

ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL, ATITUDINAL E ARQUITETÔNICA NO ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO SOBRE O ATENDIMENTO E A INFRAESTRUTURA NA UFAM

COMMUNICATIONAL, ATTITUDINAL AND ARCHITECTURAL ACCESSIBILITY IN HIGHER EDUCATION: A STUDY ON SERVICE AND INFRASTRUCTURE AT UFAM

ACCESIBILIDAD COMUNICACIONAL, ACTITUDINAL Y ARQUITECTÓNICA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: UN ESTUDIO SOBRE EL SERVICIO Y LA INFRAESTRUTURA EN LA UFAM

Erlani Diogo de Jesus¹
Hellinton Staevie dos Santos²
Rozineide Iraci Pereira da Silva³

RESUMO: O presente artigo buscou analisar as práticas e recursos de acessibilidade no âmbito da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), com ênfase nas dimensões comunicacional, atitudinal e arquitetônica no atendimento e infraestrutura para a comunidade acadêmica. O estudo está fundamentado na dissertação de Jesus (2022), nos Trabalhos de Conclusão de Curso de Correa e Lopes (2024), na literatura da Ciência da Informação indexada na BRAPCI (Silva; Souza, 2019; Garcia; Bastos, 2021), na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e na norma técnica ABNT NBR 9050/2020. Adotou-se uma metodologia qualitativa, exploratória e bibliográfico-documental. Os resultados evidenciaram avanços na mediação e políticas institucionais de acessibilidade, em contrapartida às lacunas persistentes na capacitação continuada em Libras para os servidores e nas adaptações físicas permanentes dos edifícios universitários. Conclui-se que a consolidação da inclusão na UFAM exige a integração efetiva entre gestão institucional, mediação de informação, tecnologias assistivas e adequação espacial.

Palavras-chave: Acessibilidade Arquitetônica. Acessibilidade Comunicacional. Mediação da Informação. UFAM. NBR 9050. BRAPCI.

¹ Doutoranda em Ciências da Educação pela Christian Business School.

² Mestre em Tecnologias Emergentes na Educação pela MUST University.

³ Ph.D. e Doutora em Educação pela Christian Business School (CBS); Mestre em Educação pela CBS, com título reconhecido pela UFAM. Professora, orientadora e examinadora científica, com atuação em Educação Especial, Atendimento Educacional Especializado (AEE), Neuropsicopedagogia e Análise do Comportamento Aplicada (ABA). Orientadora da Christian Business School (França) e docente/tutora em programas de formação superior e pós-graduação.

ABSTRACT: This article aimed to analyze accessibility practices and resources at the Federal University of Amazonas (UFAM), focusing on the communication, attitudinal, and architectural dimensions in services and infrastructure for the academic community. The study is based on Jesus' dissertation (2022), the Course Completion Works by Correa and Lopes (2024), literature from Information Science indexed in BRAPCI (Silva; Souza, 2019; Garcia; Bastos, 2021), the Brazilian Inclusion Law (Law No. 13,146/2015), and the technical standard ABNT NBR 9050/2020. A qualitative, exploratory, and bibliographic-documentary methodology was adopted. The results showed progress in mediation and institutional accessibility policies, in contrast to the persistent gaps in ongoing Libras training for staff and in permanent physical adaptations of university buildings. It can be concluded that consolidating inclusion at UFAM requires effective integration between institutional management, information mediation, assistive technologies, and spatial adaptation.

Keywords: Architectural Accessibility. Communicational Accessibility. Information Mediation. UFAM. NBR 9050. BRAPCI.

RESUMEN: El presente artículo buscó analizar las prácticas y recursos de accesibilidad en el ámbito de la Universidad Federal de Amazonas (UFAM), con énfasis en las dimensiones comunicacional, actitudinal y arquitectónica en la atención e infraestructura para la comunidad académica. El estudio se fundamenta en la tesis de Jesús (2022), en los Trabajos de Fin de Curso de Correa y Lopes (2024), en la literatura de la Ciencia de la Información indexada en BRAPCI (Silva; Souza, 2019; Garcia; Bastos, 2021), en la Ley Brasileña de Inclusión (Ley nº 13.146/2015) y en la norma técnica ABNT NBR 9050/2020. Se adoptó una metodología cualitativa, exploratoria y bibliográfico-documental. Los resultados evidenciaron avances en la mediación y políticas institucionales de accesibilidad, a contraparte de las brechas persistentes en la capacitación continua en Libras para los servidores y en las adaptaciones físicas permanentes de los edificios universitarios. Se concluye que la consolidación de la inclusión en la UFAM exige la integración efectiva entre la gestión institucional, la mediación de información, las tecnologías asistivas y la adecuación espacial.

Palabras clave: Accesibilidad Arquitectónica. Accesibilidad Comunicacional. Mediación de la Información. UFAM. NBR 9050. BRAPCI.

INTRODUÇÃO

A democratização do acesso ao Ensino Superior no Brasil vivenciou avanços significativos nas últimas décadas, impulsionada por políticas públicas de ação afirmativa e expansão da rede federal de ensino. Contudo, o ingresso formal de estudantes com deficiência nas universidades públicas representa apenas a etapa inicial de um processo mais amplo e complexo: a garantia do direito à permanência com qualidade, autonomia e equidade acadêmica. Esse processo perpassa, obrigatoriamente, pela eliminação contínua de barreiras

informacionais, comunicacionais, atitudinais e arquitetônicas presentes nos cotidianos universitários.

No ordenamento jurídico brasileiro, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI - Lei nº 13.146/2015) consolidou a responsabilidade inalienável das Instituições de Ensino Superior (IES) em prover um sistema educacional inclusivo em todos os níveis. Essa legislação estabelece que é dever do Estado, da família, da sociedade e da comunidade acadêmica assegurar a prioridade e a efetivação dos direitos referentes à educação, ao acesso à informação, à comunicação e à livre circulação espacial.

No contexto amazônico, marcado por especificidades geográficas, territoriais e sociais, a Universidade Federal do Amazonas (UFAM) enfrenta o desafio de materializar esses preceitos normativos em suas unidades acadêmicas e administrativas. A inserção de estudantes com deficiência no ecossistema universitário da UFAM exige mais do que adaptações pontuais; requer a reestruturação dos fluxos de atendimento, a modernização dos acervos informacionais e a reformulação dos espaços físicos.

Conforme evidenciado pelos estudos desenvolvidos por Jesus (2022), Correa (2024) e Lopes (2024), a inclusão e a mediação da informação no ambiente universitário exigem uma articulação sinérgica. Não basta dispor de um edifício adaptado se os canais comunicacionais permanecem inacessíveis a discentes surdos ou cegos; da mesma forma, a presença de tecnologias assistivas perde a eficácia quando persistem barreiras atitudinais decorrentes do desconhecimento ou do capacitismo institucionalizado.

Nesse panorama, este artigo busca responder à seguinte questão norteadora: de que maneira as dimensões comunicacional, atitudinal e arquitetônica se articulam e se materializam na prestação de serviços, na mediação informacional e na infraestrutura física destinada à comunidade acadêmica da UFAM?

Para responder a este questionamento, o objetivo geral do presente artigo é analisar as práticas, recursos e barreiras de acessibilidade na UFAM a partir da convergência entre a dissertação de Jesus (2022), os estudos empíricos de Correa (2024) e Lopes (2024), os preceitos normativos da ABNT NBR 9050/2020 e da LBI (2015), e o corpus teórico da Ciência da Informação indexado na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI).

METODOLOGIA

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, conduzida por meio de delineamento bibliográfico e documental. O aporte metodológico fundamentou-se na triangulação de dados primários e secundários.

Na Revisão da Literatura e Trabalhos Acadêmicos da UFAM realizou-se a análise pormenorizada da dissertação de Jesus (2022), que aborda o papel da tecnologia assistiva e da mediação da informação em bibliotecas universitárias, articulando-a aos Trabalhos de Conclusão de Curso de Correa (2024), voltado à avaliação da acessibilidade espacial e física nas dependências da universidade, e de Lopes (2024), focado no atendimento em Libras e nas barreiras comunicacionais vivenciadas por usuários surdos na Biblioteca Setorial do Setor Sul da UFAM. Para fundamentar a discussão no campo da Ciência da Informação, resgatou-se a produção teórica indexada na BRAPCI, com destaque para Silva e Souza (2019) e Garcia e Bastos (2021).

No que tange à Análise Normativa e Legal, examinaram-se as diretrizes fixadas pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), pelo Decreto nº 5.626/2005 (que regulamenta o uso e a difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras) e os parâmetros técnicos exigidos pela ABNT NBR 9050/2020, especificamente no que tange ao dimensionamento de mobiliários, circulações, sinalizações e sanitários acessíveis em edificações públicas de ensino.

Quanto à Análise do Contexto Institucional buscou traçar um diagnóstico descritivo dos fluxos de mediação de informação e do acolhimento prestado pelos setores administrativos e acadêmicos da UFAM, identificando avanços institucionais e gargalos estruturais na oferta de ambientes acessíveis à comunidade universitária.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O arcabouço teórico que sustenta este estudo apoia-se no conceito multidimensional de acessibilidade sistematizado por Sassaki (2010) e aprofundado nas pesquisas no âmbito da Ciência da Informação. Sassaki (2010) categoriza a acessibilidade em seis dimensões interligadas: arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e

atitudinal. Para o escopo deste artigo, priorizam-se as dimensões arquitetônica, comunicacional e atitudinal, por constituírem os eixos centrais de contato entre o usuário com deficiência e a estrutura universitária.

A mediação da informação, conforme abordada por Jesus (2022), vai além do ato mecânico de disponibilizar livros ou documentos; trata-se de uma ação interferente do profissional da informação para facilitar o acesso, a apropriação e a construção do conhecimento. Quando direcionada a pessoas com deficiência, a mediação exige o domínio de tecnologias assistivas e o desenvolvimento de competências comunicacionais específicas.

É fato que legislação brasileira evoluiu substancialmente no tocante à proteção dos direitos das pessoas com deficiência. A Lei nº 13.146/2015 (LBI) define acessibilidade em seu Artigo 3º, inciso I, como:

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana quanto na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (Brasil, 2015).

No âmbito educacional, o Artigo 28 da LBI determina expressamente que incumbe ao poder público assegurar, criar, desenvolver, implementar, incentivar, acompanhar e avaliar o sistema educacional inclusivo. Especificamente para o Ensino Superior, a norma exige a adoção de medidas de adaptação razoáveis, a disponibilização de recursos de tecnologia assistiva e a eliminação de barreiras em provas de acesso e no cotidiano acadêmico.

Complementando o arcabouço normativo, a ABNT NBR 9050/2020 estabelece os critérios e parâmetros técnicos indispensáveis para o planejamento, execução e adaptação de edificações, mobiliários e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade. Entre as suas diretrizes fundamentais, a norma conceitua o Módulo de Referência (MR), definido pela projeção no piso de (0,80m x 1,20m), correspondente ao espaço ocupado por uma pessoa em cadeira de rodas, o qual serve de base para o dimensionamento espacial. A partir dessa premissa, regulam-se os requisitos para o estabelecimento de rotas acessíveis contínuas, desobstruídas e devidamente sinalizadas entre os ambientes internos e externos, bem como os padrões geométricos para rampas e elevadores, fixando inclinações máximas permitidas (geralmente situadas entre 5% e 8,33%) e exigências técnicas para plataformas elevatórias.

Paralelamente às soluções de circulação e nivelamento, a referida norma técnica normatiza os elementos de comunicação espacial e de higiene. No tocante à sinalização tátil e visual, exige-se a aplicação padronizada de pisos táteis de alerta e direcionais, além do emprego de sinalização em Braille e textos em relevo para orientação e autonomia dos usuários com deficiência visual. A ABNT NBR 9050/2020 determina parâmetros rigorosos para o projeto e a reforma de sanitários acessíveis, prescrevendo a instalação de bacias sanitárias acompanhadas de barras de apoio, a garantia de área suficiente para o giro livre de 360º de cadeiras de rodas e a disponibilização de lavatórios com espaço livre inferior, assegurando a funcionalidade e o uso digno por todos os indivíduos.

É notório que a produção científica na área da Ciência da Informação tem dedicado atenção crescente às questões de acessibilidade no contexto das bibliotecas universitárias e centros de documentação. Ao analisar a literatura indexada na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI), Silva e Souza (2019) apontam que, embora haja um arcabouço normativo robusto no país, a implementação prática das diretrizes de acessibilidade nas IES enfrenta obstáculos decorrentes de restrições orçamentárias e da ausência de planejamento institucional integrado.

Silva e Souza (2019) destacam que a acessibilidade em unidades de informação deve ser compreendida de forma sistêmica, envolvendo desde a infraestrutura física dos prédios até os formatos dos suportes informacionais e a formação das equipes de atendimento. As barreiras identificadas pela literatura não são apenas físicas; incluem a falta de acervos digitais acessíveis e a escassez de softwares leitor de tela configurados adequadamente nos terminais de pesquisa.

Por sua vez, Garcia e Bastos (2021) investigam a dimensão comunicacional e a aplicação de recursos de tecnologia assistiva para usuários com deficiência visual e auditiva em ambientes universitários. As autoras enfatizam que a tecnologia assistiva atua como um elemento equalizador de oportunidades, permitindo que discentes cegos ou com baixa visão acessem conteúdos acadêmicos por meio de linhas Braille, scanners de voz e programas como NVDA ou JAWS.

No entanto, Garcia e Bastos (2021) alertam que a mera aquisição de equipamentos e programas não garante a inclusão efetiva; torna-se indispensável o treinamento contínuo das equipes que realizam a mediação da informação, garantindo que os profissionais saibam orientar o usuário sobre o uso das ferramentas disponíveis.

A UFAM, instituição fundada em 1909 e considerada a mais antiga do ensino superior brasileiro, possui uma estrutura caracterizada pela vasta extensão territorial, englobando o Campus Universitário Arthur Reis, em Manaus, e unidades acadêmicas nos municípios de Benjamin Constant, Coari, Humaitá, Itacoatiara e Parintins. Esse contexto geográfico, somado ao passivo arquitetônico de prédios erguidos em distintas épocas, representa um obstáculo significativo para o pleno cumprimento das diretrizes legais e técnicas de acessibilidade.

A dimensão arquitetônica da Universidade foi analisada detalhadamente por Correa (2024) e correlacionada com as reflexões de Jesus (2022). As edificações do campus de Manaus, divididas entre o Setor Norte e o Setor Sul, apresentam disparidades significativas quanto ao cumprimento da ABNT NBR 9050/2020.

O estudo de Correa (2024) concentrou-se na avaliação dos espaços de atendimento, revelando que grande parte das secretarias acadêmicas, auditórios e bibliotecas universitárias ainda ostenta barreiras físicas severas. Entre os principais problemas catalogados pelo autor, destacam-se:

No tocante às barreiras arquitetônicas e urbanísticas, observa-se primeiramente a ausência de rotas acessíveis contínuas no *campus* da UFAM. A topografia naturalmente acidentada da instituição, aliada à carência de calçadas niveladas e à falta de sinalização tátil de alerta e direcional, compromete de forma severa a navegação autônoma e segura de pessoas cegas ou com baixa visão durante os deslocamentos entre os diferentes blocos acadêmicos. Essa desconexão do espaço físico é agravada pela inadequação das rampas de acesso existentes nos edifícios que, em grande parte, descumprem os parâmetros fixados pela ABNT NBR 9050/2020 ao apresentarem inclinação excessiva, superior ao limite recomendado de 8,33%, além de carecerem de guias de balizamento e de corrimãos duplos dispostos em duas alturas.

Somado aos gargalos de circulação externa, identifica-se um quadro crítico no que se refere aos sanitários institucionais. Embora se constatem instalações adaptadas nos blocos construídos mais recentemente, é frequente que esses espaços se encontrem inacessíveis na prática, seja por estarem trancados, seja pelo desvio de função ao serem utilizados indevidamente como depósitos de materiais de limpeza. Ademais, parte expressiva dessas dependências descumpra os requisitos técnicos vigentes, carecendo do diâmetro mínimo necessário para o giro livre de uma cadeira de rodas e apresentando barras de apoio instaladas fora das alturas regulamentares.

Sob a perspectiva da mediação do atendimento e da preservação da dignidade dos usuários, sobressai a inadequação do mobiliário nos setores de acolhimento e informação. Os balcões de atendimento ao público situados em secretarias acadêmicas e bibliotecas frequentemente não dispõem do rebaixo normativo exigido, estabelecido entre 0,75 m e 0,85 m com espaço livre inferior para acomodação das pernas, o que submete as pessoas em cadeira de rodas a condições desconfortáveis e constrangedoras durante o atendimento, evidenciando a permanência de barreiras físicas que obstaculizam a inclusão plenamente efetiva.

Correa (2024) enfatiza que tais impedimentos espaciais não são meros detalhes estéticos ou funcionais; constituem fatores diretos de exclusão que cerceiam a autonomia de ir e vir do estudante com deficiência motora ou visual, gerando dependência contínua da ajuda de terceiros para o deslocamento básico dentro do espaço universitário.

A acessibilidade comunicacional refere-se ao conjunto de soluções que garantem a disponibilização de informações sem barreiras na recepção e na emissão de mensagens. Na UFAM, esse aspecto assume relevância ao analisar os serviços prestados aos estudantes cegos, com baixa visão, surdos ou com deficiência auditiva.

Jesus (2022) investigou a integração de tecnologias assistivas no Sistema de Bibliotecas da UFAM. A pesquisa apontou que a instituição adquiriu, ao longo dos últimos anos, equipamentos essenciais para o apoio aos discentes com deficiência visual, tais como impressoras Braille, scanners com síntese de voz, lupas eletrônicas e computadores adaptados com leitores de tela (DOSVOX e NVDA).

Contudo, Jesus (2022) observou que a disponibilidade física dessas ferramentas tecnológicas contrasta com a oscilação na sua manutenção e com a carência de profissionais capacitados para operá-las. Em diversas unidades informacionais da UFAM, os computadores com tecnologia assistiva ficavam ociosos devido à falta de divulgação junto aos alunos ou à ausência de treinamento específico das equipes de atendimento para orientar os usuários no manuseio das ferramentas.

Paralelamente, o estudo de Lopes (2024) voltou-se à acessibilidade comunicacional voltada aos usuários surdos na Biblioteca Setorial do Setor Sul da UFAM. A autora evidenciou a barreira linguística enfrentada pelos discentes surdos no momento de solicitar serviços básicos, como empréstimo de livros, consulta ao acervo ou orientação sobre fontes de pesquisa.

Lopes (2024) identificou que, em observância ao Decreto nº 5.626/2005, a universidade possui tradutores e intérpretes de Libras em seu quadro de pessoal. No entanto, a distribuição desses profissionais é concentrada nas salas de aula para o acompanhamento direto das disciplinas cursadas pelos alunos surdos. Nos postos de atendimento ao público, como bibliotecas, secretarias acadêmicas, Restaurante Universitário (RU) e Unidade de Saúde, a presença de servidores capacitados para se comunicar em Libras é escassa ou nula.

Conforme relata Lopes (2024), essa lacuna comunicacional faz com que a interação entre o atendente ouvinte e o estudante surdo seja pautada por estratégias improvisadas, como bilhetes escritos, mímicas ou pela mediação informal de terceiros. Esse contexto compromete a privacidade, a precisão das informações fornecidas e a autonomia informacional do discente surdo, contrariando as disposições do Decreto nº 5.626/2005 e da LBI (2015).

A dimensão atitudinal constitui o alicerce para que as dimensões arquitetônica e comunicacional funcionem de maneira plena. Sassaki (2010) define a acessibilidade atitudinal como a eliminação de preconceitos, estigmas, estereótipos e atitudes discriminatórias em relação às pessoas com deficiência.

Na UFAM, os estudos de Jesus (2022), Correa (2024) e Lopes (2024) conversam ao demonstrar que a maior barreira vivenciada pela comunidade acadêmica nem sempre é o degrau físico ou a falta de um software, mas sim a postura atitudinal dos sujeitos que integram a instituição.

Como ressaltam Silva e Souza (2019) e Garcia e Bastos (2021) ao analisarem a produção teórica da Ciência da Informação, o capacitismo (caracterizado pela suposição de que a pessoa com deficiência é incapaz de produzir conhecimento acadêmico ou gerir sua vida universitária) manifesta-se de forma velada ou ostensiva nas relações cotidianas. Na UFAM, a falta de preparo atitudinal reflete-se na pouca oferta de cursos de capacitação continuada voltados ao atendimento inclusivo para servidores técnicos e docentes.

Jesus (2022) destaca que a mediação da informação inclusiva exige do profissional uma atitude proativa e empática. O mediador não deve aguardar passivamente que o usuário com deficiência expresse suas dificuldades, mas sim criar um ambiente acolhedor, munido de recursos adaptados e estratégias de busca customizadas. A atitude inclusiva pressupõe reconhecer a pessoa com deficiência como um sujeito de direitos, dotado de capacidade crítica e autonomia acadêmica.

A partir da análise comparativa e da triangulação dos dados levantados pela dissertação de Jesus (2022), pelos Trabalhos de Conclusão de Curso de Correa (2024) e Lopes (2024), pela legislação nacional e pelas normas técnicas vigentes, foi elaborado o Quadro 1, que sintetiza as principais dimensões de acessibilidade no âmbito da UFAM:

Quadro 1: Síntese das Dimensões de Acessibilidade e Mediação na UFAM

Dimensão	Instrumento Normativo/Teórico	Desafios e Diagnóstico na UFAM
Arquitetônica	ABNT NBR 9050/2020 Correa (2024) Jesus (2022)	Necessidade de reformas estruturais em prédios antigos: adequação de rampas, rotas tátil-direcionais, balcões rebaixados e sanitários adaptados.
Comunicacional	Decreto nº 5.626/2005 Lopes (2024) Jesus (2022) Garcia e Bastos (2021)	Expansão de tradutores/intérpretes de Libras nos postos de atendimento, ampliação e manutenção de softwares leitores de tela e tecnologias assistivas.
Atitudinal	Lei nº 13.146/2015 (LBI) Sasaki (2010) Silva e Souza (2019)	Implementação institucional de programas de capacitação continuada em mediação inclusiva, Libras básico e combate ao capacitismo para técnicos e docentes.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base nas normas ABNT NBR 9050/2020, LBI (2015), Decreto nº 5.626/2005, Jesus (2022), Correa (2024), Lopes (2024), Sasaki (2010) e literatura indexada na BRAPCI (Silva; Souza, 2019; Garcia; Bastos, 2021).

A discussão dos resultados explicita que as fragilidades encontradas nas três dimensões de acessibilidade na UFAM interagem entre si, criando um efeito multiplicador de barreiras. Quando um estudante com deficiência motora encontra uma rampa inadequada (barreira arquitetônica), ao tentar pedir auxílio na secretaria do seu curso, depara-se com um balcão elevado e um atendente sem preparo para lidar com suas necessidades específicas (barreiras arquitetônica e atitudinal). Da mesma forma, um aluno surdo que busca a biblioteca setorial enfrenta a impossibilidade de comunicação com o atendente (barreira comunicacional), o que muitas vezes resulta no abandono do uso dos serviços de acervo e pesquisa.

Por outro lado, os dados revelam que a UFAM possui iniciativas institucionais e avanços que não podem ser desconsiderados. A criação do Departamento de Assistência Estudantil

(DAE) e de comissões locais de acessibilidade, aliada à aquisição pontual de acervos e recursos assistivos ressaltada por Jesus (2022), demonstra que a temática integra a agenda política da universidade. Contudo, falta uma ação orçamentária e administrativa sistemática que transforme iniciativas isoladas em uma política institucional contínua, perpassando todos os setores da instituição.

Frente ao diagnóstico traçado, torna-se premente apresentar propostas de ações estratégicas para que a Universidade Federal do Amazonas alinhe suas práticas e sua infraestrutura aos ditames da LBI (2015) e da ABNT NBR 9050/2020. Essas diretrizes dividem-se em três eixos de intervenção:

No âmbito da infraestrutura, evidencia-se a urgência de instituir um Plano Diretor de Acessibilidade Física na universidade. Para a consolidação dessa medida, propõe-se a criação de uma comissão permanente integrada por engenheiros, arquitetos, docentes e, fundamentalmente, estudantes com deficiência. Essa equipe multidisciplinar e representativa terá como atribuição central mapear e priorizar as reformas estruturais mais críticas e emergenciais em todos os *campi* da UFAM, garantindo que as intervenções espaciais respondam diretamente às necessidades reais da comunidade acadêmica.

Como uma das ações prioritárias desse planejamento, destaca-se a necessidade de adequação contínua das rotas e acessos no espaço universitário. Essa intervenção prevê a implementação sistemática de pisos táteis de alerta e direcionais ao longo das principais vias de circulação. O objetivo principal é garantir o deslocamento autônomo e seguro dos usuários, conectando de forma acessível os pontos de desembarque do transporte acadêmico aos blocos de salas de aula, bibliotecas, restaurantes universitários e demais edifícios de uso frequente.

O projeto contempla a adequação dos sanitários e dos mobiliários institucionais aos padrões vigentes de acessibilidade. A proposta prevê a reforma integral das instalações sanitárias nos prédios mais antigos, visando ao atendimento estrito das especificações normativas estabelecidas pela ABNT NBR 9050/2020. Simultaneamente, orienta-se a substituição imediata ou a adaptação física dos balcões de atendimento localizados em secretarias e bibliotecas, assegurando condições adequadas de altura e alcance para o atendimento inclusivo de todos os usuários.

No eixo comunicacional e tecnológico, faz-se necessária a Descentralização do Atendimento em Libras por meio da capacitação de servidores lotados nos guichês de

atendimento (bibliotecas, secretarias, DAE) em nível básico de Libras, garantindo acolhimento e comunicação inicial aos alunos surdos, sem prejuízo da atuação dos tradutores/intérpretes nas salas de aula.

Ressalta-se que a Manutenção e Atualização de Tecnologias Assistivas em que se adota um protocolo de manutenção preventiva e corretiva para os equipamentos assistivos das bibliotecas, assegurando atualizações periódicas de softwares leitores de tela, ampliadores de caracteres e leitores de código de barras em Braille.

Deve-se garantir ainda a Acessibilidade Digital em Portais, que o ecossistema de sistemas da UFAM (e-MEC, EcoSistema UFAM, Biblioteca Digital, Portais de Periódicos) siga as diretrizes internacionais de acessibilidade na web (WCAG/eMAG), permitindo a navegação via teclado e a leitura sem falhas por leitores de telas.

No que concerne ao eixo atitudinal e capacitação profissional, é importante que se destaque a relevância da institucionalização de um Programa Permanente de Capacitação Inclusiva, a ser viabilizado por meio da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP). Essa iniciativa visa promover cursos continuados focados em "Atendimento Inclusivo" e "Mediação da Informação Acessível", direcionados especialmente aos técnicos-administrativos e bibliotecários. A formação continuada desses profissionais é fundamental para qualificar o acolhimento, otimizar o acesso à informação e aperfeiçoar os serviços prestados no cotidiano da instituição.

12

Ademais, faz-se imperativo o desenvolvimento de “Campanhas de Conscientização Anticapacitista” no âmbito universitário. Por meio do aproveitamento de eventos, semanas acadêmicas e estratégias de comunicação interna, busca-se desconstruir estigmas e barreiras atitudinais que ainda persistem no convívio comunitário. Tais ações têm como propósito central fomentar uma cultura institucional fundamentada no respeito às diferenças, promovendo e assegurando o protagonismo dos discentes com deficiência no ecossistema acadêmico.

Por fim, o fortalecimento das ações inclusivas requer o alinhamento das práticas de ensino às diretrizes da Pedagogia Universitária Inclusiva. Para tanto, propõe-se a inserção das temáticas do Desenho Universal para a Aprendizagem (DUA) e da adaptação curricular nos programas de formação pedagógica continuada voltados aos docentes. Essa integração garante

que o corpo professoral disponha das ferramentas conceituais e metodológicas necessárias para planejar e executar abordagens de ensino verdadeiramente acessíveis a todos os estudantes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise integrada das dimensões de acessibilidade e da mediação da informação no âmbito da Universidade Federal do Amazonas demonstra que a construção de um ambiente acadêmico verdadeiramente inclusivo exige ações contínuas, transversais e estrategicamente planejadas. O direito à educação superior para pessoas com deficiência não se encerra com a matrícula formal, mas consolida-se no cotidiano por meio do livre acesso aos espaços, às informações e às oportunidades de aprendizagem.

Conforme apresentado, a acessibilidade comunicacional e atitudinal depende diretamente do investimento constante na capacitação de servidores técnicos, bibliotecários e docentes, bem como do fortalecimento das políticas de acolhimento e mediação inclusiva. A tecnologia assistiva, embora indispensável, só cumpre seu papel transformador quando integrada a práticas mediadoras atentas e capacitadas.

Simultaneamente, as evidências empíricas apresentadas anteriormente afirmam a urgência da eliminação das barreiras arquitetônicas físicas persistentes no campus universitário da UFAM.

13

Conclui-se que a acessibilidade plena na UFAM demanda uma gestão institucional integrada, capaz de articular recursos orçamentários para adequações espaciais, aquisição e manutenção de tecnologias assistivas, e programas permanentes de mediação inclusiva e formação atitudinal para toda a comunidade acadêmica. Somente mediante o alinhamento entre diretrizes normativas, vontade política e transformação cultural será possível consolidar a UFAM como um espaço democrático, autônomo e inclusivo para todos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050:** Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, a. 142, n. 246, p. 28-30, 23 dez. 2005.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, a. 152, n. 127, p. 2-11, 7 jul. 2015.

CORREA, Dimmy. **Acessibilidade arquitetônica e espacial nos espaços de atendimento da Universidade Federal do Amazonas**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2024. Disponível em: https://riu.ufam.edu.br/bitstream/prefix/6481/2/TCC_DimmyCorrea.pdf. Acesso em: 4 ago. 2026.

GARCIA, Rosemeire da Silva; BASTOS, Flávia Clemente. Acessibilidade comunicacional em bibliotecas universitárias: recursos e tecnologias assistivas para usuários com deficiência visual e auditiva. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 19, e021005, p. 1-22, 2021. Disponível em: <https://brapci.inf.br>. Acesso em: 4 ago. 2026.

JESUS, Erlani Diogo de. **A tecnologia assistiva no contexto das bibliotecas universitárias: soluções assistivas de serviços destinados às pessoas com deficiência**. 2022. Dissertação (Mestrado em Tecnologias Emergentes em Educação) MUST University, Flórida, 2022. Disponível em: <https://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/6517>. Acesso em: 4 ago. 2026.

LOPES, Thais Gonçalves. **Acessibilidade comunicacional e o atendimento aos usuários surdos da Biblioteca Setorial do Setor Sul da Universidade Federal do Amazonas**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Faculdade de Informação e Comunicação, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2024. Disponível em: <https://riu.ufam.edu.br/handle/prefix/8620>. Acesso em: 4 ago. 2026.

14

SASSAKI, Mário Cláudio. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SILVA, Francielle Maria; SOUZA, Edivanio Duarte de. Acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em bibliotecas universitárias: uma análise da literatura da Ciência da Informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 29, n. 3, p. 145-162, 2019. Disponível em: <https://brapci.inf.br>. Acesso em: 4 ago. 2026.