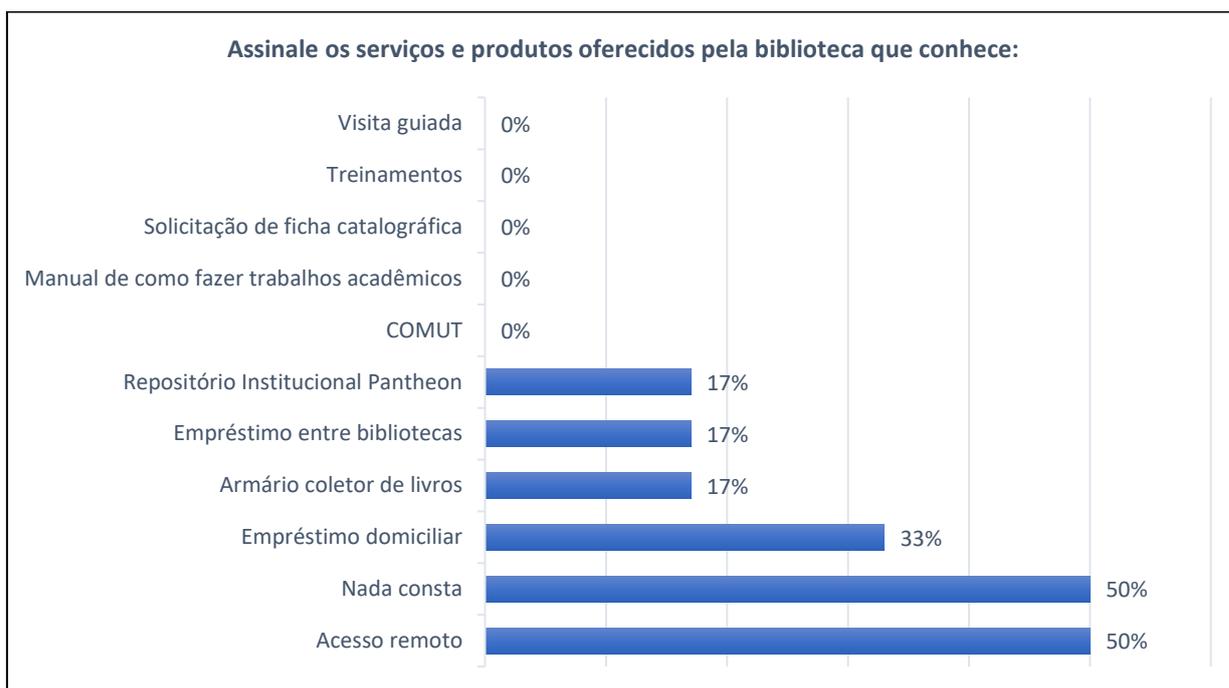


Figura 5 – Quinta pergunta do questionário voltado aos estudantes surdos de Letras-Libras da UFRJ.
 Fonte: as autoras.

No que diz respeito às redes sociais, a biblioteca da Faculdade de Letras possui um site e um perfil no Facebook. Ao questionar os estudantes sobre quais redes eles conheciam, a maior parte não sabe da existência de nenhuma delas, conforme demonstra a Figura 6. Apenas um respondente relatou conhecer o Facebook e um relatou conhecer o site. Não houve respondente que conhecesse as duas redes.

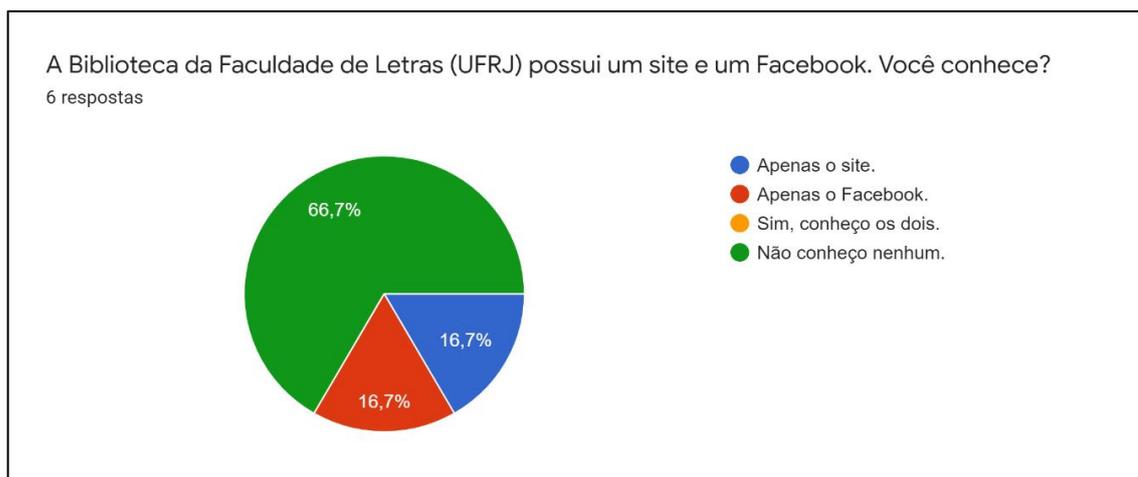


Figura 6 – Sexta pergunta do questionário voltado aos estudantes surdos de Letras-Libras da UFRJ.
 Fonte: as autoras.

A Biblioteca José de Alencar possui acervo específico para atender a cada curso da Faculdade de Letras. Dessa forma, há uma parte de sua coleção voltada para o curso de Letras-Libras, com diversos itens para o aprendizado da Libras e conhecimento acerca da comunidade surda. No total, 66,6% dos respondentes relata conhecer a coleção, porém, apenas 33,3% já realizaram empréstimo de algum item (Figura 7).



Figura 7 – Sétima pergunta do questionário voltado aos estudantes surdos de Letras-Libras da UFRJ.
Fonte: as autoras.

No que diz respeito à divulgação de informações sobre a comunidade surda pela biblioteca da Faculdade de Letras, 83,3% dos respondentes concorda que é de extrema importância. Apenas um respondente (16,7%) considera que é indiferente.

Os estudantes que responderam negativamente à pergunta 3 foram direcionados para a pergunta 10, cujo intuito era identificar se já haviam desistido de frequentar eventos em alguma biblioteca por não ser acessível aos surdos. A maior parte (58,3%) respondeu que sim. Como a pergunta estava direcionada a bibliotecas em geral, não se pode afirmar que este é um problema enfrentado exclusivamente na BJA/FL.

A próxima pergunta apontou que 75% dos respondentes consideram muito importante que os funcionários de uma biblioteca saibam Libras para se comunicar com usuários surdos. É possível identificar essa importância utilizando os dados obtidos pela primeira pergunta do questionário, pois evidenciou-se que a parcela de respondentes que se comunica exclusivamente através da Língua Portuguesa (8,3%) é pequena. Assim, contar com funcionários que compreendem a Libras auxiliaria aqueles usuários que utilizam a Língua Portuguesa como segunda língua e aqueles que se comunicam exclusivamente através da Língua Brasileira de Sinais.

A próxima pergunta tinha como objetivo identificar se os estudantes surdos tinham hábito de visitar outras bibliotecas fora do ambiente universitário. Apenas três respondentes disseram que sim e apenas um apontou o nome da biblioteca que frequenta: a Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), localizada na cidade do Rio de Janeiro.

As perguntas 9 e 12 foram deixadas por último por serem discursivas e solicitarem sugestões sobre serviços e/ou produtos que uma biblioteca pode oferecer para os estudantes surdos. A pergunta 9, direcionada àqueles que conhecem a BJA/FL, obteve 5 respostas. Dentre os respondentes, 60% apontam para a necessidade de existir atendimento presencial na Língua Brasileira de Sinais, assim como a divulgação em Libras dos serviços e/ou produtos que a biblioteca disponibiliza para usuários surdos.

Um respondente apontou para o desejo de existirem itens no acervo com escrita mais simplificada. Conforme aponta a IFLA nas DSBS, para muitos surdos a aquisição da língua oral e escrita é um desafio, de modo que

[...] as bibliotecas devem desenvolver e ativamente manter um acervo de materiais de grande interesse, que seja escrito especialmente com vocabulário direto e simples, e que seja bastante ilustrado, quando apropriado, de forma que possa ser facilmente entendido por pessoas que ainda não adquiriram domínio completo da língua local oral e escrita [...] (FEDERACIÓN, 2000, p. 18, tradução nossa).

Ainda relacionado com este item das DSBS, foi feita uma sugestão por dois respondentes que chamou atenção. Ambos demonstravam ter conhecimento da possibilidade de acessar online quais itens a biblioteca possui ou não, porém, foi sugerida inserção de informações mais claras e simplificadas nas bases de dados.

Já a pergunta 12 podia ser respondida tanto pelos que conhecem quanto pelos que não conhecem a biblioteca. Apesar de muito semelhante à pergunta 9, tinha como objetivo identificar serviços e/ou produtos que poderiam ser oferecidos ao público surdo por bibliotecas no geral. A pergunta obteve 8 respostas, correspondendo a 66,6% dos respondentes. Todas as sugestões citavam o atendimento em Libras como um serviço a ser oferecido por bibliotecas.

Diante disso, pode-se reiterar que a questão primária relativa ao provimento de serviços para surdos são os mecanismos utilizados para facilitar a comunicação, visto que, conforme apontam Miglioli e Santos (2017), os indivíduos com deficiência visual ou motora são mantidos

longe de coisas, como objetos e o próprio espaço físico; enquanto os surdos e deficientes auditivos, são separados de pessoas, no que se refere à dificuldade de comunicação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que diz respeito às bibliotecas, a pesquisa apoiou-se na literatura que evidencia sua importância como espaço de democratização do acesso à informação, de modo a atender todas as nuances de seu público alvo. No caso das bibliotecas universitárias, cujo público alvo são os estudantes da Universidade a qual faz parte, o principal papel é fornecer suporte informacional para que os alunos desenvolvam suas pesquisas e avancem em seus estudos, contribuindo assim para a redução da evasão.

Ao relacionar as bibliotecas universitárias com os usuários surdos, pode-se observar que há um mútuo desconhecimento entre as partes. O baixo número de respostas dos funcionários da BJA/FL pode ser uma evidência disso. As respostas obtidas pelo questionário permitiram identificar que a biblioteca não possui muitos serviços e produtos específicos para os usuários surdos, atendo-se apenas às questões de acervo, como os livros voltados para o curso de Letras-Libras da UFRJ e o acervo em mídia em Libras.

A falta de conhecimento dos serviços e/ou produtos disponíveis na biblioteca por parte dos estudantes surdos, pode ser atribuída a uma divulgação ineficiente ou inadequada, considerando-se essencial para alteração desse quadro que a equipe da biblioteca conheça as especificidades dessa comunidade.

Diante dos resultados obtidos pela pesquisa, é possível fazer algumas recomendações para a melhoria de serviços e produtos oferecidos pela Biblioteca José de Alencar da Faculdade de Letras da UFRJ. A primeira é buscar compreender mais sobre a comunidade surda, por meio do desenvolvimento de estudos de usuários voltados para essa comunidade com o objetivo de conhecer seu comportamento na busca da informação, realizar pesquisa na literatura científica e também nas recomendações emanadas de organismos nacionais e internacionais sobre o tema, de modo a embasar o desenvolvimento de um plano de ação que reverta a situação atual.

A partir das sugestões apresentadas pelos estudantes surdos, reitera-se que a maior barreira encontrada pela população surda com relação aos ouvintes é a da comunicação, evidenciando a necessidade de funcionários que compreendam a Libras.

A inclusão de pessoas surdas na equipe da biblioteca pode contribuir para melhorar o atendimento bem como ampliar e diversificar os serviços e produtos oferecidos, pois poderão identificar, de maneira mais rápida, as necessidades informacionais dessa comunidade.

A divulgação de serviços e produtos por meio das mídias sociais é amplamente utilizada nas bibliotecas independente de sua tipologia. Para alcançar esse objetivo deve elaborar um plano de marketing que considere os diferentes tipos de públicos e suas especificidades, como por exemplo, o dos estudantes surdos.

Por fim, entende-se que este estudo por seu caráter exploratório, não abarca todas as questões que envolvem as pessoas surdas. Existem outros desdobramentos como pesquisas que estudem as práticas informacionais desse grupo, de modo a inseri-los efetivamente na sociedade da informação.

REFERÊNCIAS

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007.

BRASIL. Decreto n. 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o artigo 18 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 28, 23 dez. 2005. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2005/decreto-5626-22-dezembro-2005-539842-publicacaooriginal-39399-pe.html>. Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. Lei n. 11.796, de 29 de outubro de 2008. Institui o Dia Nacional dos Surdos. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 30 out. 2008. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2008/lei-11796-29-outubro-2008-582804-publicacaooriginal-105594-pl.html>. Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. Lei n. 12.319, de 1 de setembro de 2010. Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 43, 2 set. 2010. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2010/lei-12319-1-setembro-2010-608253-veto-129310-pl.html>. Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. Lei n. 13.055, de 22 de dezembro de 2014. Institui o Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e dispõe sobre sua comemoração. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 23 dez. 2014. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2014/lei-13055-22-dezembro-2014-779825-publicacaooriginal-145702-pl.html>. Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 2, 7 jul. 2015. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2015/lei-13146-6-julho-2015-781174-publicacaooriginal-147468-pl.html>. Acesso em: 10 jan. 2021.

CONEGLIAN, André Luís Onório; SILVA, Helen de Castro. Biblioteca inclusiva: perspectivas internacionais para o atendimento a usuários com surdez. **ENANCIB VII**. Novembro, 2006. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1268/Andr%20Luis%20On%20Coneglian.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 jan. 2021.

FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE ASOCIACIONES E INSTITUCIONES DE BIBLIOTECAS (IFLA). **Lineamientos para los servicios bibliotecarios para personas sordas**. Editado por: John Michael Day. 2. ed. La Haya: IFLA, 2000.

GESSER, Audrei. **Libras?: Que língua é essa?: Crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda**. São Paulo: Parábola, 2009. (Estratégias de ensino, v. 14).

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. cap. 4. p. 67-80.

IBGE. **Censo Demográfico**. População residente por tipo de deficiência permanente. [S. l.], 2010. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/1495>. Acesso em: 10 jan. 2021.

LANNA JÚNIOR, Mário Cleber Martins (Comp.). **História do movimento político das pessoas com deficiência no Brasil**. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência, 2010. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/Hist%20do_Movimento_Pol%20das_Pessoas_com_Defici%20Ancia_no_Brasil.pdf?1473201976. Acesso em: 17 jan. 2021.

MIGLIOLI, Sarah; SANTOS, Gilmara Almeida dos. Acessibilidade e serviços inclusivos para minorias sociais: a biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 136-149, dez./mar. 2017. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1278>. Acesso em: 10 jan. 2021.

PERLIN, Gladis Teresinha Taschetto. Identidades surdas. In: SKLIAR, Carlos (Org.). **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. 8. ed. Porto Alegre: Mediação, 2016. cap. 3. p. 51-73.

PUPO, Deise Tallarico. Biblioteca acessível. In: MANTOAN, M. Tereza; BARANAUSKAS, M. Cecília C. (Org.). **Atores da inclusão na universidade: formação e compromisso**. Campinas: UNICAMP, 2009. p. 52-73. Disponível em:

http://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/atores-da-inclusao-na-universidade-formacao-e-compromisso/atores-da-inclusao-na-universidade-formacao-e-compromisso.pdf_icon.pdf. Acesso em: 17 jan. 2021.

SILVA, Christiane Lima da. **O olhar da Biblioteca da Faculdade Maurício de Nassau para o provimento de serviços informacionais destinados ao usuário surdo**. Orientadora: Edna Gomes Pinheiro. 2011. 86 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia), Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/2545/1/CLS03102017.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. Biblioteca José de Alencar UFRJ. Sobre a biblioteca. Rio de Janeiro, [2007?]. Disponível em: <https://letras.biblioteca.ufrj.br/sobre-a-biblioteca/>. Acesso em: 10 jan. 2021.

University libraries and deaf users: adequacy of services and products

Abstract: Analyzes the services and/or products offered by the José de Alencar Library of the Faculty of Letters (BJA / FL) of Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) for deaf students of the institution. Exploratory, qualitative, and quantitative research, adopting bibliographic and documentary research and questionnaire as a method of data collection. It identified that BJA / FL offers few services or products aimed at the deaf students. It evidenced the demand for a professional who knows Brazilian Sign Language (Libras) in the library. Recommends the search for information about the deaf community; training in Libras and the dissemination of services and products with a focus on deaf students.

Keywords: University libraries; Deaf users; Library products and services.