



Eixo 1 – Não deixar ninguém para trás

## Comunicação digital inclusiva: análise das publicações nos perfis do Instagram da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

*Inclusive digital communication: an analysis of posts on the Instagram profiles of the State University of Paraíba - UEPB*

**Janaina Nascimento de Araújo** – Universidade Federal da Paraíba (UFPB) –  
janabiblio@gmail.com

**Danielle Harlene da Silva Moreno** – Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) –  
danielleharlene@gmail.com

**Milena Borges Simões de Araújo** – Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) –  
milaborgessa@gmail.com

**Fabiana Lopes do Nascimento** – Instituto Federal da Paraíba (IFPB) –  
fabiana.nascimento@ifpb.edu.br

**Resumo:** A pesquisa tem como objetivo analisar as condições de acessibilidade nos conteúdos publicados nos perfis do Instagram da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Adotou-se uma abordagem quali-quantitativa e participativa, fundamentada nas diretrizes de acessibilidade digital do W3C. Foram analisadas publicações dos perfis @campusuepb.official e @bsc5uepb, além da aplicação de questionários a interagentes com deficiência auditiva e visual. Os resultados evidenciaram que a ausência de legendas e de tradução em Libras dificulta o acesso às informações, enquanto conteúdos adaptados favoreceram a compreensão e a inclusão comunicacional. Conclui-se que a adoção sistemática de recursos acessíveis fortalece a inclusão digital e amplia o acesso equitativo à informação.

**Palavras-chave:** Comunicação digital. Acessibilidade. Inclusão digital. Deficiente visual. Deficiente auditivo.

**Abstract:** This research aims to analyze the accessibility conditions of content published on the Instagram profiles of the State University of Paraíba (UEPB). A qualitative-quantitative and participatory approach was adopted, based on the W3C digital accessibility guidelines. Publications from the profiles @campusuepb.official and @bsc5uepb were analyzed, in addition to questionnaires administered to users with hearing and visual impairments. The results showed that the absence of captions and



sign language translation hinders access to information, while adapted content favored comprehension and communicational inclusion. It is concluded that the systematic adoption of accessible resources strengthens digital inclusion and expands equitable access to information.

**Keywords:** Digital communication. Accessibility. Digital inclusion. Visually impaired. Hearing impaired.

## 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, o uso de dispositivos móveis e internet transformou o acesso à informação, tornando essencial que as bibliotecas e instituições universitárias estejam presentes nas mídias sociais, pois a presença nas redes permite alcançar seu público-alvo, promover interações eficazes e adaptar-se às preferências digitais dos usuários, melhorando a experiência acadêmica e a comunicação sobre serviços (Bragante; Martinez, 2024).

A acessibilidade digital se configura como elemento fundamental para assegurar a equidade informacional, inclusão social e participação efetiva de diferentes públicos no ambiente acadêmico (Campos; Paiva; Farias, 2021). Mesmo com a disponibilidade de tecnologias assistivas, como leitores de tela, tradutores automáticos para Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) e sistemas de audiodescrição, conteúdos digitais ainda são produzidos sem considerar critérios de acessibilidade desde sua concepção.

Nesse cenário, as universidades públicas assumem o importante papel de agentes promotores da inclusão social e informacional, disponibilizando informações por meio de plataformas digitais e redes sociais. Essas instituições precisam garantir que seus conteúdos sejam acessíveis a todos os usuários, que, neste trabalho, denominaremos “interagentes”, independentemente de suas condições sensoriais ou cognitivas.

O interagente caracteriza-se como o sujeito que participa ativamente dos processos de busca, produção e compartilhamento da informação, estabelecendo relações dinâmicas com os sistemas informacionais e com os profissionais da informação (Corrêa, 2014). O interagente não apenas consome informações, mas também atua na sua produção, organização, compartilhamento e ressignificação, estabelecendo uma relação colaborativa com sistemas, tecnologias e profissionais da informação.



Assim, esta pesquisa se justifica na necessidade de fortalecer práticas institucionais voltadas à inclusão digital e informacional, considerando que a produção de conteúdos acessíveis constitui requisito importante para a democratização do conhecimento e para o cumprimento de diretrizes legais e sociais voltadas à inclusão.

No contexto brasileiro, legislações como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) e diretrizes internacionais, como a Agenda 2030 das Nações Unidas, especialmente o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 4, voltado à educação inclusiva, reforçam a importância da adoção de estratégias que promovam ambientes digitais acessíveis (BRASIL, 2015; ONU, 2015, p. 23).

Diante desse contexto, este artigo evidencia um relato de pesquisa do projeto "UEPB para todos os sentidos: um olhar inclusivo sobre a comunicação digital com Libras e legendas nas mídias sociais da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB", com o objetivo de analisar as condições de acessibilidade nos conteúdos publicados nos perfis do Instagram da UEPB. O estudo visa contribuir para o fortalecimento da acessibilidade digital nas universidades públicas e para a consolidação de práticas comunicacionais que ampliem o acesso à informação e promovam a cidadania digital.

## **2 DAS DIRETRIZES DE ACESSIBILIDADE ÀS MÍDIAS DIGITAIS: PRÁTICAS INCLUSIVAS NO INSTAGRAM**

A instituição pública de ensino superior acessível é a que disponibiliza a informação em qualquer suporte e provê acesso a todas as pessoas que dela necessitem, ou seja, instituições que seguem os princípios do desenho universal e promovem o acesso democrático e acessível à informação. "O conceito de Desenho Universal tem como pressupostos a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem utilizados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva" (ABNT, 2020, p. 4).

Assim, destaca-se que as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.2 reúnem recomendações que tornam o conteúdo digital mais acessível, ampliando o acesso de pessoas com diferentes tipos de deficiência, como visual, auditiva, motora, de fala e fotossensibilidade, inclusive em condições combinadas. Aplicadas à acessibilidade em diversos dispositivos, como *desktops*, *notebooks*, quiosques e dispositivos móveis (W3C, 2024).



A comunidade interagente é diversa, assim como são suas necessidades de informação. Para que a universidade alcance seus objetivos e atinja sua missão transformadora e protagonista das pessoas, é preciso que ela própria se transforme e atue em relação dialógica com a sua comunidade. A presença nas redes sociais permite às bibliotecas universitárias alcançar seu público-alvo, promover interações eficazes e adaptar-se às preferências digitais dos usuários, melhorando a experiência acadêmica e a comunicação sobre serviços (Bragante; Martinez, 2024).

Contudo, para que essa comunicação seja inclusiva, é necessário que os conteúdos publicados nesses ambientes contemplem recursos de acessibilidade que atendam às diferentes necessidades dos interagentes, especialmente daqueles com deficiência auditiva e visual. A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), estabelece direitos e garantias para as pessoas com deficiência auditiva e visual em diversas áreas, como educação, saúde, trabalho, acessibilidade e assistência social. Essa legislação reforça a importância da inclusão e da acessibilidade para que essas pessoas possam exercer plenamente sua cidadania (BRASIL, 2015).

Com o avanço da tecnologia, é fundamental garantir a acessibilidade digital para esse público, possibilitando o uso de dispositivos e aplicativos que facilitam sua comunicação e interação *online*. “A Tecnologia Assistiva é considerada uma área do conhecimento que tem evoluído, vinculada às necessidades de produtos, recursos ou serviços destinados às pessoas com deficiência” (Pinheiro; Pereira, 2025, p. 4). A implementação sistemática desses recursos contribui para a construção de ambientes digitais mais democráticos, nos quais todos os usuários possam acessar, compreender e utilizar as informações disponibilizadas pelas instituições de ensino superior.

### 3 METODOLOGIA

O percurso metodológico desenvolvido teve como base uma abordagem quali-quantitativa, de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013), a pesquisa mista reúne elementos das abordagens qualitativa e quantitativa, permitindo uma análise mais ampla do objeto investigado; e participativa que se caracteriza pelo envolvimento ativo dos sujeitos no processo investigativo e pela busca de interligar conhecimento e ação (Nascimento; Denardin; Quadros, 2024). Com foco na análise de acessibilidade digital e



na construção coletiva de soluções acessíveis, tendo como ponto de partida o mapeamento e diagnóstico dos perfis oficiais da UEPB no Instagram, foram identificados e selecionados 2 perfis para compor o universo da pesquisa, a saber, @campusvuepb.oficial e @bsc5uepb.

A partir desse levantamento foi realizado um diagnóstico da acessibilidade dos conteúdos publicados mediante um protocolo de observação elaborado com base nas recomendações das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web do World Wide Web Consortium (W3C) - (WCAG 2.0), conforme os seguintes parâmetros: presença de texto alternativo ou descrição de imagens; utilização de legendas em vídeos; disponibilidade de tradução ou interpretação em Libras; uso de linguagem clara e objetiva (W3C, 2024).

Foram examinadas 10 publicações de cada perfil, sendo eles @bsc5uepb e @campusvuepb.oficial, totalizando 20 publicações analisadas, considerando conteúdos publicados nos últimos 06 meses anteriores ao início da pesquisa. A seleção contemplou diferentes formatos de postagem, priorizando conteúdos de interesse coletivo e institucional para a comunidade acadêmica. Em seguida foram produzidos, adaptados e publicados conteúdos acessíveis, incorporando descrições de imagens e recursos de Libras, totalizando em 13 publicações e 04 cards informativos.

Após a realização das adaptações acessíveis foram aplicados 02 questionários, cada um com 14 questões, sendo 1 questionário para as pessoas com deficiência visual e outro para pessoas com deficiência auditiva, via Google Forms, destinados aos seguidores dos perfis selecionados.

Os dados analisados nesta pesquisa foram obtidos a partir das 14 respostas dos interagentes com deficiência auditiva, entre estudantes e comunidade externa. Para tanto, quanto aos deficientes visuais não foi possível obter respostas em razão da ausência de apoio especializado para auxiliá-los no preenchimento do instrumento de pesquisa. Dessa forma, os resultados apresentados e discutidos neste estudo referem-se apenas às contribuições dos interagentes com deficiência auditiva. Os dados foram organizados em categorias temáticas e analisados qualitativamente, por meio da análise de conteúdo proposta por Bardin (2016, p. 38) “[que consiste] como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”, o que permitiu verificar os



impactos das ações desenvolvidas e subsidiar recomendações para a melhoria contínua da acessibilidade digital na UEPB e a ampliação da iniciativa para outras redes sociais institucionais.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

No tocante à distribuição etária dos participantes, observou-se a predominância de interagentes com idade entre 19 e 36 anos (64,3%), seguida da faixa etária entre 36 e 59 anos (28,6%). Esse perfil indica a participação majoritária de indivíduos que utilizam o Instagram. Quanto à escolaridade, identificou-se a diversidade nos níveis de formação, com destaque para o Ensino Médio Completo (35,7%) e Ensino Superior Completo (28,6%), evidenciando um público com condições de avaliar criticamente os recursos comunicacionais empregados nos perfis institucionais. No que se refere ao acompanhamento dos perfis analisados, verificou-se que a maioria dos interagentes segue apenas o perfil do Campus V (@campusvuepb.oficial) (64,3%), enquanto 21,4% acompanham simultaneamente os perfis do Campus V e da Biblioteca Setorial (@bsc5uepb). Diante desse resultado, torna-se fundamental fortalecer as práticas de acessibilidade digital tanto no perfil do Campus V quanto no da Biblioteca Setorial, de modo a promover uma comunicação mais inclusiva e equitativa para todos os interagentes.

A frequência de uso do Instagram revelou que todos os interagentes acessam a plataforma diariamente (100%), evidenciando que essa rede social constitui um importante canal de comunicação entre a universidade e a comunidade acadêmica. Em relação à presença de tradução em Libras nos conteúdos publicados, os interagentes indicaram que esse recurso está presente em alguns materiais (64,3%), enquanto 14,3% afirmaram que sua ocorrência é rara. Embora os interagentes reconheçam a existência pontual de conteúdos com Libras, trata-se de iniciativas isoladas e não de uma prática sistemática o que contraria os princípios de acessibilidade digital preconizados pelas diretrizes do Desenho Universal e pelas recomendações da W3C para conteúdos digitais.

A questão 6 investigou a capacidade dos interagentes de compreender os vídeos publicados sem o uso de legendas. 71,4% dos interagentes afirmaram não conseguir compreender adequadamente os vídeos quando as legendas não estão disponíveis,



representando uma barreira concreta e significativa para o acesso à informação para pessoas surdas. A questão 7 investigou o impacto direto dessa ausência na compreensão do conteúdo. Os dados corroboram os achados anteriores: 71,4% dos respondentes declararam que a falta de legendas dificulta o acesso e a compreensão das informações veiculadas. Tomados em conjunto, os resultados dessas duas questões reforçam que a legenda é um recurso essencial para garantir a equidade informacional nos conteúdos digitais institucionais.

Os interagentes analisaram publicações previamente adaptadas com recursos de acessibilidade, incluindo vídeos com interpretação em Libras, a relevância da tradução em Libras foi amplamente reconhecida pelos interagentes. 92,9% dos interagentes afirmaram que os vídeos com interpretação em Libras contribuem para a compreensão das informações. A qualidade da interpretação foi avaliada de forma positiva, sendo considerada excelente por 71,4% dos interagentes e boa por 21,4%, evidenciando que a utilização adequada da Libras favorece a apropriação dos conteúdos informacionais e fortalece os processos de inclusão digital.

Em relação ao que mais dificulta o entendimento dos vídeos, os resultados demonstram que a principal dificuldade enfrentada pelos interagentes para compreender os vídeos publicados nos perfis analisados é a falta de Libras, apontada por 71,4% dos interagentes. Esse dado evidencia que a ausência desse recurso compromete o acesso à informação por pessoas surdas. Em menor proporção, foram mencionadas a falta de legendas (14,3%), os vídeos muito rápidos (7,1%) e a ausência de apoio visual ao áudio (7,1%), indicando que os recursos de acessibilidade ainda não atendem plenamente às necessidades desse público.

Sob a ótica dos interagentes o conteúdo do Instagram do @campusvuepb.oficial e da @bsc5uepb são acessíveis para pessoas surdas, os resultados revelaram que 71,4% dos interagentes consideram os conteúdos apenas parcialmente acessíveis para pessoas surdas, enquanto 7,1% afirmam que não são acessíveis e apenas 21,4% os consideram acessíveis. Esses dados demonstram que, embora existam iniciativas de inclusão nos perfis analisados, a acessibilidade comunicacional ainda apresenta limitações, principalmente pela ausência sistemática de Libras e de outros recursos que favoreçam a compreensão dos conteúdos divulgados.



No que se refere à avaliação geral da acessibilidade dos conteúdos, a maioria dos respondentes (71,4%) consideram que os perfis são parcialmente acessíveis para pessoas surdas, da mesma forma, 85,7% classificou os perfis como razoavelmente acessíveis. Esses dados indicam que, embora existam iniciativas voltadas à inclusão, ainda há lacunas que precisam ser superadas para que os conteúdos possam atender às necessidades desse público. Por fim, ao serem questionados sobre os conteúdos que gostariam de visualizar de forma acessível, os interagentes destacaram os avisos institucionais (50%), seguidos das informações acadêmicas (28,6%). As sugestões apresentadas reforçam a necessidade de disponibilizar interpretação em Libras e legendas em comunicados considerados relevantes para a vida acadêmica.

Em relação às sugestões para melhorar a acessibilidade e a qualidade dos conteúdos publicados nos perfis analisados, a maioria dos interagentes destacou a necessidade de ampliar a oferta de vídeos com tradução e interpretação em Libras. Dos 14 respondentes, 9 apresentaram essa sugestão, evidenciando a relevância desse recurso para o acesso à informação. Um participante sugeriu melhorias relacionadas ao ritmo da fala nos vídeos, ao uso de recursos visuais e à correção das legendas. Os resultados reforçam a importância de fortalecer e ampliar as práticas de acessibilidade digital nos perfis institucionais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados demonstraram que, embora os perfis analisados apresentem iniciativas voltadas à acessibilidade, essas ações ainda ocorrem de forma pontual, não estando plenamente incorporadas à rotina de produção dos conteúdos institucionais. A ausência recorrente de recursos como legendas, interpretação em Libras e descrições adequadas limita o acesso às informações e compromete a participação de pessoas com deficiência nos ambientes digitais da universidade. Tal constatação demonstra que a inclusão digital ultrapassa a simples disponibilização de conteúdos em plataformas online, exigindo o desenvolvimento de estratégias que contemplem a diversidade de necessidades dos interagentes.

As ações de intervenção realizadas ao longo da pesquisa permitiram demonstrar que a adoção de recursos acessíveis favorece significativamente a compreensão das



informações divulgadas. A inserção de elementos como Libras, legendas e descrições ampliou as possibilidades de acesso aos conteúdos institucionais, sendo reconhecida pelos participantes como uma iniciativa relevante para o fortalecimento da inclusão comunicacional. Esses achados reforçam a importância de incorporar a acessibilidade desde o planejamento das publicações, promovendo condições mais equitativas de acesso à informação.

A investigação também indicou que a Libras ocupa papel central na comunicação com a comunidade surda, constituindo um recurso fundamental para a compreensão dos conteúdos divulgados nas mídias sociais. Os participantes destacaram a necessidade de ampliação das práticas acessíveis em comunicados institucionais, informações acadêmicas e demais conteúdos relacionados à vida universitária, revelando que a acessibilidade deve ser compreendida como elemento permanente da comunicação institucional e não como ação eventual.

Como limitação do estudo, destaca-se a impossibilidade de contemplar a participação de pessoas com deficiência visual, o que restringiu a análise às percepções dos interagentes com deficiência visual. Apesar dessa condição, a pesquisa contribuiu para ampliar as discussões sobre acessibilidade digital em instituições de ensino superior, especialmente no contexto das mídias sociais, evidenciando a necessidade de ações contínuas voltadas à eliminação de barreiras comunicacionais.

Conclui-se que a construção de ambientes digitais acessíveis representa um compromisso social e institucional indispensável para a promoção da inclusão, da cidadania e da democratização do acesso à informação. Dessa forma, recomenda-se o fortalecimento de políticas e práticas voltadas à acessibilidade digital, com investimento na formação das equipes responsáveis pela gestão dos perfis institucionais e na adoção sistemática de recursos que assegurem uma comunicação mais inclusiva. Assim, a universidade poderá ampliar sua capacidade de dialogar com diferentes públicos, reafirmando seu papel como espaço comprometido com a equidade, a diversidade e o acesso universal à informação.

## REFERÊNCIAS



ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 4. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2020. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/NBR9050\\_20.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/NBR9050_20.pdf). Acesso em: 15 jun. 2026.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRAGANTE, D. de L.; MARTINEZ, M. P. Instagram para bibliotecas universitárias: o uso da mídia social nas bibliotecas da Universidade Federal Fluminense (UFF) e Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). In: XXX Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, 30., 2024. **Anais [...]**. [S. l.]: FEBAB, 2024. p. 1-20. ISSN 2318-5546. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/cbbd2024/article/view/3508>. Acesso em: 16 jun. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.146, 6 de julho de 2015**: Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 15 jun. 2026.

CAMPOS, I. M. S.; PAIVA, L. B.; FARIAS, R. A. N. de. Acessibilidade digital em sistemas acadêmicos da UFPB: análise a partir das heurísticas de usabilidade. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 632 – 659, jan./mar. 2021.

CORRÊA, E. C. D. Usuário, não! Interagente: proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 19, n. 41, p. 23-40, set. 2014.

NASCIMENTO, E. C. do; DENARDIN, V. F.; QUADROS, D. A. de. Pesquisa-ação, pesquisa participante e investigação-ação participativa: semelhanças e diferenças. **Acta Scientiarum**: Human and Social Sciences, Maringá, v. 46, e71874, 2024.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Transformando nosso mundo**: a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. Tradução do Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil - UNIC. Rio de Janeiro: UNIC, 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>. Acesso em: 15 jun. 2026.

PINHEIRO, L. de C.; PEREIRA, F. C. M. Tecnologia assistiva em bibliotecas universitárias: uma revisão de literatura sobre inclusão informacional de pessoas com deficiência. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 30, n. 1, 2025.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

W3C – WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, 2024. **Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo da Web (WCAG) 2.2**. Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>. Acesso em: 15 jun. 2026.

