



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 2 – Inclusão e Pertencimento

Estudo de usuários em bibliotecas universitárias: um recorte a respeito da experiência de usuários com deficiência

User studies in university libraries: a focus on the experience of users with disabilities

Isadora Victorino Evangelista Geroto – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) –
isadora.evangelista@ufscar.br

Cristina Marchetti Maia – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) –
crismaia@ufscar.br

Vera Aparecida Lui Guimarães – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) –
veralui@ufscar.br

Marisa Cubas Lozano – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) –
marisalozano@ufscar.br

Kaylane Azevedo da Silva – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) –
kaylaneazevedo@estudante.ufscar.br

Resumo: Este estudo objetivou compreender as necessidades de acessibilidade de usuários com deficiência nas bibliotecas do SIBi-UFSCar. A metodologia utilizou uma pesquisa quali-quantitativa, aplicando um questionário online para toda a comunidade da UFSCar. 16 pessoas se declararam pessoas com deficiência, com prevalência de Transtorno do Espectro Autista. As barreiras identificadas foram: físicas (rampas com elevação inadequada e necessidade de salas silenciosas), comunicacionais (falta de intérprete de Libras) e de recursos (textos ampliados). Conclui-se que as necessidades são variadas e específicas e a instituição deve implementar ações para promover a inclusão e a igualdade de acesso à informação.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Estudo de usuários. Acessibilidade. Inclusão.

Abstract: This study aimed to understand the accessibility needs of users with disabilities in the SIBi-UFSCar libraries. The methodology used qualitative-quantitative research, applying an online questionnaire to the entire UFSCar community. 16 people declared themselves to be people with disabilities, with a prevalence of Autism





Spectrum Disorder. The identified barriers were: physical (ramps with inadequate elevation and the need for silent rooms), communicational (lack of a Libras interpreter), and resources (enlarged texts). It is concluded that the needs are varied and specific and the institution should implement actions to promote inclusion and equal access to information.

Keywords: University libraries. User studies. Accessibility. Inclusion.

1 INTRODUÇÃO

Um dos elementos mais marcantes da contemporaneidade é o avanço tecnológico que proporcionou alterações significativas nas relações pessoais e profissionais. No âmbito das bibliotecas, essa nova forma de se relacionar com a informação fica evidente por aspectos como os novos formatos do acervo, os catálogos digitais e as novas formas de atendimento à comunidade usuária de modo virtual, que transformaram o acesso à informação e promoveram a adaptação dessas instituições a uma sociedade cada vez mais conectada.

Para identificar se esses espaços continuam a atender às demandas informacionais da comunidade a que se destinam, uma importante ferramenta são os Estudos de Uso e Usuários. De acordo com Paletta (2024), as bibliotecas do futuro devem assumir em seus serviços oferecidos uma perspectiva centrada no usuário, uma vez que essas instituições devem considerar as necessidades informacionais de seu público, especialmente às relacionadas ao espaço, infraestrutura, fontes de informação e competência para o uso desses recursos.

De modo mais específico em relação às pessoas com deficiência, é possível perceber na última década um aumento significativo de pesquisas a respeito desses usuários, especificamente no modo como esses indivíduos buscam e obtêm informações (Berget; MacFarlane; Pharo, 2020). No entanto, apesar dessa atenção crescente, alguns grupos, como pessoas surdas e neurodivergentes, continuam à margem em bibliotecas universitárias, muitas vezes devido à "invisibilidade" de suas deficiências (França; Furnival, 2024).

Embora esse cenário ainda persista, este estudo foi desenvolvido para incluir questões específicas que visam identificar e compreender as necessidades e demandas desses usuários. Isso reflete um compromisso em construir um ambiente mais inclusivo e acessível nas Bibliotecas do SIBi-UFSCar.



Neste trabalho pretendeu-se apresentar os resultados do Estudo de Uso e Usuários realizado no âmbito do SIBi-UFSCar, especialmente no que tange aos aspectos relacionados à acessibilidade.

2 METODOLOGIA

A Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) localizada no interior de São Paulo, estabelecida em 1968 e com atividades iniciadas em 1970, representa a primeira instituição federal de ensino superior a ser instalada na região. Atualmente ela é composta por quatro *campi*, localizados em: São Carlos, Araras, Sorocaba e Lagoa do Sino e um campus em implantação, em São José do Rio Preto (Universidade Federal de São Carlos, 2024).

Distribuídos nesses *campi*, há 48 departamentos acadêmicos localizados em oito centros: Ciências Agrárias, Ciências Biológicas e da Saúde, Ciências em Gestão e Tecnologia, Ciências e Tecnologias para a Sustentabilidade, Ciências Exatas e de Tecnologia, Ciências Humanas e Biológicas, Educação e Ciências Humanas e Ciências da Natureza. Nessas áreas, a universidade oferece 64 cursos de graduação, oferecendo um total de 2.897 vagas para esse público, 52 cursos de pós-graduação, 12 cursos de mestrado profissional, 44 cursos de mestrado acadêmico, 31 de doutorado e 96 cursos de especialização. Além disso, conta com mais de mil atividades e programas de extensão, atuando em conjunto com a comunidade nas mais diversas áreas, como Educação, Saúde, Meio Ambiente e Cultura (Universidade Federal de São Carlos, 2024).

Nesse universo, foi realizada uma pesquisa quali-quantitativa com coleta de dados a partir da aplicação de um questionário *online* a toda comunidade da UFSCar (servidores docentes e técnicos-administrativos, alunos de graduação e pós-graduação).

O projeto de extensão "Estudo de usos e usuários do SIBi da UFSCar" apresentado à ProEx/UFSCar, foi desenvolvido em parceria entre quatro bibliotecárias vinculadas ao SIBi e uma docente do Departamento de Ciência da Informação (DCI) e contou com a colaboração como bolsista de uma estudante do curso de graduação em Estatística, que auxiliou em várias fases do estudo.

A pesquisa foi realizada por meio da aplicação de um questionário entre dezembro de 2023 e março de 2024 e este continha perguntas fechadas e abertas sobre



os principais serviços oferecidos pelas quatro Bibliotecas à comunidade usuária, seus espaços físicos e recursos informacionais Para atingir o público de todos os *campi*, optou-se por estruturar o questionário na ferramenta *Google Forms*, o que permitiu o envio do mesmo de modo *online* e a análise automática dos resultados no que diz respeito à perspectiva quantitativa dos dados.

De modo a identificar a perspectiva de pessoas com deficiência a respeito dos serviços e produtos oferecidos pelas Bibliotecas, foram realizadas as seguintes questões:

- a) Você é uma pessoa com deficiência?
- b) Informe o tipo de sua(s) deficiência(s)
- c) Você precisa de algum suporte relacionado à acessibilidade?
- d) Caso você enfrente barreiras/dificuldades na Biblioteca do seu *campus*, quais são? Esta última questão foi no formato aberto, enquanto as demais foram fechadas com possibilidade de incluir alguma informação em “Outros”.

Para a presente investigação, empregou-se a técnica de amostragem por conveniência, também referida como não probabilística (Cunha; Amaral; Dantas, 2015). Esta modalidade de amostragem caracteriza-se pela seleção das unidades amostrais com base em sua acessibilidade e disponibilidade, em detrimento de uma seleção aleatória. Desse modo, a população que voluntariamente aceitou participar da pesquisa representou a comunidade da UFSCar.

De acordo com a previsão amostral realizada, o número de respondentes deveria alcançar o que segue: São Carlos - 288, Sorocaba - 68, Araras - 22 e Lagoa do Sino - 16. Sendo assim, foi possível atingir essa meta com as 512 respostas obtidas.

Em suma, a partir dos dados coletados de maneira quantitativa, foi realizada uma reflexão qualitativa dessas respostas, de maneira a identificar o comportamento do usuário atual. No que diz respeito especificamente a este trabalho, buscou-se identificar o perfil das pessoas com deficiência que frequentam as Bibliotecas do SIBi-UFSCar e de que modo elas buscam e utilizam as informações e os serviços disponíveis pelas bibliotecas. Essa análise das experiências fornecerá subsídios fundamentais para o desenvolvimento de soluções eficazes para os desafios informacionais enfrentados por esses usuários nas Bibliotecas (Baptista; Cunha, 2007).

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De modo a compreender de que forma a população acadêmica da UFSCar estava distribuída, considerou-se o número total de pessoas no ano de 2023, conforme apresentado na seguinte tabela.

Tabela 1 - Comunidade da UFSCar nos *campi* em 2023

São Carlos	Sorocaba	Araras	Lagoa do Sino
18.845	4.419	1.429	1.064

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Descrição da imagem: Tabela 1 com o título “Comunidade da UFSCar nos *campi* em 2023”. Apresenta o número de pessoas da comunidade da UFSCar, com o campus de São Carlos com 18.845 estudantes, seguido por Sorocaba com 4.419, Araras com 1.429 e Lagoa do Sino com 1.064.

Conforme pode ser observado na Tabela 1, o *campus* de São Carlos detém a maior quantidade de pessoas vinculadas, seguido de Sorocaba, Araras e Lagoa do Sino, respectivamente.

Além disso, essa população pode ser distribuída por categorias, de acordo com a tabela a seguir.

Tabela 2 - Comunidade da UFSCar por categoria nos *campi* em 2023

Categoria	São Carlos	Sorocaba	Araras	Lagoa do Sino
Alunos graduação	9.754	2.798	1.016	958
Alunos pós-graduação (mestrado e doutorado)	3.775	557	147	–
Docentes	926	186	84	65
Técnicos-administrativos	438	94	61	35
Alunos especialização	3.454	760	96	–
Total / Porcentagem	18.347 / 72,79%	4.395 / 17,44%	1.404 / 5,57%	1.058 / 4,20%

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Descrição da imagem: Tabela 2 com o título “Comunidade da UFSCar por categoria nos *campi* em 2023”. Apresenta a distribuição da comunidade da UFSCar dividida pelas categorias: alunos de graduação, pós-graduação, docentes, técnicos-administrativos e alunos de especialização. O campus de São Carlos concentra a maior parte da comunidade, com 72,79% do total, incluindo a maioria dos alunos de graduação, pós-graduação e docentes. Sorocaba aparece em segundo lugar, com 17,44%, destacando-se em graduação. Já Araras e Lagoa do Sino têm participações menores (5,57% e 4,20%, respectivamente).



Observa-se na Tabela 2 que os estudantes de graduação consistem na categoria mais representativa na UFSCar, seguida dos estudantes de pós-graduação, sendo a categoria menos representativa a de técnicos-administrativos.

Em relação aos respondentes, apenas um deles não informou a qual *campus* estava vinculado. Mas é possível ver na Tabela 3, de modo geral, a seguinte distribuição.

Tabela 3 - Respondentes da pesquisa por *campi*

São Carlos	Sorocaba	Araras	Lagoa do Sino	Sem vínculo
327	79	73	24	8

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Descrição da imagem: Tabela 3 com o título “Respondentes da pesquisa por *campi*”. Apresenta o número de respondentes da pesquisa em 2024, onde o campus de São Carlos detém o maior número de participantes, com 327 respondentes, seguido por Sorocaba com 79, Araras com 73, Lagoa do Sino com 24 e de 8 respondentes sem vínculo.

No que diz respeito à questão “Você é uma pessoa com deficiência?”, essa questão foi respondida por 499 pessoas, sendo que destas 483 (96,7%) não possuem deficiência, e 16 (3,2%) têm alguma deficiência. No *campus* de São Carlos foram registrados 9 (56,2%); em Sorocaba 6 (37,5%) e em Araras 1 (6,2%) casos de pessoas com deficiência. Predominou o TEA - Transtorno do Espectro Autista com 6 (37,5%) casos; também aparecem com 3 (18,7%) casos de deficiências auditiva, motora e visual e 1 (6,2%) caso de deficiência mental ou intelectual.

No entanto, esses dados refletem a realidade parcial da comunidade UFSCar que possui algum tipo de deficiência, uma vez que, de acordo com a Secretaria Geral de Ações Afirmativas, Diversidade e Equidade (SAADE), 112 pessoas declararam-se com algum tipo de deficiência, encontrados da seguinte forma nos *campi*: - Araras: 7, Lagoa do Sino: 5, São Carlos: 70 e Sorocaba: 30.

Ainda que esse conjunto de respondentes represente uma parcela pequena do total de respondentes (3,2%), essa é uma minoria significativa e que deve ter suas demandas atendidas, cumprindo com o dever das Bibliotecas de oferecer tratamento e acesso à informação igualitário a todas as pessoas. Esses números revelam importantes desafios e questões que precisam ser abordadas para garantir a inclusão plena de todos os indivíduos nos espaços educacionais e institucionais.

A distribuição das pessoas com deficiência entre os *campi* de São Carlos, Sorocaba e Araras destaca a necessidade de uma atenção particular em cada local, com



São Carlos concentrando a maioria dos casos (56,2%). Há de se considerar que este é o *campus* com o maior número de usuários (cerca de 18.845 pessoas, distribuídas entre alunos de graduação, de pós-graduação, de especialização e docentes) e também, o *campus* em que houve o maior número de respondentes (327 pessoas, correspondendo a 64% do total). Também cumpre destacar que, embora a comunidade com deficiência do *campus* de Lagoa do Sino não apareça neste universo, a SAADE informa que 5 pessoas se declararam com algum tipo de deficiência no *campus*. Destaca-se ainda que, embora as políticas inclusivas sejam as mesmas para todos os *campi*, há diferenças na acessibilidade física desses espaços ou até mesmo no nível de conscientização sobre o tema em cada *campus*.

Os tipos de deficiência presentes entre as pessoas usuárias das Bibliotecas UFSCar foi descrita na seguinte tabela.

Tabela 4 - Tipo de deficiências apresentadas

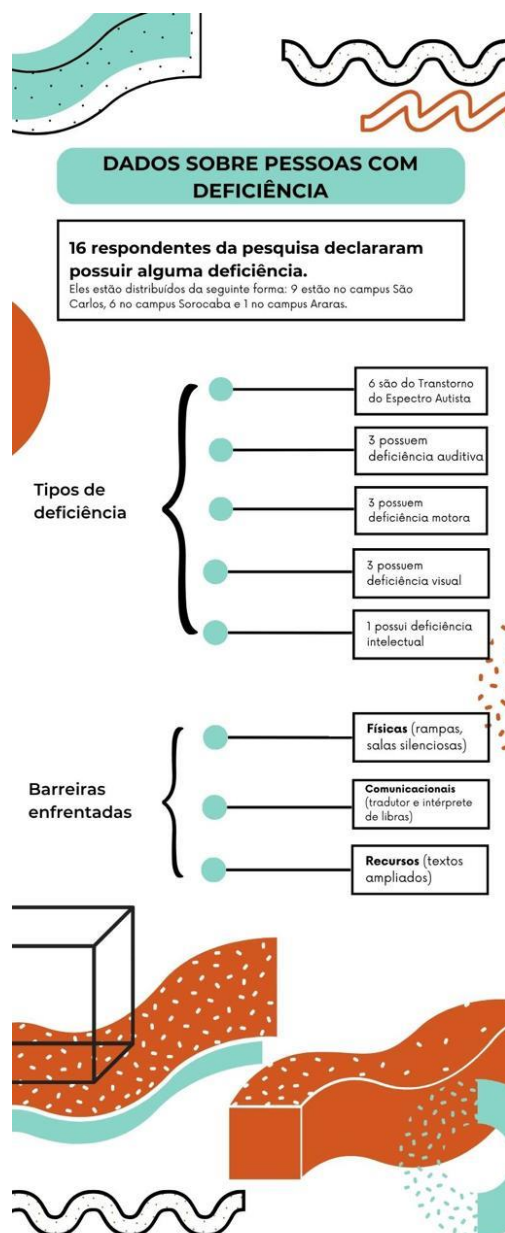
Tipo de deficiência declarada	N	%
Auditiva	3	18,8
Visual	3	18,8
Mental ou Intelectual	1	6,2
Motora	3	18,8
Transtorno Espectro Autista (TEA)	6	37,5

Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Descrição da imagem: Tabela 4 com o título “Tipo de deficiências apresentadas”. Apresenta a distribuição dos tipos de deficiência declarados pelos respondentes da pesquisa, onde o Transtorno do Espectro Autista (TEA) foi o mais frequente, representando 37,5% dos casos (6 pessoas). As deficiências auditiva, visual e motora apareceram com a mesma frequência, cada uma correspondendo a 18,8% (3 pessoas) e a deficiência mental ou intelectual, com 6,2% (1 pessoa).

Na figura abaixo, é possível verificar de modo resumido as principais informações apresentadas nas tabelas anteriores.

Figura 1 - Dados sobre pessoas com deficiência



Fonte: Dados de pesquisa (2024).

Descrição da imagem: Infográfico com o título “Dados sobre pessoas com deficiência”. Logo abaixo há um quadro com o seguinte texto: “16 respondentes da pesquisa declararam possuir alguma deficiência. Eles estão distribuídos da seguinte forma: 9 estão no campus São Carlos, 6 no campus Sorocaba e 1 no campus Araras”. Logo abaixo há duas seções, na primeira há os textos: “Tipos de deficiência: 6 pessoas com transtorno do espectro autista; 3 pessoas com deficiência auditiva; 3 pessoas com deficiência motora; 3 pessoas com deficiência visual; e uma pessoa com deficiência intelectual”. Na segunda seção, há o texto: “Barreiras enfrentadas: barreiras físicas, rampas, salas silenciosas; barreiras comunicacionais, tradutor e intérprete de libras; e barreiras relacionadas a recursos, textos ampliados”.

O predomínio do Transtorno do Espectro Autista entre os tipos de deficiência registrados (37,5%) é um dado relevante que aponta para a necessidade de adequações específicas para esse grupo. Instalações como a recentemente inaugurada, em 31 de



julho de 2024 na Biblioteca Comunitária (BCo), Sala de Estudo e Autorregulação ao Neurodivergente¹ é uma das iniciativas do SIBi para melhor receber essas pessoas, permitindo que possam estudar em um local com iluminação e barulhos controlados.

Com relação ao quesito de suporte à acessibilidade, apenas 7 respondentes destacaram a necessidade de algum suporte ou explicitamente declararam que não há nenhuma necessidade de suporte. Sobre os que possuem essa necessidade, elas dizem respeito, principalmente, ao suporte aos distúrbios do processamento sensorial, textos ampliados, abafadores de ruído, andador/bengala, piso tátil e profissionais com conhecimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Essas e outras adaptações sensoriais serão consideradas pelo SIBi para aquisição e implantação no tempo mais célere possível, desde que haja disponibilidade de recursos financeiros.

As dificuldades ou barreiras enfrentadas mencionadas referem-se a aspectos como: salas mais silenciosas, necessidade de um tradutor e intérprete de Libras e textos ampliados. Foi destacado por um dos respondentes a presença de rampas e elevadores próximos à entrada no *campus* de São Carlos, o que nos leva a duas interpretações: mais rampas disponíveis na Biblioteca ou ainda, rampas mais acessíveis, uma vez que já foi destacado por usuários que as que existem hoje possuem um nível de elevação inapropriado.

Esses aspectos reforçam a necessidade de políticas de inclusão mais robustas, uma vez que essas barreiras impedem o acesso pleno ao conhecimento e ao espaço educacional, exacerbando as desigualdades já enfrentadas por essas pessoas. Evidencia-se, ainda, que para dois dos respondentes, não há nenhuma barreira enfrentada na Biblioteca de seus respectivos *campus*.

Portanto, a reflexão que emerge desses dados é que, embora a quantidade de pessoas com deficiência seja pequena em relação ao total, suas necessidades são variadas e específicas, exigindo uma abordagem cuidadosa e adaptada. A inclusão não deve ser vista apenas como uma obrigação legal, mas como um valor central de qualquer instituição que preza pela diversidade e pela igualdade de oportunidades a todos os seus usuários. Isso requer não apenas mudanças estruturais, mas também um

¹ Mais informações estão disponíveis no site da Biblioteca Comunitária:
<https://www.bco.ufscar.br/news/novidades-sobre-a-sala-de-informatica-sala-de-estudo-externa-e-sala-de-autorregulacao-ao-neurodivergente-sean>.



compromisso contínuo com a formação de profissionais e a adaptação de materiais e espaços, garantindo que todos, independente de suas capacidades, possam participar plenamente da vida acadêmica e institucional.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados nesta pesquisa dizem respeito ao primeiro Estudo de Uso e Usuários realizado pelo SIBi-UFSCar e, a partir dele, importantes considerações puderam emergir, incentivando a reflexão a respeito de possíveis soluções apresentadas às demandas apresentadas.

A partir dessas respostas, foi possível elaborar um plano de ação que, no que diz respeito às questões de acessibilidade, pretende-se trabalhar nos seguintes quesitos:

- a) o Grupo de Trabalho em Acessibilidade e Diversidade do SIBi está elaborando um *checklist* analisando as boas práticas relacionadas à acessibilidade em bibliotecas universitárias, considerando barreiras arquitetônicas, atitudinais e comunicacionais. A iniciativa consiste em um projeto de extensão que conta com uma bolsista do curso de graduação em Engenharia Civil e uma voluntária que possui uma neurodivergência. A partir dos resultados desse projeto, serão consideradas as iniciativas levantadas por ordem de prioridade, iniciando pelo que for destacado com mais urgência;
- b) apoiar a criação de Salas de Estudo e de Autorregulação ao Neurodivergente, a exemplo das que foram recentemente inauguradas no *campus* de São Carlos, e avaliar a possibilidade e interesse pela implementação nos outros *campi*, como forma de propiciar espaços em que há o controle de som e luz para o momento de estudo;
- c) viabilizar a compra de equipamentos e suportes à acessibilidade, como por exemplo: abafadores de ruído, lupas, piso tátil, dentre outros considerados mais essenciais;
- d) analisar a necessidade de treinamento aos servidores das Bibliotecas em Libras ou a utilização de tecnologias como *softwares* ou aplicativos que permitam a tradução simultânea em Libras no momento do atendimento à



pessoa usuária;

- e) participação em comissões que discutam sobre a elaboração de políticas de inclusão no âmbito da UFSCar, propondo e discutindo de que modo as Bibliotecas podem contribuir para essa questão;
- f) promover a capacitação dos servidores em cursos que promovam a conscientização a respeito da diversidade das pessoas usuárias, promovendo o acolhimento a todas essas pessoas e mitigando barreiras comunicacionais e atitudinais.

O Grupo de Trabalho em Acessibilidade e Diversidade do SIBi, atualmente é formado por 5 servidores do SIBi/Bibliotecas e lançou em 2021 o “Guia para produção de documentos e conteúdos digitais acessíveis para o SIBi-UFSCar²”. Esse guia contém orientações para elaboração de materiais digitais para as pessoas com deficiência e serve de base para a criação de conteúdo pela equipe do SIBi/Bibliotecas para sua comunidade usuária. Recentemente, em 22 de maio de 2025, o Grupo de mais alguns servidores também participaram da formação “Como produzir conteúdos digitais que sejam acessíveis para todas as pessoas” promovido pela Espiral Interativa do movimento “Web para todos”.

Cumpra-se destacar que, diante do contexto atual do SIBi-UFSCar, esse plano de ação contempla as ações consideradas mais pertinentes e possíveis de resolução de modo imediato ou em um futuro breve. A expectativa é que essas ações sejam implementadas e aprimoradas para que passem a integrar, de maneira sistemática, as rotinas das Bibliotecas do SIBi-UFSCar, visando não somente o aperfeiçoamento contínuo de seus produtos e serviços para atender as necessidades dos usuários, mas também, contribuir para o fortalecimento da UFSCar no cenário acadêmico nacional e internacional.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo B. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, m. 2, p. 168-184, maio-ago. 2007. Disponível em:

² O material está disponível no site do SIBi em: <https://www.sibi.ufscar.br/publicacoes/acessibilidade>.



https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/905/1/ARTIGO_EstudoUsuarios.pdf.

Acesso em: 27 set. 2024.

BERGET, Gerd; MACFARLANE, Andrew; PHARO, Nils. Modelling the information seeking and searching behaviour of users with impairments: are existing models applicable?.

Journal of Documentation, Londres, v. 77, n. 2, p. 381-400, 2020. DOI: 10.1108/JD-04-2020-0049. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JD-04-2020-0049>. Acesso em: 28 nov. 2024.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

FRANÇA, Maísa Coelho; FURNIVAL, Ariadne Chloe. Information behaviour of deaf people in university libraries: a pilot study. **The Canadian Journal of Information and Library Science**, Ottawa, v. 47, n. 2, p. 120-127, 2024. DOI: 10.5206/cjils-rcsib.v47i2.17597. Disponível em:

<https://ojs.lib.uwo.ca/index.php/cjils/article/view/17597>. Acesso em: 28 nov. 2024.

PALETTA, Francisco C. Estudos de usuário da informação: conceitos, modelos e aplicações. **Prisma.com**, v. 49, p. 69-100, 2024. Disponível em:

<https://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/13720>. Acesso em: 9 jun. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. Apresentação. **UFSCar**, 2024. Disponível em: <https://www.ufscar.br/a-ufscar/apresentacao>. Acesso em: 9 jun. 2025.