

# AS DIFICULDADES DE ACESSO ENFRENTADAS PELAS PESSOAS SURDAS EM SÍTIOS WEB DO GOVERNO BRASILEIRO

Sylvana Karla da Silva de Lemos Santos. Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasil.

E-mail: [sylkarla@gmail.com](mailto:sylkarla@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8490-5883>

Ivette Kafure Muñoz. Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasil.

E-mail: [ivettek@unb.br](mailto:ivettek@unb.br) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5758-8226>

Patrícia Tuxi dos Santos. Instituto de Letras, Universidade de Brasília, Brasil.

E-mail: [ptuxiinterprete@gmail.com](mailto:ptuxiinterprete@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0210-5303>

## Introdução

O processo de busca, recuperação e acesso à informação parte da necessidade do usuário, ou seja, daquilo que ele precisa saber. Com o surgimento das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC), este processo se tornou mais dinâmico e tem evoluído, graças aos recursos provenientes da web. No entanto, não há uma garantia de acessibilidade informacional se considerarmos a subjetividade de cada usuário durante esse processo.

Neste âmbito, incluem-se os usuários com limitações sensoriais, como as pessoas surdas que fazem uso da língua de sinais.

## Objetivo

Geral: identificar o grau de satisfação do usuário surdo no acesso à informação em sítios web do governo brasileiro.

Específicos: (1) conhecer o perfil sociodemográfico do usuário surdo; (2) identificar as práticas informacionais do usuário surdo relacionadas aos sítios web do governo brasileiro; (3) identificar os fatores que impactam na acessibilidade à informação em sítios web do governo brasileiro; (4) descrever as principais dificuldades relacionadas à acessibilidade em sítios web do governo brasileiro enfrentadas pelo usuário surdo.

## Metodologia

A pesquisa está concentrada na área de *Estudos de Usuários* que é um dos objetos da Ciência da Informação. Apresenta característica descritiva, natureza aplicada, horizonte temporal transversal e abordagem de métodos mistos, por meio de entrevistas com os usuários surdos, residentes no Distrito Federal, Brasil, e que atuam na docência da Língua Brasileira de Sinais – **Libras**, reconhecida como língua oficial da comunidade surda do Brasil desde 2002 (BRASIL, 2002).



Símbolo de acessibilidade em Libras

Os resultados parciais foram obtidos por meio da realização de pré-testes para avaliar a interação entre o usuário surdo e dois sítios web do governo brasileiro para cumprir tarefas pré-determinadas mediante o acesso aos sítios web.

O primeiro sítio é o da **Receita Federal do Brasil**, utilizado frequentemente para consulta ao cadastro do cidadão contribuinte e à situação individual da declaração anual de imposto sobre a renda do cidadão.



Fonte: <<http://receita.economia.gov.br/>> Em: 28 mai.2019

O outro sítio é a **Plataforma Lattes** do CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, que representa um sistema de informações de currículos, grupos de pesquisa e instituições bastante utilizado por pesquisadores.



Fonte: <<http://lattes.cnpq.br/>> Em 28 mai.2019

## Principais resultados

Presença de obstáculos que apontam dificuldades na tentativa de cumprir as tarefas devido à barreira linguística representada pelo excesso de conteúdo escrito em língua portuguesa e que desconsidera a característica visual das pessoas surdas e sua língua materna.

## Referências

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.