

## **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. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8490-5883>

Ivette Kafure Muñoz. Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5758-8226>

Patrícia Tuxi dos Santos. Instituto de Letras, Universidade de Brasília. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0210-5303>

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. O presente relato descreve os resultados parciais de uma investigação de doutorado cujo objetivo é identificar o grau de satisfação do usuário surdo no acesso à informação em sítios web do governo brasileiro. Os objetivos específicos do estudo são: (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. 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, compreendido nos achados a partir das entrevistas realizadas com os usuários da pesquisa, que são as pessoas surdas, residentes no Distrito Federal, Brasil, e que atuam como docentes da Língua Brasileira de Sinais – Libras, reconhecida como língua oficial da comunidade surda do Brasil desde 2002 (BRASIL, 2002). Os resultados parciais apresentados neste artigo foram obtidos por meio da realização de um pré-teste para avaliar a interação entre o usuário surdo e dois sítios web do governo brasileiro. Durante os pré-testes, os participantes buscaram 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. 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 usufruído por pesquisadores. Os principais obstáculos evidenciados pelos participantes da pesquisa indicam dificuldades durante a tentativa de cumprimento das tarefas do pré-teste, o que pode ser compreendido como a presença de uma 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. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=23&data=25/04/2002>>. Acesso em: 15 abr.2019.