



## **XIX ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO (EREBD/PB)**

### **GT 5: Tecnologia e Informação**

#### **Comunicação oral**

### **ACESSIBILIDADE NA WEB: UMA AVALIAÇÃO DE ACESSIBILIDADE NO SITE DO SERVIÇO SOCIAL DO COMERCIO (SESC), E A UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK NOS SERVIÇOS DAS BIBLIOTECAS DO SESC**

Danielle Karla Martins da Silva<sup>1</sup>

Lucélia Lucena Teotonio da Silva<sup>2</sup>

**Resumo:** Apresenta avaliação de acessibilidade no site do serviço social do comercio através dos critérios recomendados pelo Modelo de acessibilidade em governo eletrônico – eMAG do Governo brasileiro. A acessibilidade na web significa a capacidade de um web site permitir o acesso a seu conteúdo por todos os tipos de pessoas, com deficiência ou não, de modo a permitir seu uso de forma satisfatória e adequada. Por isso, esta pesquisa traz uma avaliação do site Sesc, à luz do Modelo de acessibilidade em governo eletrônico – eMAG, desenvolvido pelo Governo Federal a fim de verificar em qual nível de acessibilidade se encontra o site e pontuar seus pontos positivos e negativos. Verificou-se também o Facebook, com o intuito de verificar se os serviços e produtos das bibliotecas estão sendo divulgados. Assim, o trabalho tem como objetivo avaliar a acessibilidade do site do Sesc e a utilização do Facebook nos serviços das Bibliotecas do Sesc.

**Palavras-chave:** Tecnologias de Informação e Comunicação. Web site. Acessibilidade na Web. Facebook. Serviço social do comercio

**Abstract:** *Presents an evaluation of the accessibility of social commerce site service through the recommended criteria for accessibility model in e-government - EMAG the Brazilian Government. The web accessibility means the ability of a website to allow access to their content by all kinds of people, disabled or not, to allow its use in a satisfactory and appropriate manner. Therefore, this research provides an assessment of SESC site in light of the accessibility model in*

---

<sup>1</sup> Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Pernambuco

<sup>2</sup> Estudante de Graduação em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Pernambuco

*e-government – EMAG developed by the Federal Government in order to determine at what level of accessibility is the site and punctuate your strengths and weaknesses. In addition, there it is Facebook, as intuited is to verify that the products and services of libraries are being released. Thus, the study aims to assess the accessibility of the SESC's website and the use of Facebook in services of SESC Libraries.*

**Keywords:** *Information and Communication Technologies. Web Accessibility. Web site. Facebook. Trade social service.*

## **1 INTRODUÇÃO**

O presente estudo tem por intuito apresentar uma avaliação de acessibilidade no site do o Serviço Social do Comércio de Pernambuco ([www.sesc-pe.com.br](http://www.sesc-pe.com.br)), através dos critérios recomendados pelo Modelo de acessibilidade em governo eletrônico (eMAG) criado pelo Governo Federal. O site é de ordem administrativa e tem a importante função de levar informação para estudantes, professores, comerciários e interessados de maneira geral em obter conteúdos sobre essa instituição.

Como portais que se preocupam com o acesso universal esse site devem estar adequado para a atender a todas as pessoas que dele fazem uso. A Ciência da Informação e a Tecnologia da Informação exercem um papel fundamental no que diz respeito à disseminação e democratização da informação. Acreditamos que a disseminação da informação só será efetivada se o acesso estiver ao alcance de todos, ou seja uma vez que a nossa sociedade está sendo denominada a sociedade da informação e os todos devem ser integrados nesse contexto sem exclusão.

É nesse cenário onde o homem apropriou-se da tecnologia para controlar a informação, na qual percebe-se que a informação assumiu o significado da evolução humana, pois ela tornou-se o bem mais valioso. Os portadores de deficiências e os idosos vêm encontrando obstáculos no ambiente em rede, causando em muitos até a possibilidade de exclusão social, pois na medida em que o volume de dados aumenta o valor da informação cresce também acarretando para estes indivíduos uma desatualização do contexto atual. Cresceram exponencialmente também os desafios no âmbito da recuperação e disseminação dessa informação para aqueles que apresentam alguma necessidade. Inúmeras vezes eles encontram dificuldades no acesso à informação disponibilizada na internet, decorrente da não aderência dos sites aos padrões de acessibilidade. Sabemos que viabilizar acesso à informação para todos os indivíduos requer maiores investimentos, mas devido à grande utilização dos sites na internet a falta de acessibilidade é um problema a ser discutido, na medida em que a falta dessa

acessibilidade impede os indivíduos com necessidades especiais de exercer suas atividades e seus direitos como cidadão.

Partindo do conceito de Barreto (1996, p. 3) acerca da informação, uma vez que os idosos são “agentes de informação”, entende-se que a informação é uma ferramenta de transformação do ser humano, que ao ser adequadamente assimilado “produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”. Daí a importância de se garantir o acesso de todos à informação. Nesse sentido, pretende-se apresentar neste trabalho também a importância do facebook para garantir uma maior visibilidade da biblioteca, sobretudo para o estímulo a leitura tanto para os já cadastrados como também para novos possíveis usuários.

Para este trabalho utilizou-se as recomendações previstas pelo eMAG, desenvolvido pelo Governo brasileiro, para avaliação da acessibilidade do site ([www.sesc-pe.com.br](http://www.sesc-pe.com.br)) a fim de verificar em qual nível de acessibilidade se encontra este site e pontuar seus pontos positivos e negativos. Já na questão da visibilidade da biblioteca no facebook institucional do realizou-se uma análise de conteúdo, a fim de verificar como as bibliotecas do Sesc estão sendo divulgadas e apresentou-se sugestões de ações para as questões relacionadas ao estímulo da leitura e para atrair novos usuários para as bibliotecas.

## **2 ACESSIBILIDADE E ACESSO À INFORMAÇÃO NA WEB**

O termo acessibilidade pode ser abordado sob diferentes perspectivas. De uma maneira geral pode-se afirmar que a acessibilidade é: [...] o direito de eliminação de barreiras arquitetônicas, de disponibilidade de comunicação, de acesso físico, de equipamentos e programas adequados, de conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos. (ACESSIBILIDADE BRASIL, [2013]).

É importante frisar que a acessibilidade, significa a capacidade de um produto ser acessível ao usuário, independentemente de suas limitações, assim como do seu contexto sociocultural e econômico. Nesse sentido a acessibilidade passa a ser entendida como sinônimo de aproximação, um meio de disponibilizar a cada usuário interfaces que respeitem suas necessidades e preferências (ABRA, 2012). A acessibilidade à web significa a capacidade de um website em permitir o acesso a seu conteúdo por todos os tipos de pessoas, com deficiência ou não, de modo a permitir seu uso de forma satisfatória

e adequada. Tem como um dos princípios básicos a flexibilização para atender aos diversos tipos de necessidades e preferências. Cabe aqui um esclarecimento terminológico em relação aos termos deficiência e necessidades especiais. O termo necessidades especiais é amplo e não deve ser tratado como sinônimo de pessoa com deficiência. De acordo com Sasaki (2005, p.16) as necessidades especiais que incluem: autismo, dificuldades de aprendizagem, superdotação, distúrbios emocionais, entre outros, resultam de condições atípicas. Já as deficiências podem ser classificadas em cognitivas (síndrome de down), físicas (lesões neurológicas, neuromusculares, ortopédicas) e sensoriais (cegueira, baixa visão, daltonismo, surdez). De acordo com Coneglian e Casarin (2014, p. 226) os termos adequados para se referir ao tema são: deficiente/deficiência/pessoa com deficiência; deficiente auditivo/surdo; deficiente mental/intelectual; deficiente visual/cego/baixa visão; deficiente físico; deficiência múltipla; surdo cegueira; necessidades especiais e necessidades educacionais especiais.

Quando se trata de acessibilidade à web as seguintes deficiências estão em foco: visual (cegueira, baixa visão e daltonismo, convulsão visual); motora (impossibilidade de usar as mãos, tremores nos membros superiores); auditivos surdez ou pouca audição; cognitiva/intelectual (dificuldades de aprendizagem, dislexia).

De maneira prática, trazemos alguns benefícios que esse grupo de pessoas adquire ao acessar um site com padrões de acessibilidade, como por exemplo uma imagem em tamanho grande facilita o entendimento de um usuário com baixa visão, da mesma forma que destaques de fonte e de cor ajudam a compreensão dos conteúdos por pessoas daltônicas.

Quando o site dispõe de atalhos no teclado ajuda o usuário que não pode usar o mouse, assim como legendas e versões em linguagem de sinais em vídeos ajudam pessoas surdas ou com baixa audição a entender o que está sendo apresentado. No Brasil, a acessibilidade à web é regulamentada pelo decreto 5296 de 2 de dezembro de 2004 que regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade.

Além dessa lei, o Decreto de nº 7724, de 16 de maio de 2012, que regulamentou a lei de acesso a informação, indica no parágrafo 3º do seu artigo 8º: “Os sítios na Internet dos órgãos e entidades deverão, em cumprimento às normas estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão [...]” (BRASIL, 2014).

A acessibilidade na web é uma questão fundamental, visto que permite a participação de pessoas com deficiências na sociedade e promove de maneira equalizada oportunidades a todos. Isso inclui não só as pessoas com deficiências visuais, mas também pessoas com restrições físicas temporárias (braço quebrado, cirurgia no olho), pessoas idosas, ou casos de conexão lenta (MARQUES, 2014), fazendo com que elas usufruam dos serviços públicos com autonomia e independência.

Para garantir o acesso aos sites a pessoas com deficiência, o governo brasileiro, inspirado nas diretrizes do W3C e juntamente com um comitê da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) desenvolveu um modelo de acessibilidade brasileira o eMAG para que o acesso dos sites e portais ocorresse de forma padronizada e adequada.

No entanto, infelizmente no Brasil a quantidade de sites que possuem navegação de forma acessível é mínima, mesmo com as recomendações exigências do Governo, muitos de seus próprios sites, não estão disponíveis de maneira acessível, como é o caso apresentado nesta pesquisa.

## 2.1 MODELO DE ACESSIBILIDADE EM GOVERNO ELETRÔNICO – EMAG

Criado pelo Governo federal com fins de inclusão de parcela significativa da população brasileira que apresenta algum tipo de deficiência, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) tem o objetivo de guiar o desenvolvimento e a adaptação de conteúdos digitais de sites e portais pertencentes ao Governo Federal visando garantir o acesso a todos (BRASIL, 2014). Toda instituição federal deve utilizá-lo ao desenvolver ou realizar manutenção em suas plataformas digitais, de modo que o processo de acessibilidade seja padronizado com padrões internacionais das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da Web (WCAG). Consiste em um padrão de acessibilidade que inclui um conjunto de recomendações que devem ser observados pelos desenvolvedores de sites governamentais de forma a atender o acesso de qualquer tipo de pessoa. No caso de pessoas com deficiência, quatro situações podem ser vivenciadas: acesso ao computador sem o mouse (deficiência visual, dificuldade no controle dos movimentos); acesso ao computador sem teclado (ausência de membros superiores); acesso ao computador sem monitor (deficiência visual); acesso ao computador sem áudio (deficiência auditiva). Diferentemente dos outros instrumentos e ferramentas de avaliação de sites, o eMAG não possui recomendações por níveis de prioridade, mas classificam-se nas seguintes categorias: marcação, comportamento, conteúdo/informação, apresentação/"design", multimídia e formulário. Além das recomendações, o guia ainda

define um conjunto de elementos que devem estar presentes em todas as páginas dos sites governamentais, tais como: página com descrição dos recursos de acessibilidade, teclas de atalho, barra de acessibilidade, apresentação do mapa do sítio, apresentação de formulário, conteúdo alternativo para imagens e apresentação de documentos. A primeira versão do eMAG foi desenvolvida baseada em diversas normas internacionais de acessibilidade digital e norteadas pelas legislações de promoção a acessibilidade. Foi elaborada pelo Departamento de Governo Eletrônico em parceria com a ONG Acessibilidade Brasil sendo disponibilizada para o público no ano de 2005. Em 2007, a Portaria nº 3, de 7 de maio, tornou sua observância obrigatória nos sítios e portais do governo brasileiro.

As versões 1.4 e 2.0 eram divididas em dois documentos: uma voltada para o entendimento dos cidadãos e outra direcionada aos desenvolvedores de sites. No entanto, devido a alguns inconvenientes que surgiram a partir da terceira versão, a disponibilização foi feita em apenas um único documento. Em 2011 é lançada a versão 3.0, apoiada na WCAG 2.0, mas pensada e planejada de maneira a atender as necessidades locais.

Em 2014 é lançada a versão 3.1, a qual é utilizada nesta pesquisa (BRASIL, 2014). Araújo (2015) alerta que a adoção das orientações do guia e-Mag é um importante passo no processo de universalização do acesso às iniciativas de Governo na web, além de serem “medidas de baixo custo, justas e equitativas, perfeitamente alinhadas com os princípios constitucionais da impessoalidade e eficiência”. Considerando que as recomendações do eMAG são de caráter obrigatório, este trabalho visa fazer uma avaliação do site do serviço social do comércio localizadas na cidade de Recife, a fim de verificar em qual nível de acessibilidade se encontram esse site.

### **3 A BIBLIOTECA NO CENÁRIO DIGITAL**

Com o avanço da tecnologia, o acesso à informação tomou formas mais dinâmicas no qual através da internet, passou a exigir dos profissionais da sociedade da informação o uso de diversas ferramentas para a divulgação dos produtos e serviços. A Web 2.0 surge como um espaço que favorece a colaboração, interação e compartilhamento de ideias e informações de forma mais interativas disponíveis através de ambiente Web. Nesta perspectiva, o recuso da Web 2.0 possibilitou uma ampla possibilidade de interação entre a biblioteca e o usuário, apresentando uma nova concepção que veio colaborar para o

dinamismo e otimização das atividades prestadas, sem que os usuários necessitem estar no espaço físico da biblioteca para ter acesso a informação.

Segundo Blattmann e Silva (2007, p.197) “a Web 2.0 permite um nível de interação em que as pessoas poderiam colaborar para a qualidade do conteúdo disponível, produzindo, classificando e reformulando o que já está disponível”. A Web 2.0 através das redes sociais não exige um conhecimento específico sobre informática possui estruturas, na qual os usuários podem expor suas dúvidas e buscar informações do seu interesse de forma fácil. Com relação às bibliotecas, essas ferramentas contribuem para divulgação e disseminação da informação para os usuários.

A abrangência das redes sociais permitiu as bibliotecas novas possibilidades de comunicação com os usuários, causando uma mudança significativa nos centros de informação, onde em todos os setores é possível visualizar a importância de ferramentas de comunicação, principalmente para estimular os usuários para utilização do espaço e serviços oferecidos pelas bibliotecas.

### 3.1 O FACEBOOK

O Facebook é uma rede social, para Marteleto (2001, p.72), as redes sociais representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. O objetivo das redes sociais é a relação entre pessoas, o compartilhamento de informações de seu interesse, o principal objetivo está pautando no relacionamento social (CHLEBA, 2011).

O Facebook tem a função de propagar a informação em tempo real, sendo criado em 2004, de acordo com as informações retiradas da própria página oficial do Facebook no Brasil, sua missão é dar as pessoas o poder de compartilhar informações e fazer do mundo um lugar mais aberto e conectado.

Atualmente, milhares de pessoas, empresas, instituições e unidades de ensino disponibilizam uma página ou perfil nesta rede. Existe uma vasta gama de possibilidade de sua utilização de acordo com a filosofia de cada empresa, ou seja, permite que sua representatividade seja visível em ambiente web para promoção de suas atividades e serviços. É uma ferramenta que pode ser atualizada em qualquer ambiente, ou em qualquer suporte que esteja conectado a internet, só precisa que o usuário tenha cadastro para poder acessar o conteúdo disponível.

Na atualidade, as bibliotecas devem se adequar as necessidades dos usuários, através da disponibilização de notícias, informações sobre a unidade de informação, tanto no ambiente físico como também no virtual, para isso o bibliotecário deve está preparado para intermediar a informação nos diversos suportes e meios para garantir o acesso dos usuários à informação. Ou seja, os bibliotecários devem manter-se atualizados e disposto a implementar nas bibliotecas as ferramentas da web 2.0 na disseminação da informação nas suas atividades diárias. Com base neste contexto atual, decidimos realizar uma análise uma unidade de informação pública, acerca do uso do em suas atividades.

Na busca de novas atitudes, o Facebook entra como ferramenta de marketing nas bibliotecas que conseqüentemente, penetra em um novo ambiente de interação com usuários que ficam motivados a ir à biblioteca, pois em qualquer lugar ele fica informado das novidades, sentindo-se atraído.

Atualmente muitas bibliotecas estão utilizando o Facebook como forma de divulgação de seus serviços. Ela é uma ferramenta de estreitamento da relação com o usuário de forma mais interativa e acessível ao usuário, como objetivo desse artigo, destacamos o intuito que essa ferramenta já esta sendo usada seja aplicada para a divulgação das novas aquisições das bibliotecas do Sesc.

#### **4 METODOLOGIA**

A pesquisa teve como objeto de estudo o site do Serviço Social do Comércio – PE com sede em Recife. A problemática diz respeito à verificação da acessibilidade do site para identificar até que ponto ele atende as demandas informacionais da população usuária e a visibilidade da biblioteca no facebook. Em termos metodológicos esta pesquisa se caracteriza como um estudo descritivo sobre o uso das dos padrões de acessibilidade e do facebook nas bibliotecas do Sesc. Segundo Gil (2002, p. 42), o estudo descritivo se justifica, pois “[...] tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. Em complemento, Triviños (1987, p. 110), expõe que os estudos descritivos não ficam simplesmente na coleta, ordenação, classificação dos dados, eles podem estabelecer relações entre variáveis. Neste tipo de estudo o pesquisador necessita conhecer o assunto para assim, analisar os resultados sem a interferência pessoal. Estudo de caso foi o método da pesquisa.

A abordagem do estudo é qualitativa. As pesquisas qualitativas são aquelas que os dados obtidos não podem ser mensurados por essa abordagem, nesse caso se faz necessário a utilização do método qualitativo (MARTINS; THEÓPHILO, 2007).

A pesquisa qualitativa tem como preocupação central descrições, compreensões e interpretações dos fatos, ao invés de medições. Para Martins e Theóphilo (2007, p.138), “combinar métodos quantitativos e qualitativos proporciona uma base contextual mais rica para a interpretação dos resultados”.

Sob essas perspectivas, as duas abordagens e esse método serão aplicadas nesse estudo.

## 5 RESULTADOS

### 5.1 CRITÉRIO DA ACESSIBILIDADE

A avaliação de acessibilidade realizou-se por meio da elaboração de uma planilha como modelo de observação baseado nos conceitos da publicação: Gov.br e-mag VERSÃO 3.1: Modelo de acessibilidade em governo eletrônico (Quadro 1), seguida de uma análise descritiva dos dados.

**Quadro 1-** Acessibilidade do site Sesc-PE

Categories	Site do Sesc PE
Disponibilizar todas as funções da página via teclado	NÃO
Identificar o idioma principal da página	NÃO
Fornecer alternativa para áudio	NÃO
Primeira folha de contraste	NÃO
Barra de acessibilidade	NÃO
Página de descrição com os recursos de acessibilidade	NÃO

Fonte: Autores (2015).

A análise dos critérios não foi feita através de um instrumento ou software de avaliação de site. A verificação foi feita empiricamente mediante o uso da página. A ênfase dos critérios da tabela está nas recomendações que visam tornar o acesso mais eficaz possível das pessoas que apresentam algum tipo de necessidade especial. A discussão a seguir será pautada considerando como exemplo as principais situações de

dificuldades de acesso a pessoas com necessidade especiais, tais como: Pessoas com limitados movimento das mãos (temporários ou definitivos) que utilizam um teclado adaptado que contém teclas maiores ou um mouse especial para operar o computador; Pessoas com baixa visão que usam recursos como ampliadores de tela; usuários surdos que necessitam de descrição de áudio. Partindo dessas situações e analisando a tabela, faremos uma breve descrição da importância de cada recomendação avaliada. A disponibilização das informações via teclado são relevantes para os usuários com baixa visão ou cegos que utilizam leitores de telas (já que estes softwares atuam juntamente com os atalhos do teclado) e para os usuários com dificuldade de movimentação do mouse. O uso do teclado para acessar os sites é feito por meio do atributo “alt” que somado com outras letras ou números permite o acesso e navegação a todos os menus e itens de uma página. A identificação do idioma principal da página é primordial para iniciar qualquer acesso, pois a não existência dessa função desabilita e impede o acesso completo ao usuário que não domina aquele idioma padrão do site. As alternativas para áudio é de extrema importância para os usuários cegos e surdos, pois oferecem alternativa de legendas, descrição de imagens e de sons para as pessoas que possuem essas características. Da mesma forma que os recursos de contraste permitem um acesso com maior conforto as pessoas que possuem baixa visão ou daltonismo. Por fim a barra de acessibilidade e a página com essas descrições de acessibilidade são essenciais para todos os usuários, pois descrevem de forma clara quais são e como utilizar o recursos de acessibilidade disponíveis na mesma. Nesse sentido, de acordo com os dados apresentados verificamos que o site do Sesc não apresenta nenhuma das recomendação escolhida, no entanto em e em relação ao contraste, apesar de oferecer uma diferenciação entre as cores e os níveis não apresenta a barra de acessibilidade contendo a opção de contraste. Portanto, todos os outros recursos analisados não foram encontrados nos sites o que nos permite caracterizar os sites como possuindo um nível baixo de acessibilidade.

## 5.2 ANÁLISE DO USO DO FACEBOOK PARA DIVULGAÇÃO DA BIBLIOTECA

**Figura 1** - Página das curtidas do facebook do Sesc PE



Fonte: <https://www.facebook.com/sescpe?fref=photo>

**Quadro 2** - Quantidade de curtidas na página

Endereço da página no facebook	Avaliação dos usuários	Número de curtidas na página
<a href="https://www.facebook.com/sescpe">https://www.facebook.com/sescpe</a>	4,5	12.488

Fonte: Autores (2015).

A página do facebook do Sesc Pernambuco, apresenta uma grande número de seguidores, esta é alimentada com frequência sobre as mais diversas atividades desenvolvidas pelo SESC. Ao longo do ano de 2015, até a última semana de agosto desse mesmo ano, foram publicadas 20 postagens sobre, eventos relativos ao incentivo da leitura, são elas: VI amostra Sesc de literatura contemporânea, vários sobre o escritor em minha escola, a feira Sesc do troca-troca de livros, divulgação da roda de leitura em uma escola municipal, o evento conversa com leitura e a amostra de literatura pernambucana e algumas ações do Bibliosesc. Uma dessas postagens teve 64 compartilhamentos e 50 curtidas, ou seja, com as postagens das novas publicações estaríamos divulgando o acervo das bibliotecas há 12.488 usuários de nossa página, além dos possíveis compartilhamento, despertando assim os usuários para realização do seu cadastro na biblioteca.

## **6 DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O uso das recomendações de acessibilidade de informação no ambiente da web visa atender qualquer tipo de pessoa e otimizar o tempo de busca e localização da informação. Concluímos pela análise e perspectiva dos resultados que o quesito da acessibilidade propomos o início de um processo de desenvolvimento no site da instituições analisada.

Chegamos a essa pensamento a partir da observação empírica do website, o que pode refletir que o Serviço Social de Pernambuco por meio do seus site, frente à ordenação legislativa estabelecida, em âmbito nacional pelas leis de acessibilidade e acesso a informação encontra-se, num nível de acessibilidade baixo. O que afeta diretamente a utilização por aqueles que apresentam algum tipo de necessidade especial, sobretudo. Visualizamos que a falta de acessibilidade na relacionada ao aspecto da usabilidade social, que tem como principal objetivo apresentar de forma acessível e com eficiência e eficácia as configurações no que diz respeito a alternativas de acesso a informação contidas no site.

Uma das recomendações não encontradas foi a descrição textual para elementos visuais e a opção de uma alternativa como apelo auditivo. Verifica-se a necessidade de que os desenvolvedores e administradores dos sites realizem uma atualização dos mesmos, pois a informação circulante neles é um direito de todos, principalmente para aqueles que pretendem ingressar ou que já fazem parte do universo acadêmico e possuem algum tipo de necessidade especial.

Em relação ao uso facebook, consideramos como ferramenta de marketing bastante propícia para a implantação nas bibliotecas do Sesc, se mostra como uma ferramenta inovadora e estratégica para a divulgação de serviços e notícias. Têm a interação e facilidade de acesso como pontos fortes de sua atuação. Assim concordamos com, Lancaster (2004, p.1) quando afirma que: [...] o funcionamento da biblioteca como se fosse essencialmente um casamento entre os recursos informacionais e o pessoal: o sistema consiste principalmente em recursos informacionais e pessoas treinadas na utilização desses recursos para benefício dos usuários.

Obtivemos o resultado, do quão válido pode ser o uso do Facebook para maior divulgação das bibliotecas do Sesc, e propomos o início do uso dessa ferramenta para todas as bibliotecas que ainda não usufruem dessa essa estratégia.

## **REFERÊNCIAS**

ABRA Associação Brasileira de Acessibilidade. Disponível em: <<http://www.acessibilidade.org.br/>> Acesso em 09 ago. 2014.

ACESSIBILIDADE Brasil. O que é acessibilidade? [2013]. Disponível em: <<http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=45>>. Acesso em: 02 ago. 2015.

ARAÚJO, Rogério. [E-GOV] E-PING E E-MAG: exemplos de redações. Disponível em: <<http://www.itnerante.com.br/profiles/blogs/e-gov-e-ping-e-e-magexemplos-de-reda-es>>. Acesso em 02 ago. 2015.

BARRETO, A. A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 2, p. 168-173, 1999.

BLATTMANN, Ú.; SILVA, F. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. *Revista ACB*, v. 12, n. 2, p. 191-215, 2007.

BRASIL. Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10048.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm)>. Acesso em 1 ago. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Gov.br e-mag versão 3.1: modelo de acessibilidade em governo eletrônico. Brasília, DF, 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/1FwfnXJ>>. Acesso em 2 ago. 2015.

CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede*. 6. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

CHLEBA. 2011. Disponível em: <<http://www.chleba.net/A-diferenca-entre-Redes-Sociais-eMidias-Sociais/c1057417>> . Acesso em: 01 ago. 2015.

CONEGLIAN, A. L. O; CASARIN, H. de C. S. Deficientes como usuários de informação. In: CASARIN, H. de C. S (org.) *Estudos de usuários da informação*. Brasília: Thesaurus, 2014.

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004

MARQUES, D. Formulários acessíveis com wai-aria. Disponível em: <<http://bit.ly/1C5Namo>>. Acesso em: 01 ago. 2015.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.

SASSAKI, R. K. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. 6. Ed. Rio de Janeiro: WVA, 2005.

SOUSA, Larissa M. M. de; AZEVEDO, Luisa Elayne. O uso das mídias sociais nas empresas: adequação para cultura, identidade e públicos. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO NORTE, 9., 2010, Rio Branco. Anais...

Rio Branco: Intercom, 2010. Disponível

em:<<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/norte2010/resumos/R22-0015-1.pdf>>. Acesso em: 3 out. 2011.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.