

Práticas informacionais de pessoas surdas

Sylvana Karla da Silva de Lemos Santos

Doutora em Ciência da Informação
Instituto Federal de Brasília, Brasília, DF, Brasil

 <http://orcid.org/0000-0001-8490-5883> E-mail: sylkarla@gmail.com

Submetido em: 29-12-2021

Reapresentado em: 22-02-2022

Aceito em: 12-03-2022

RESUMO

Trata-se de uma investigação com o intuito de descrever as práticas informacionais de usuários Surdos por meio da web e as dificuldades enfrentadas por eles, considerando principalmente a barreira linguística. A pesquisa pondera que o sujeito Surdo é aquele que se comunica por meio da Língua Brasileira de Sinais – Libras, como primeira língua e utiliza a língua portuguesa no formato escrito como segunda língua. A metodologia tem caráter descritivo com abordagem qualitativa e contou com a participação quatro indivíduos Surdos e usuários da Libras. A coleta dos dados utilizou um instrumento de coleta elaborado em duas versões: língua portuguesa e Libras. A partir dos resultados, percebe-se que os Surdos estão tendo mais oportunidades no contexto acadêmico e no mercado de trabalho, mediante legislações que buscam incluí-los e minimizar as dificuldades de acessibilidade. A análise dos dados permitiu que fossem lançadas algumas considerações quanto às práticas informacionais desse grupo, considerado minoria, em uma sociedade tão diversa.

Palavras-chave: surdos; práticas informacionais; web; estudo de usuários.

Informational practices of deaf people

ABSTRACT

This is an investigation with the aim of describing the informational practices of Deaf users through the web and the difficulties faced by them, mainly considering the language barrier. The research considers that the Deaf subject is the one who communicates through the Brazilian Sign Language – Libras, as a first language and uses Portuguese in the written format as a second language. The methodology is descriptive with a qualitative approach and had the participation of four Deaf individuals and Libras users. Data collection used an instrument elaborated in two versions: Portuguese language and Libras. The results show that the Deaf are having more opportunities in the academic context and in the labor market, through legislation that seeks to include them and minimize accessibility difficulties. Data analysis allowed some considerations to be made about the informational practices of this group, considered a minority, in such a diverse society.

Keywords: deaf; informational practices; web; study of users.

1 INTRODUÇÃO

A resolução de problemas da vida diária com o auxílio de aplicativos web e da internet é uma realidade que tem crescido progressivamente, desde a ampliação da rede mundial de computadores e com o desenvolvimento de aplicativos de governo eletrônico. Como exemplo, o preenchimento do formulário impresso com a declaração de dados financeiros para cada brasileiro, conhecida como a Declaração do Imposto de Renda, que sofreu modificações desde 1997¹ e passou a ser feito por meio de um programa específico, com o envio de um formulário web online pela Internet, contando com todos os requisitos de segurança da informação.

Muitos cidadãos contam com o auxílio de manuais, tutoriais e, por vezes, a visualização de vídeos, disponibilizados com o objetivo de facilitar o uso e promover a autonomia dos usuários. No entanto, para uma parcela da população, as orientações em formato escrito não são suficientes para atingir o propósito e, nesse âmbito, destacam-se as pessoas Surdas que fazem uso da Libras como primeira língua e da língua portuguesa escrita como segunda língua.

Conforme dados do Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizado em 2010, quase um quarto da população residente no país (23,9%) possui pelo menos uma das deficiências investigadas na pesquisa: visual, auditiva e motora,

¹Disponível em: <https://www.receita.fazenda.gov.br/10anos/linhatempo/>

representadas como limitações sensoriais, e deficiência mental ou intelectual (BRASIL, 2012, p. 6).

Estudar o usuário da informação é parte do que a Ciência da Informação trata e, assim, perceber como o usuário Surdo acessa a informação, em especial a informação em formato digital e disponível na web, torna-se imprescindível para compreender e contribuir com a melhoria do processo de busca e acesso à informação (SANTOS, 2019).

Assim, este trabalho tem o objetivo de relatar a experiência com um grupo de quatro indivíduos Surdos mediante a participação em uma pesquisa com o intuito de investigar as práticas informacionais por meio da web e as dificuldades enfrentadas por eles, considerando a barreira linguística.

Apresenta, além desta introdução, a segunda seção que trata do estudo de usuários Surdos. A terceira seção aborda a metodologia com o desenho da pesquisa e os instrumentos de coleta de dados. Em seguida, são apresentados os resultados obtidos e a discussão com algumas impressões a partir da análise dos dados. Por fim, são descritas as considerações finais e as referências utilizadas.

2 PRÁTICAS INFORMACIONAIS E USUÁRIOS SURDOS

Estudo de usuários é uma subárea da Ciência da Informação (CI) que surgiu devido à preocupação em compreender como os leitores de biblioteca se comportavam para aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos, bem como desenvolver novos serviços (GANDRA; DUARTE, 2013). Tais investigações servem para compreender o que os indivíduos precisam em relação à informação ou se suas necessidades de informação estão sendo satisfeitas adequadamente.

Segundo Figueiredo (1994), a partir do estudo de usuários, é possível verificar o comportamento do usuário, ou seja, por que, como e para que usam informação (FIGUEIREDO, 1994). Considerando que as preferências de busca e acesso à informação são características de cada usuário ou, de forma mais ampla, de um grupo de usuários, torna-se importante conhecer as práticas de determinados indivíduos para entender e auxiliar na melhoria dos processos, adotando-se “práticas” em substituição a “comportamento”, na perspectiva de Savolainen (ARAÚJO, 2020).

Araújo (2010) ressalta que os usuários sempre foram estudados de modo isolado, ficando fora do contexto de inserção cultural, política, afetiva, considerando pesquisas iniciadas desde a década de 1940, em que eram examinados como meros “processadores de informação apresentando determinada demanda” (ARAÚJO, 2010, p. 10). Ademais, é necessário considerar o usuário da informação como agente, que tem necessidades a serem satisfeitas, enxergando-o como sujeito em um contexto sócio-histórico específico que vai além de um mero “buscador” da informação de forma mecânica, repetitiva e aleatória (ARAÚJO, 2017, 2020).

Neste sentido, o presente estudo considera o conceito de Práticas Informacionais, segundo Araújo (2017), que deriva de “práxis” e o resultado da interação do sujeito com o mundo e as consequências de suas ações para a construção desse mundo.

Os sujeitos Surdos, embora não façam uso da audição para a captura de informações, de modo predominante, têm ampliadas as possibilidades de percepção pelo sentido da visão, caracterizando-os como visuo-espaciais e é, portanto, o que os diferencia dos não surdos, que são oral-auditivos (GESSER, 2009).

Neste artigo, ao grafar Surdo, destacado com S maiúsculo, faz-se referência à “pessoa que luta por seus direitos políticos, linguísticos e culturais, ou seja, pessoa que faz parte de uma comunidade surda” e é usuária da Língua Brasileira de Sinais – Libras (FELIPE, 2007, p. 33). Esta investigação, portanto, utiliza um padrão de grafia como forma de enfatizar as características do principal sujeito da pesquisa.

No Brasil, o reconhecimento da Língua Brasileira de Sinais – Libras, por meio da Lei nº 10.436/2002, autoriza seu uso como meio legal de comunicação e expressão (BRASIL, 2002). Em seu texto, esta lei entende a Libras como o “sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, que constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas Surdas do Brasil”.

De acordo com Miglioli e Souza (2015), a característica visual do usuário Surdo enfatiza os benefícios que as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) podem promover, no sentido de uma abordagem diferenciada dos recursos de tecnologias em prol da acessibilidade desse público. Segundo as autoras, a web possibilita que os Surdos, mesmo com diferenças linguísticas, possam interagir com a sociedade por meio de ferramentas de mediação que influenciam o comportamento humano.

Assim, justifica-se estudar como se dá o processo de busca e acesso à informação pelo usuário Surdo, a fim de contribuir com a produção do conhecimento de suas práticas informacionais, sendo este um campo em crescimento na Ciência da Informação, com foco em informações de governo eletrônico (SANTOS; KAFURE MUÑOZ, 2018; SANTOS, 2019; SANTOS; MENDES; SILVA, 2021), relacionadas à saúde (MENDES, 2019; SANTOS; KAFURE; TUXI, 2019) e ao contexto da pandemia da COVID-19 (SANTOS *et al.*, 2021).

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e abordagem, predominantemente, qualitativa. O instrumento de coleta foi um questionário composto por 45 perguntas (Apêndice A), elaborado em formato impresso e gravado em vídeo com Libras pela própria pesquisadora com o auxílio de uma intérprete de Libras com fluência na língua. O objetivo é realizar um levantamento sociodemográfico e informacional, por meio de questões que abordaram a idade, nível de escolaridade, área de formação; aprendizagem da língua de sinais, além de preferências sobre o uso de tecnologias digitais.

O convite aos participantes foi enviado pela pesquisadora por meio de um vídeo gravado em Libras contendo o objetivo da pesquisa e a disponibilidade para local, dia e hora para a coleta. Os participantes foram identificados, previamente, por meio da participação em um grupo de pesquisa dedicado ao ensino de Libras, além do envolvimento da pesquisadora na Comunidade Surda, pela presença em eventos e cursos, fato que possibilitou também o aprendizado da língua e da Cultura Surda. Foram convidados oito indivíduos, sendo que apenas quatro confirmaram interesse em participar da pesquisa realizada presencialmente no local de trabalho dos entrevistados entre os meses de junho e agosto de 2019.

A análise dos dados se deu a partir da comparação com outros estudos publicados em artigos, dissertações e relatórios de governo, e pela análise do conteúdo (BARDIN, 2016), mediante a categorização em três grupos, sendo (1) Libras como direito e língua de comunicação; (2) práticas informacionais dos Surdos na web; (3) tecnologias como aliadas na era da Internet.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Antes de iniciar a coleta dos dados, cada participante teve acesso à versão impressa do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e do Termo de uso de imagem e som da voz, disponibilizados também em vídeo gravado em Libras. No entanto, todos os participantes deram preferência à leitura do documento impresso dos termos.

Os participantes, aqui denominados de Docente 1, 2, 3, e 4, são servidores públicos de duas instituições de ensino do Distrito Federal. Dos quatro participantes, apenas um é do gênero feminino. Os integrantes do grupo têm idades entre 32 e 36 anos, concluíram a formação superior de Licenciatura em Letras-Libras entre 2010 e 2012 e possuem experiência de 7 a 20 anos de docência em instituições privadas e públicas. Quanto à titulação acadêmica, dois estão concluindo o mestrado e dois são mestres, sendo que um desses está cursando o doutorado.

Na categoria “Libras como direito e língua de comunicação”, com relação ao aprendizado da Libras, dois deles adquiriram a língua em fase de alfabetização, ou seja, após os 6 anos de idade. Um deles aprendeu com 12 anos e o último, mais tardiamente, aos 20 anos de idade. O aprendizado da Libras se deu, de forma geral, no ensino regular, mas também em instituições religiosas e em associações de Surdos, com o apoio de professores e colegas Surdos. Todos afirmaram que tiveram contato primeiro com a língua portuguesa para, só depois, conhecer a Libras, o que reforça a cultura de oralização das pessoas desse grupo.

Para Goettert (2014, p. 40), “surdos e ouvintes possuem as mesmas possibilidades de aprendizagem, mas as condições em que se desenvolveram, principalmente em relação à aquisição da linguagem, marcam diferenças importantes no desenvolvimento de ambos”.

Em relação à Lei da Libras (10.436/2002), todos afirmaram que a comunicação melhorou após a publicação da referida lei, quando a visibilidade da língua e das pessoas Surdas aumentou. No entanto, com relação à comunicação em sociedade, os participantes afirmaram que são poucos os familiares que sabem se comunicar a partir da Libras. Alguns amigos e alunos aprendem a língua, mas poucos a utilizam em seu ambiente de trabalho. O seguinte trecho de estrato da entrevista reforça o que foi afirmado:

A maioria não usa Libras. [...] não são fluentes. Só sabem alguns gestos, uma Libras mais básica e a datilologia, alguns sinais. Alguns fizeram cursos, mas acabaram esquecendo. Quando a gente se encontra só sabe o "oi". Uma coisa bem simples, conhecem alguns sinais, porque vão esquecendo. Fizeram no passado, pararam, não praticaram (DOCENTE 2).

A respeito das práticas informacionais relacionadas às páginas do governo eletrônico, os entrevistados afirmaram que utilizam aplicativos de busca na web, redes sociais, jogos, entretenimento, compras e atendimento online. A pesquisa de Matsubara (2018), que contou com 15 entrevistados Surdos e usuários da Libras, confirmou a preferência pelo uso do *WhatsApp* pela maioria dos entrevistados e o motivo foi a facilidade de comunicação com a família e os amigos. Isso é evidenciado pela Pesquisa TIC Domicílios 2018 que afirma um percentual de 92% dos usuários de Internet que declararam ter enviado mensagens por *WhatsApp*, *Skype* ou *chat do Facebook* (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2019), número superior ao ano anterior.

De uma forma geral, prover acessibilidade na web implica em garantir a todas as pessoas o acesso à informação e à comunicação, o que “pressupõe que os sites e portais sejam projetados de modo a que todas as pessoas possam perceber, entender, navegar e interagir de maneira efetiva com as páginas” (HOTT; RODRIGUES; OLIVEIRA, 2018, p. 45).

Com relação ao acesso e uso das TIC, comparando o antes e o depois da Internet, os entrevistados destacaram, principalmente, a TV, videocassete, gibis, revistas e enciclopédia. Para Goettert (2014, p. 18), “a Internet trouxe uma nova relação com a escrita para as pessoas surdas”, considerando a necessidade de interpretação de publicações em páginas de notícias, a interação em redes sociais ou a participação em ambientes de aprendizagem.

Ao serem questionados se costumam acessar a Internet para solucionar problemas, como pagar uma conta de energia, pagar um boleto ou preencher um formulário, os entrevistados relataram diferentes empecilhos enfrentados durante o acesso à web. Para o Docente 1, é possível navegar em alguns sítios web e considera que existe um pouco de acessibilidade, ao contrário de outros que é impossível compreender sem a ajuda de outra pessoa e, em casos como esse, faz-se necessária ida ao local, de forma presencial, para resolver determinado problema. Como exemplo, citou a necessidade de ter que se deslocar até o Departamento de Trânsito (Detran), pois pela página web do órgão não costuma conseguir solucionar suas necessidades.

O Docente 3 relatou que costuma pagar contas de água, energia, condomínio na própria agência bancária, a partir do laser e, raramente, utiliza o aplicativo bancário para realizar pagamentos. Já o Docente 4 afirmou que não vai ao banco e resolve tudo pelo aplicativo no celular.

Neste sentido, o Relatório TIC Domicílios 2018 afirma que “após um crescimento observado entre 2014 (50%) e 2017 (64%), em 2018, a proporção de indivíduos que realizaram algum tipo de atividade de governo eletrônico foi de 55%” (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2019, p. 122), indicando um decréscimo na procura por serviços de governo eletrônico. Por outro lado, atividades relacionadas ao comércio eletrônico têm aumentado desde 2012, segundo a mesma pesquisa e indicam, aproximadamente, 44 milhões de usuários que fizeram compras online em 2018.

Na última categoria “tecnologias como aliadas na era da Internet”, no que se refere à percepção de autonomia que as tecnologias proporcionam, grande parte dos entrevistados afirmou que se sente mais autônomo, mais livre para fazer pesquisas sem que, necessariamente, tenha que pedir ajuda a outras pessoas.

Eu gostava muito de ver as imagens, propagandas. Não lia texto. Às vezes, eu olhava algumas palavras, ficava na dúvida e guardava aquela dúvida. Quando eu chegava na escola, perguntava para a professora e ela me explicava. Tinha metáfora com tema, às vezes, difícil. Também, no jornal, tinha manchetes. Eu perguntava: o que é isso? Depois um amigo me explicava. Aí eu entendia. Achava muito legal essa interação (DOCENTE 2).

A estratégia utilizada pelo Docente 2 demonstra a existência de barreiras enfrentadas pela criança Surda em sua rotina dentro e fora da escola, no meio social e as constantes dificuldades para tentar compreender a informação nos suportes impressos que eram oferecidos antes da evolução das TIC. Essa percepção é reforçada pelo Docente 3, que gostava de comprar livros e revistas, mas o que mais atraía a sua atenção era folhear a Enciclopédia Barsa².

Neste sentido, Goetttert (2014, p. 43) reitera que “as tecnologias da comunicação, principalmente através da Internet, vieram como resposta aos anseios que os surdos vinham expressando há muito tempo”.

² Coleção impressa criada no Brasil desde 1964 e que serve para pesquisa de assuntos diversos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que os Surdos estão tendo cada vez mais oportunidades no contexto acadêmico e no mercado de trabalho, mediante legislações que buscam incluí-los e minimizam as dificuldades de acessibilidade digital. A exemplo, tem-se a aplicação da prova do ENEM em Libras desde 2017, possibilitando o ingresso de pessoas surdas em cursos de graduação. Em aeroportos, é perceptível a presença de monitores com avatar que divulga, em Libras, informações direcionadas ao público Surdo. Por outro lado, ainda se percebe a exclusão desses sujeitos em ambientes públicos, diante da ausência de conhecimento e uso da Libras pela maioria dos servidores para a comunicação no dia a dia.

A análise dos dados permitiu que fossem lançadas algumas considerações quanto às práticas informacionais desse grupo, considerado minoria em uma sociedade tão diversa. Nos achados, observa-se a ausência de acessibilidade na TV, como em noticiários e filmes, em virtude da ausência da janela de Libras. Embora seja possível ativar a legenda, que pode auxiliar a acessibilidade e facilitar a compreensão do conteúdo escrito, o mais adequado é atender o usuário da Libras em sua primeira língua ou com a presença de intérprete humano.

Por fim, destaca-se a variedade na preferência dos usuários Surdos com relação aos aplicativos, o que reflete não apenas uma diversidade na opinião dos docentes, mas pode servir como fator motivador para que as empresas fornecedoras de serviços e produtos de tecnologia possam identificar o nicho de mercado composto pelo público Surdo e as possibilidades de preencher as lacunas identificadas para criar estratégias de melhoria em interfaces de comunicação e informação.

Ressalta-se que o estudo é parte de uma pesquisa de doutorado, concluída em dezembro de 2019, cujo objetivo principal foi incluir as pessoas Surdas como sujeitos da pesquisa, enfatizando a importância de incluí-los em investigações acadêmicas e dar visibilidade a um grupo minoritariamente considerado em pesquisas.

Agradecimentos

Aos participantes da pesquisa, à tradutora e intérprete de Libras, às professoras orientadora e coorientadora.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. A. A. Abordagem interacionista de estudos de usuários da informação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 4, n. 2, p. 2-32, set. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3856>. Acesso em: 21 dez. 2021.
- ARAÚJO, C. A. A. O que são “práticas informacionais”? **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, número especial, p. 217-236, out. 2017. DOI: <https://doi.org/10.32810/2525-3468.ip.v2i0.2017.20655>. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/20655/31068>. Acesso em: 29 dez. 2021.
- ARAÚJO, C. A. A. Os estudos em práticas informacionais no âmbito da Ciência da Informação. *In*: ALVES, E. C.; BRASILEIRO, F. S.; CÔRTEZ, G. R.; MELO, D. A. (org.). **Práticas informacionais: reflexões teóricas e experiências de pesquisa**. João Pessoa: Editora UFPB, 2020. p. 21-73. Disponível em: <http://www.editora.ufpb.br/sistema/press5/index.php/UFPB/catalog/book/769>. Acesso em: 29 dez. 2021.
- BARDIN, L. **Análise do Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Seção 1, p. 23. Disponível em: <http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=23&data=25/04/2002>. Acesso em: 4 out. 2021.
- BRASIL. **Cartilha do Censo 2010 – pessoas com deficiência**. Brasília, DF: SDH-PR/SNPD, 2012. Disponível em: <http://www.unievangelica.edu.br/novo/img/nucleo/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>. Acesso em: 17 dez. 2020.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. TIC Domicílios 2018. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2018**. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2018/>. Acesso em: 29 dez. 2021.
- FELIPE, T. A. **Libras em Contexto: curso básico - livro do estudante**. 8. ed. Rio de Janeiro: WalPrint Gráfica e Editora, 2007.
- FIGUEIREDO, N. M. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.
- GANDRA, T. K.; DUARTE, A. B. S. Interloquções entre a análise de domínio e os estudos de usuários da informação: contribuições para uma abordagem sociocognitiva. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 14., 2013, Florianópolis,

SC. **Anais [...]** Florianópolis, SC: ENANCIB, 2013. GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação.

GESSER, A. **LIBRAS? Que língua é essa?:** crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

GOETTERT, N. **Tecnologias digitais e estratégias comunicacionais de surdos:** da vitalidade da língua de sinais a necessidade da língua escrita. 2014. 104 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2014. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/4427>. Acesso em: 21 dez. 2021.

HOTT, D. F. M.; RODRIGUES, G. M.; OLIVEIRA, L.P. Acesso e acessibilidade em ambientes web para pessoas com deficiência. **Brazilian Journal of Information Science: research trends**, Marília, v. 12, n. 4, p. 45-52, 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/107299>. Acesso em: 21 dez. 2021.

MATSUBARA, S. S. **O uso de aplicativos digitais na comunicação dos surdos:** estudo de caso sobre suas preferências. 2018. 101 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologias da Inteligência e Design Digital) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2018. Disponível em: <https://repositorio.pucsp.br/jspui/handle/handle/21728>. Acesso em: 21 dez. 2021.

MENDES, N. F. O. **Informações centrais de medicamento em Libras:** Tradução comentada para instituir o direito e o acesso linguístico dos surdos na área da saúde. 2019. Dissertação (Mestrado em Estudos da Tradução) - Centro de Comunicação e Expressão, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <http://tede.ufsc.br/teses/PGET0426-D.pdf>. Acesso em: 29 dez. 2021.

MIGLIOLI, S.; SOUZA, R.F. Aspectos sociais da ciência da informação e uso da informação por sujeitos surdos na web. *In*: MOLICA, M. C. de M.; PATUSCO, C. A. P.; BATISTA, H. R. (org.). **Sujeitos em ambientes virtuais**. [S.l.]: Parábola, 2015. cap. 3, p. 49-65.

SANTOS, S. K. S. L.; KAFURE MUÑOZ, I. Interacción del usuario sordo con la Información de sitios web del gobierno brasileiro. **Publicaciones y Investigacion**, Bogotá, v. 12, n. 1, p. 23-33, enero/jun. 2018. DOI: <https://doi.org/10.22490/25394088.2814>. Disponível em: <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/2814>. Acesso em: 29 dez. 2021.

SANTOS, S.K. S. L.; KAFURE, I.; TUXI, P. Acesso à informação em imagens de campanhas publicitárias do ministério da saúde. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 14, n.1, p. 46-57, 2019. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1981-0695.2019v14n1.44732>. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pbcib/article/view/44732/22398>. Acesso em: 29 dez. 2021.

SANTOS, S.K. S. L. **Usuários surdos e acessibilidade à informação em sítios web do governo brasileiro**. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da

Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/38120>. Acesso em: 21 dez. 2021.

SANTOS, S.K. S. L. *et al.* Surdos e acesso à informação: antes, durante e após a pandemia da COVID-19. **HOLOS**, Natal, ano 37, v. 3, p. 1-13, 2021. DOI: <https://doi.org/10.15628/holos.2021.10829>. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/10829>. Acesso em: 29 dez. 2021.

SANTOS, S. K. S. L.; MENDES, N. F. O.; SILVA, Q. P. Propostas para o Atendimento às Pessoas Surdas em Serviços de Governo Eletrônico. *In*: WORKSHOP DE COMPUTAÇÃO APLICADA EM GOVERNO ELETRÔNICO (WCGE), 9., 2021, Evento Online. **Anais [...]**. Porto Alegre: Sociedade Brasileira de Computação, 2021. p. 1-12. DOI: <https://doi.org/10.5753/wcge.2021.15971>. Disponível em: <https://sol.sbc.org.br/index.php/wcge/article/view/15971/15812>. Acesso em: 17 dez. 2021.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista estruturada aplicada aos Surdos

1. Pessoal e acadêmico

- 1.1. Nome?
- 1.2. Idade?
- 1.3. Cidade onde nasceu?
- 1.4. Cidade onde mora ou vive?
- 1.5. Área de formação da graduação?
- 1.6. Em que ano concluiu a graduação?
- 1.7. Tempo de experiência como professor(a) (em anos)?
- 1.8. Quais instituições leciona OU já lecionou?
- 1.9. Tecnologias que usa em sala de aula (ex.: computador, *datashow*, quadro branco, pincel)?

2. Uso da Libras

- 2.1. Qual língua aprendeu primeiro: português ou Libras?
- 2.2. Com qual idade aprendeu Libras?
- 2.3. Onde aprendeu Libras (ex. família, escola, igreja)?
- 2.4. Quem te ensinou Libras?
- 2.5. Depois da Lei da Libras, acha que melhorou comunicação na sociedade?
- 2.6. Sente que mais pessoas sabem Libras?
- 2.7. Família sabe Libras?
- 2.8. Amigos aprendem Libras?
- 2.9. Alunos aprendem Libras?
- 2.10. Alunos usam Libras na profissão?

3. Hábitos Digitais

- 3.1. Quais tecnologias usa no dia a dia (ex. computador, *notebook*, *tablet*, celular)?
- 3.2. Quais aplicativos mais gosta de usar?
- 3.3. Por quê? Qual finalidade?

- 3.4. Usa aplicativos bate-papo? (ex. *Whatsapp, Telegram, Skype, Facetime*, etc.)
- 3.5. Usa buscadores na web? Quais? (ex. *Google, Yahoo!*)
- 3.6. Usa redes sociais? (ex. *Facebook, Instagram*, etc.)
- 3.7. Usa e-mail para se comunicar?
- 3.8. Com que frequência usa e-mail? (ex. todo dia, às vezes, só no trabalho)

4. Comportamento informacional
 - 4.1. Como busca informação? (ex. pergunta amigo, procura internet, livro, etc.)
 - 4.2. Costuma encontrar a informação que procura? É fácil ou difícil?
 - 4.3. Quais assuntos mais procurados?

5. Antes da evolução das tecnologias
 - 5.1. Como se comunicava com outras pessoas? (ex. mímica, escrita, Libras, oralização, leitura labial, intérprete, amigo, família)
 - 5.2. Usava tecnologias tradicionais? (ex. TV, livro, revista, jornal)

6. Após o avanço tecnológico (chegada do computador e internet)
 - 6.1. Ficou mais fácil se comunicar?
 - 6.2. Ficou mais fácil encontrar informação?
 - 6.3. Sente que tem mais autonomia?
 - 6.4. Mais recursos? (ex. aplicativos de computador)

7. Acessibilidade na comunicação e na web
 - 7.1. No dia a dia, como resolve seus problemas pessoais e presenciais? (ex. consulta médica, supermercado)
 - 7.2. Acessa internet para resolver problemas? Fácil ou difícil? (ex. pagar contas de água ou de energia, multas, preencher formulário, organizar currículo)
 - 7.3. Consegue resolver com autonomia (sem ajuda de pessoas)?
 - 7.4. Tem dificuldades na compreensão de textos escritos em páginas da web?
 - 7.5. Usa algum software de tradução eletrônica (ex. *Vlibras, ProDeaf*, etc.)?
 - 7.6. Quais as facilidades encontradas no uso de aplicativos/programas?
 - 7.7. Quais as dificuldades encontradas no uso de aplicativos/programas?
 - 7.8. Quais aplicativos/programas são mais fáceis de usar? Por quê?
 - 7.9. Quais aplicativos/programas são mais difíceis de usar? Por quê?

Como citar o artigo:

SANTOS, Sylvana Karla da Silva de Lemos. Práticas informacionais de pessoas surdas. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 6, p. e27662, 2022. DOI: <http://doi.org/10.21680/2447-0198.2022v6n0ID27662>.