

# COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE PAIS DE CRIANÇAS COM DISTÚRBO DE PROCESSAMENTO AUDITIVO CENTRAL (DPAC)

*Marise Teles Condurú*

Professora da Faculdade de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará.

E-mail: [marise@ufpa.br](mailto:marise@ufpa.br)

*Lisandra Borges Maués*

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Pará.

E-mail: [borgeslisandra@bol.com.br](mailto:borgeslisandra@bol.com.br)

## RESUMO

Estudo sobre o comportamento informacional de pais de crianças com Distúrbio de Processamento Auditivo Central (DPAC), com o objetivo de analisar suas necessidades de informação sobre DPAC. Parte-se de uma pesquisa bibliográfica e exploratória acerca do comportamento informacional mediante os modelos comportamentais propostos por estudiosos como Wilson e Choo, bem como sobre o processamento auditivo e o distúrbio que ocorre e que compromete o aprendizado e a qualidade de vida de crianças, jovens e adultos. Os dados da pesquisa foram coletados na Associação Beneficente Milton Pereira de Melo, por meio de aplicação de questionário aos participantes e foram avaliados a partir de uma abordagem qualitativa, buscando entender o comportamento dos pais sobre as necessidades de informação. Os resultados indicam que as necessidades informacionais evidenciadas ainda são bastante vigentes e estão longe de ser totalmente sanadas. Mesmo os pais tendo adquirido conhecimento a respeito do DPAC, ainda persistem muitas dúvidas que necessitam ser esclarecidas para que possam garantir melhor qualidade de vida aos filhos. Conclui-se que os resultados obtidos pela pesquisa foram positivos, uma vez que o tema DPAC ainda é pouco divulgado na sociedade em geral, colaborando para que os pais tenham menos preocupação com o futuro de seus filhos.

**Palavras-chave:** Comportamento do usuário. Distúrbio de Processamento Auditivo Central. Necessidades de informação.

## INFORMATIONAL BEHAVIOR OF PARENTS OF CHILDREN WITH CENTRAL AUDITORY PROCESSING DISORDER (CAPD)

## ABSTRACT

Study on the informational behavior of parents of children with Central auditory processing disorder (CAPD), in order to analyze their information needs on CAPD. Part of a bibliographical research and

exploratory about informational behavior through the behavioral models proposed by scholars like Wilson and Choo, as well as on the auditory processing and the disorder that occurs and which compromises the learning and quality of life of children, young people and adults. The research data were collected in the Associação Beneficente Milton Pereira de Melo, through questionnaires to the participants and were assessed from a qualitative approach, seeking to understand the behavior of parents about information needs. The results indicate that the informational needs highlighted current and are still quite far from being fully resolved, even the parents having acquired knowledge about the CAPD, still remain many questions that need to be clarified so that they can ensure better quality of life to the children. It is concluded that the results of the survey were positive, since the topic is still little publicized in CAPD society, collaborating so that parents have less concern about the future of their children.

**Keywords:** User behavior. Central auditory processing disorder. Needs for information.

## 1 INTRODUÇÃO

O comportamento informacional e o estudo de usuário pressupõem um relacionamento entre o homem e a informação, dada a diversidade de fontes e canais que o levam a querer buscá-la e usá-la, visando a satisfazer suas necessidades informacionais. Desenvolver competências informacionais faz-se necessário no mundo de hoje, em meio a tecnologias que evoluem a todo o momento. No mundo globalizado torna-se quase que obrigatório se inteirar sobre o maior número possível de assuntos em diferentes contextos. Por isso, a preocupação com os pais de crianças com Distúrbio de Processamento Auditivo Central (DPAC), porque, mesmo sabendo o diagnóstico do filho, não é tarefa fácil pesquisar e encontrar informações que possam dirimir todas suas dúvidas e incertezas diante da situação.

Vários fatores contribuem negativamente para o aprendizado de crianças em idade escolar, o que dificulta seu desenvolvimento, podendo comprometer seu desempenho e, conseqüentemente, sua qualidade de vida. Saber identificar esses fatores e lidar com eles é fundamental tanto para a instituição escola, que precisa se preparar pedagogicamente e tomar as devidas providências para receber esse aluno, quanto para os pais que, mediante

a situação dos filhos, vão em busca de tratamentos específicos existentes para cada tipo de dificuldade de aprendizagem, como é o caso de crianças com DPAC.

A busca pela melhor qualidade de vida dessas crianças é a peça fundamental para que esses pais entendam a importância da informação para o auxílio a seus filhos.

Para tanto, procura-se traçar aqui uma análise sobre o comportamento informacional dos pais de crianças com DPAC e suas necessidades de informação, no sentido de mostrar a relevância que a informação tem na vida dessas famílias para que saibam buscar ajuda de forma adequada, visando ao desenvolvimento das crianças.

Os dados para a pesquisa foram coletados pela aplicação de questionários aos pais das crianças. Nesse contexto, esta pesquisa abordou uma reflexão teórica sobre comportamento informacional, por meio de modelos propostos por diversos estudiosos, dentre eles Wilson (2000) e Choo (2006).

Este trabalho procura mostrar a influência que a informação tem sobre a sociedade e também descrever as dificuldades encontradas para se resolver situações quando não se tem a informação adequada. A necessidade informacional torna-se latente em uma sociedade quando esta se depara com questões ainda pouco exploradas, tornando, assim, o universo restrito. É necessário buscar a informação, pois esta, depois de adquirida, e se bem construída, pode se transformar em conhecimento, que por sua vez amplia os olhares para a vida e ajuda a encontrar soluções cabíveis para cada problemática.

Nas seções a seguir serão abordados os temas comportamento informacional, destacando as necessidades de informação; distúrbio de processamento auditivo central, seu conceito e características, bem como o processamento auditivo, ressaltando as necessidades informacionais nesse contexto; os recursos metodológicos usados na pesquisa; análise dos resultados, enfatizando as necessidades informacionais dos pais das crianças; considerações finais e por fim as referências bibliográficas.

## **2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

O comportamento informacional está ligado diretamente ao processo de busca e uso da informação, sendo preocupação da Ciência da Informação que, durante seu amadurecimento, tem levantado questões que abordam temáticas sobre o comportamento informacional e estudo de usuários. O campo da Ciência da Informação é vasto, principalmente quanto as suas origens, dada a necessidade de entender seu real

significado e os objetivos de seus estudos, além de compreender sua relação interdisciplinar.

Em seus estudos, Oliveira (2011) declara que a Ciência da Informação surgiu no auge da revolução científica e técnica, em um momento pós-Segunda Guerra Mundial, com influências de duas disciplinas: Documentação e Recuperação da Informação. Tais disciplinas contribuíram desde a origem até o desenvolvimento da Ciência da Informação, como afirma Oliveira (2011, p. 10):

[...] a história da Ciência da Informação sofreu influências marcantes de duas disciplinas, que contribuíram não só para sua gênese, mas, também, para seu desenvolvimento: a Documentação, que trouxe novas conceituações, e a Recuperação da Informação, que viabilizou o surgimento de sistemas automatizados de recuperação de informações.

Percebe-se que a Ciência da Informação veio minimizar problemáticas enfrentadas pelas duas disciplinas: Documentação e Recuperação da Informação, como a reunião, a organização e a acessibilidade ao conhecimento nos campos cultural, científico e tecnológico em todo o mundo. Porém, nem toda sua evolução foi capaz de encontrar respostas para as subáreas na qual se dividiu.

A área de estudos de usuários da informação pode ser elencada neste contexto, pois é entendida como uma área investigativa, em que se estudam as necessidades dos usuários relativas à informação, quais seus reais interesses informacionais e se estas necessidades estão sendo atendidas de maneira satisfatória. Di Chiara e Bartalo (2012, p. 199 apud BERTI 2014, p. 39) conceituam o estudo de usuários como “uma investigação feita para identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso da informação dos usuários reais e/ou potenciais de um serviço de informação”. Quanto aos estudos de comportamento informacional, Wilson (1999) aponta o ano de 1948 como o inicial, no qual foram encontrados artigos sobre a busca da informação. Outros estudos indicam seu início na década de 1930, mediante as bibliotecas públicas, percorrendo diversas fases.

Nos anos de 1940, os estudos estavam voltados aos produtos e serviços oferecidos nas bibliotecas; na década de 1950, foi dada ênfase aos estudos de uso de informação por grupos de usuários específicos; nos anos de 1960, abordava-se o comportamento dos usuários na busca e uso de informação; nos anos de 1970, o destaque foi para os estudos sobre as necessidades de informação dos usuários e, finalmente, nos anos 1980 o enfoque

dado era para a avaliação de satisfação dos usuários e desempenho quanto aos estudos acerca do assunto em questão.

A partir da década de 1980, com o avançar dos estudos na área, surgiram mudanças de foco quanto às necessidades dos usuários, e os estudos ganharam uma relevância no que diz respeito ao desenvolvimento de metodologias e teorias visando a um melhor desempenho. Em 1986, foi realizada uma revisão de literatura por Dervin e Nilan, na qual apontaram abordagens diferenciadas com linhas de estudos focadas nos sistemas informacionais e nos estudos de usuários, identificadas como tradicional e cognitiva (BERTI, 2014, p. 41).

Na abordagem tradicional, o usuário não leva em consideração os aspectos que podem influenciar a busca pela informação, tornando o processo mais mecânico e objetivo, o que acarreta em um usuário mais passivo no momento de receber a informação. Esse tipo de abordagem sofreu várias críticas quanto à maneira de ver o usuário, uma figura mecanicista em busca de algo ou de uma coisa. A abordagem cognitiva se apoia nas bases das Ciências Sociais e se contrapõe à tradicional justamente por se preocupar com o processo informacional, por considerar o usuário como o centro do contexto informacional e por entender que é preciso saber quais as reais necessidades que os usuários possuem para irem em busca da informação (DERVIN; NILAN apud BERTI, 2014).

Araújo (2009) destaca que a informação deixa de ser vista como um objeto físico de mesma natureza e passa a ser reconhecida como um fenômeno humano com características que se igualam ao poder.

A busca pela informação ocorre para satisfazer uma necessidade individual ou coletiva. Nas diversas áreas do conhecimento, a informação pode ser primordial no que tange a descobertas e pesquisas, como na área da saúde, em que muitas pessoas esperam por uma resposta da ciência para que tenham melhores condições de vida. Neste sentido, o comportamento informacional atinge o contexto social, pois pode contribuir com o desenvolvimento coletivo de abrangência mundial. Santos (2011, p. 39), em seus estudos, afirma que:

na década de 60, dando maior ênfase ao comportamento de usuários, os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados evoluindo, na década de 70, para o estudo do usuário e a satisfação das necessidades de informação, considerando as áreas de humanidades, ciências sociais e administrativas.

Apesar de a Ciência da Informação ter um comprometimento com as questões que norteiam a sociedade, ela não nasceu como uma ciência social. De início, seu teor estava mais ligado à área da computação, em como ela poderia auxiliar na busca automatizada da informação. Somente na década de 1970 ela tem sua identificação reconhecida como ciência social, como enfatiza González de Gomez (2000, p. 6 apud ARAÚJO, 2003, p. 22): “a ciência da informação recebe das ciências sociais seu traço identificador”.

A partir do momento em que ela se encontra inserida em um contexto social, mais ainda, econômico e político, sua abordagem filosófica se entrelaça com a científica, gerando um compartilhamento de teorias e práticas necessárias à sua existência. Le Coadic (2004, p. 19) reforça essa ideia quando afirma que “a ciência da informação, preocupada em esclarecer um problema social concreto, o da informação, situa-se no campo das ciências sociais (das ciências do homem e da sociedade), que são o meio principal de acesso a uma compreensão do social e do cultural”.

A informação é fator determinante para que o indivíduo possa satisfazer suas necessidades, e tais necessidades informacionais precisam ser estudadas com maior ênfase para melhor entendimento dos modelos comportamentais e seus autores, o que poderá ser elucidado no tópico a seguir.

## **2.1 Necessidades de informação**

A abordagem cognitiva nos estudos de necessidades de informação dos usuários foi bastante debatida na década de 1980 pelos teóricos e seus modelos que conceituam e explicam o comportamento informacional, elaborados para melhor entendimento do processo de necessidade de busca e uso da informação. Dentre esses modelos comportamentais pode-se destacar aqui neste estudo o modelo de Wilson (2000) e o modelo de Choo (2006). Cabe ressaltar que os estudos comportamentais na virada do século XX, como a teoria de Choo, inseridos no contexto social das tecnologias de informação e comunicação (TICs), contam com o uso dos recursos tecnológicos disponíveis no século XXI.

O modelo de Choo, de acordo com Berti (2014), é o resultado da junção de vários outros modelos que consideram a informação como sendo subjetiva, uma vez que o ser humano pode sofrer influências de diversas áreas, tais como a social e a cultural. Os

modelos que se encontram reunidos e que originaram o de Choo são o modelo de Belkin, Oddy e Brookes, em 1980, Dervin, em 1983, Taylor, em 1986 e Kuhlthau, em 1991., todos do final do século XX.

No modelo de Belkin, Oddy e Brookes, de 1980, denominado de Anomalous State of Knowledge (ASK), ou abordagem do estado anômalo do conhecimento, a pessoa se encontra em situação problemática e não consegue identificar as causas nem reconhecer o problema que a cerca. Com isso, entende-se que seu estado de conhecimento é vazio e que sua necessidade de informação precisa ser preenchida (BERTI, 2014).

Nosso estado (ou nossos estados) de conhecimento a respeito de determinado assunto, em determinado momento, é representado por uma estrutura de conceitos ligados por suas relações: nossa imagem do mundo. Quando constatamos uma deficiência ou anomalia desse (s) estado (s) de conhecimento, encontramos-nos em um estado anômalo de conhecimento. Tentamos obter uma informação ou informações que corrigirão essa anomalia (LE COADIC, 2004, p. 8).

O modelo de Brenda Dervin, de 1983, também chamado de Sense-Making (criação de sentido), está ancorado em quatro pontos de onde a autora acredita se originar a necessidade da informação: situação, lacuna, uso e estratégia. Essa abordagem é vista por muitos como o modelo mais abrangente de estudo de usuário, pois avalia a compreensão do indivíduo diante de situações do mundo e como utiliza a informação nesse contexto.

De acordo com Ferreira (1997, p. 8), o modelo de Dervin de 1983 pode ser entendido como “atividade humana de observação, interpretação e compreensão do mundo exterior; inferindo-lhe sentidos lógicos advindos do uso dos esquemas interiores.

Outro modelo é o de Taylor, de 1986, que traça uma discussão sobre a utilidade da informação para o usuário, mediante sua busca pautada na tríade seleção, análise e julgamento, e que adicionou a esse modelo a dimensão ambiental, na qual o processo que fornece a informação ao usuário é mais relevante que a situação (BERTI, 2014). Trabalha-se com a agregação de valores. Para Baptista e Cunha (2007, p. 174):

[...] os processos de seleção, análise e julgamento podem transformar um dado em informação útil. Essa informação poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural e afetar as decisões e ações pessoais do usuário de um sistema de informação.

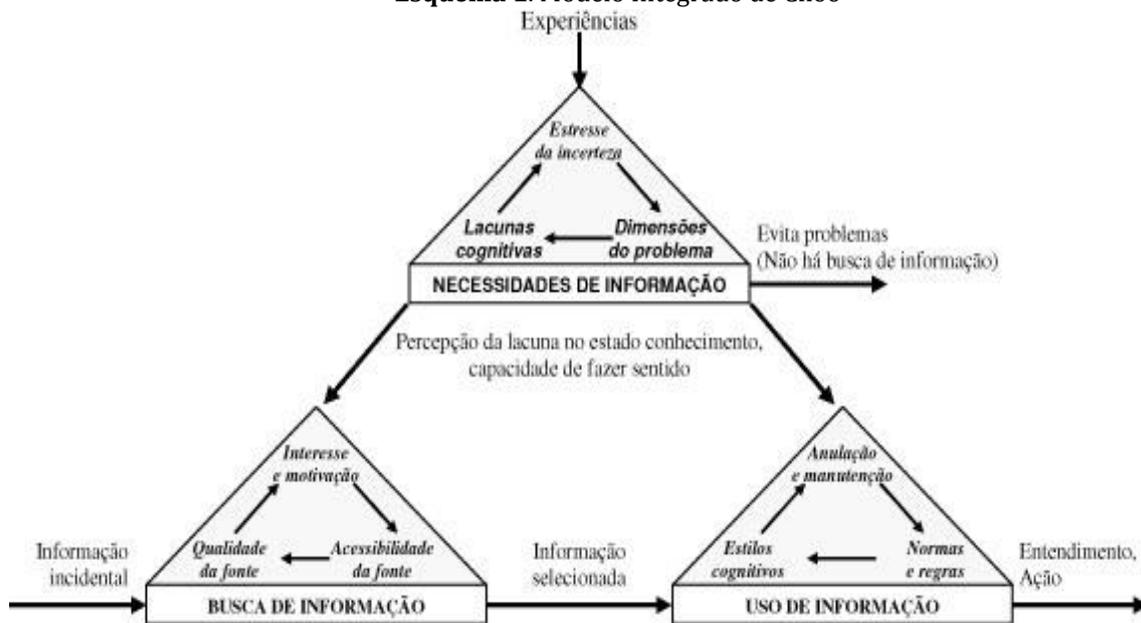
O modelo de Kuhlthau, de 1991, identificado como um processo construtivista, leva em consideração elementos emocionais no processo de busca da informação. Berti (2014) afirma que as necessidades informacionais, além dos aspectos cognitivos e emocionais é proposta neste modelo pela observação da busca da informação por seis etapas: início, seleção, exploração, formulação, coleta e apresentação. Costa, Silva e Ramalho (2009) argumentam que essas etapas são caracterizadas de acordo com o comportamento apresentado pelo usuário no campo emocional, cognitivo e físico. Neste modelo, sentimentos como a incerteza é o que nos leva a entender as dimensões emocionais que, por sua vez, influenciam diretamente no processo de busca e uso da informação.

Com base nesses modelos comportamentais, Choo (2006) ressalta que o comportamento informacional pode ser entendido a partir da necessidade, busca e uso da informação, com base nos fatores cognitivos, emocionais e situacionais, encontrados nos modelos acima mencionados.

O modelo de comportamento integrado de Choo (2006) agrega valores e conceitos dos modelos de Belkin, 1980, Dervin, 1983, Taylor, 1986 e Kuhltau, 1991, pois reúne as situações informacionais, desde o estado de anomalia pessoal, e avalia sua compreensão diante de determinadas situações, levando em consideração a situação do ambiente no qual este sujeito está inserido e elementos emocionais que podem influenciar no processo da busca da informação.

Em seu modelo integrado, Choo (2006) defende que a necessidade informacional de uma pessoa, a busca e o uso da informação podem ser compreendidos como divididos em três campos, de acordo com a dimensão do processo. O primeiro faz alusão ao cognitivo, o segundo atribui ao aprendizado o papel de norteador no processo de busca e uso da informação, e o terceiro campo refere-se aos fatores sociais que podem estar ligados com as situações que afetam diretamente o processo informacional e sua aplicabilidade, como pode ser observado no Esquema 1.

**Esquema 1. Modelo Integrado de Choo**



Fonte: Choo (2006, p. 377).

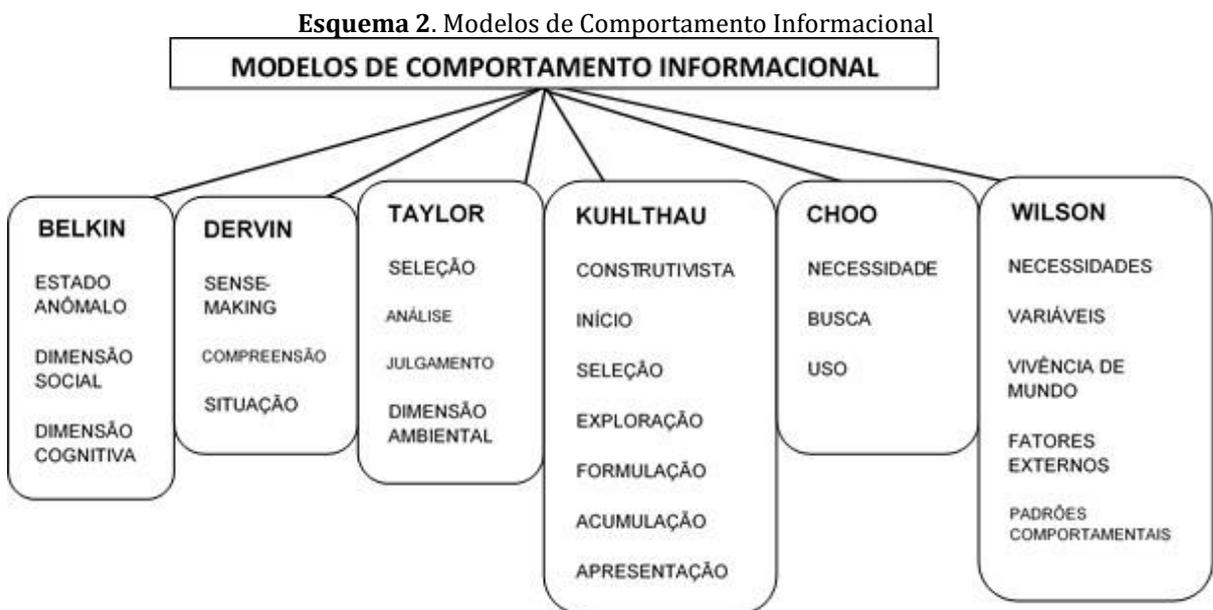
Nota-se que o modelo proposto por Choo (2006) possui uma abrangência social, cognitiva e ambiental bem ampla por revelar fatores e situações vividas pelas pessoas no meio em que estão inseridas. São fatores e características de outros modelos informacionais que se unem e apresentam novo olhar sobre o usuário da informação. Transmitem uma ideia de compartilhamento de informações que dão vida e moldam a estrutura que o usuário possui diante do contexto do comportamento informacional.

O modelo criado por Tomas Wilson em 1981 defende que a vivência de mundo do usuário e os fatores externos que o cercam podem definir padrões de comportamento próprios e que estes mesmos fatores podem ajudar o usuário no momento de suas escolhas, por apresentarem um leque de possibilidades que o levarão a recuperar informações por meio de ferramentas tecnológicas ou humanas. Depois de identificada a necessidade informacional, a pessoa que vai em busca dessa informação assume o papel de usuário e pode contar com todos os suportes que estão disponíveis em seu mundo, como afirmam Furtado e Alcará (2015, p. 5) sobre o modelo de Wilson de 1981:

[...] as necessidades de informação podem ser definidas como psicológicas, afetivas ou cognitivas e estão diretamente relacionadas à personalidade do indivíduo, aos papéis que ele desempenha na sociedade e aos vários contextos ambientais, sejam eles econômicos, tecnológicos e políticos, que influenciam os diferentes papéis sociais que ele exerce.

Para Furtado e Alcará (2015), trata-se de estudo que tem o usuário como o centro da questão informacional, em que suas dúvidas e incertezas são os instrumentos de partida rumo à informação que irá lhe satisfazer plenamente (ou não). Pereira (2010) diz que o ser humano é formado pelas suas experiências externas e por seu conhecimento prévio, além dos contextos socioculturais e profissionais externos, o que condiz com os ideais de Wilson sobre a construção social do ser humano.

No Esquema 2, são resumidos os modelos dos autores estudados nesta seção.



Fonte: Elaboração própria, 2017.

Nesse contexto, tomaram-se tais fundamentos teóricos nesta pesquisa sobre o comportamento informacional em seus estágios: necessidade de busca e uso da informação, com a finalidade de compreender as necessidades informacionais de pais de crianças com o Distúrbio de Processamento Auditivo Central (DPAC).

### **3 DISTÚRPIO DE PROCESSAMENTO AUDITIVO CENTRAL: NECESSIDADES INFORMACIONAIS**

Neste capítulo serão abordados os temas Processamento Auditivo e Distúrbio de Processamento Auditivo, conceituando cada um de acordo com autores estudiosos da área, apresentando suas funções e características. Por se tratar de assuntos pouco conhecidos no meio acadêmico da Ciência da Informação (exceto na área da otorrinolaringologia), e também na sociedade de modo geral, faz-se necessário explicar e

entender como ocorre, de que forma os pais das crianças afetadas por esse distúrbio suprem suas necessidades informacionais e se estas informações estão sendo suficientes para auxiliar seus filhos com os tratamentos e como podem proporcionar um ambiente mais adequado às realidades de cada criança.

### **3.1 Processamento auditivo**

O Processamento auditivo (PAC) é o caminho que o som percorre desde a orelha externa, passando pelas vias centrais auditivas até o córtex cerebral (SCHETTINI, ROCHA; ALMEIDA, 2011, p. 11). Outro conceito para entender o processamento é o de Frota e Pereira (2010, não paginado), que o definem como sendo:

um conjunto de mecanismos e processos responsáveis pelos fenômenos de lateralização e localização do som, discriminação auditiva, reconhecimento dos padrões auditivos, aspectos temporais da audição - integração, discriminação, ordenação e mascaramento temporal - e habilidades auditivas com sinais acústicos competitivos e degradados.

O processamento auditivo central (ou processamento auditivo, como alguns estudiosos preferem chamar) se desenvolve desde os anos iniciais da criança e encontra-se totalmente desenvolvido na fase da puberdade. Pelos estímulos sonoros, a audição e a fala se desenvolvem e se aperfeiçoam gradativamente.

Quando se consegue ouvir, os estímulos sonoros despertam no ser humano padrões de habilidades auditivas como os descritos pela American Speech-Language-Hearing Association (2005 apud SCHETTINI; ROCHA; ALMEIDA, 2011, p.12): “a) detecção; b) localização e lateralização da fonte sonora; c) reconhecimento; d) discriminação; e) atenção seletiva e sustentada; f) memória de curta duração; g) aspectos temporais da audição”.

Se, por algum motivo, estas habilidades forem afetadas, tal fato poderá atropelar e comprometer o desenvolvimento da fala e da escrita da criança, o que acarretará em dificuldades futuras na aquisição de novos conceitos da linguagem.

A desordem do processamento auditivo é uma quebra nas habilidades auditivas centrais que pode contribuir para uma desorganização da percepção trazendo dificuldades na performance de comunicação do indivíduo (SILVA et al., 2006, não paginado).

Ainda falando das habilidades auditivas, Alvarez (2003 apud SCHETTINI; ROCHA; ALMEIDA 2011) menciona que estas podem ser subdivididas em diferentes áreas de funcionabilidade do indivíduo, tais como a **atenção**, que está ligada à forma como o homem percebe a fala e os sons do ambiente ao qual está inserido; **discriminação**, relacionada com a capacidade de diferenciar aspectos peculiares existentes entre os sons da fala; **associação**, em que os estímulos sonoros são associados a outras informações já coletadas; **integração**, na qual as informações auditivas são interpretadas com diferentes informações de outras modalidades; e **organização**, área que reúne habilidades que organizam e sequencializam estímulos auditivos.

### 3.2 Distúrbio de processamento auditivo

Existem muitos casos de pessoas, mais especificamente crianças, que por algum motivo apresentam dificuldades de aprendizagem, não conseguem assimilar o que lhes é ensinado. Diversos fatores podem ser os causadores de tais dificuldades, por exemplo, se a gravidez da mãe não foi saudável, se o parto não ocorreu de forma tranquila, traumatismos cranianos ou até mesmo a genética. Mas também existem aqueles transtornos cujas causas ainda são desconhecidas. É o caso do DPAC, um problema que afeta crianças em idade escolar e que prejudica o desenvolvimento motor, a fala, a escrita e, principalmente, a compreensão daquilo que é falado ou escrito em forma de comandos.

Entende-se DPAC como uma dificuldade que a criança apresenta ao receber a informação e não conseguir interpretá-la de imediato ou de forma correta.

A presença de ruídos no ambiente também dificulta ainda mais a compreensão das crianças, o que acaba caracterizando o DPAC como um Distúrbio de aprendizagem, pois o acúmulo de crianças em sala de aula gera muitos ruídos, fazendo com que a criança com DPAC não entenda o conteúdo que está sendo explicado pelo professor.

O DPAC acontece quando algo afeta, de forma adversa, o processamento da informação auditiva. Esse distúrbio faz com que ocorra uma dificuldade na interpretação dos padrões sonoros e pode conseqüentemente ocasionar prejuízos na compreensão das informações, alterações no comportamento e, em decorrência, o fracasso escolar (PELITERO; MANFREDI; SCHNECK, 2010, p. 663).

De acordo com Mangili (2014, não paginado):

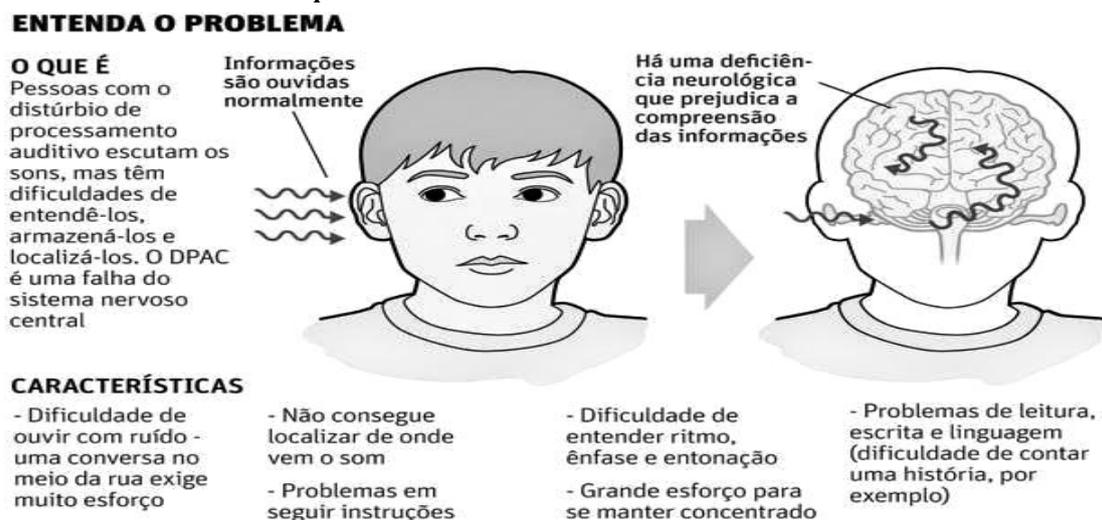
[...] particularmente em crianças o DPAC se manifesta através de dificuldades de concentração, memorização, aprendizagem, leitura, escrita e também pela troca de fonemas, e pode vir acompanhado de outros distúrbios, como o Transtorno do Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH).

Tais aspectos são difíceis de identificar com precisão, pois muitas vezes só são perceptíveis nas crianças quando estas começam a frequentar a escola, onde terão que obedecer a alguns comandos que o professor dá em sala de aula de forma coletiva, como a resolução de um problema matemático, por exemplo.

Ainda segundo Mangili (2014), o diagnóstico do DPAC é composto de procedimentos um pouco mais elaborados do que as análises audiométricas comuns, pois é importante distinguir a perda auditiva do processamento auditivo. São situações diferenciadas. Para isso, é exigido, além das audiometrias padrão, testes para PAC e de avaliação do desenvolvimento linguístico e do comportamento auditivo.

No Esquema 3, é demonstrado como ocorre o DPAC, sendo apresentado o fluxo do som no cérebro humano, havendo interrupção que provoca o prejuízo na compreensão das informações, bem como suas características, por exemplo, dificuldade de entender ritmo, problemas em seguir instruções e dificuldade em ouvir com ruído.

**Esquema 3. Distúrbio de Processamento Auditivo Central**



Fonte: Conheça... (2016, não paginado).

O profissional habilitado para aplicar os testes citados são os fonoaudiólogos especialistas em processamento auditivo, após solicitação de outros profissionais que investigam as possíveis causas das queixas mais frequentes dos pacientes, levando

sempre em consideração a vida pregressa da criança. Como explica Lucion e Frota (2009, p. 857):

quando os sintomas descritos aparecerem durante o período de diagnóstico dos pacientes com queixa de dificuldade de aprendizagem, a criança ou o paciente em questão deverá ser encaminhado para realizar uma avaliação do processamento auditivo possibilitando as intervenções necessárias.

Dessa forma, analisar o comportamento informacional dos pais de crianças com DPAC, objeto de estudo desta pesquisa, torna-se de suma importância, pois, além de contribuir com as famílias e com a sociedade em geral, será um legado para a área da informação, abordando um tema ainda escasso e que, se debatido com mais frequência, pode ajudar e muito essas crianças no que se refere ao esclarecimento para uma melhor adequação de ações e atividades nas escolas e nas demais instituições por onde passarem. Por outro lado, as questões legais pertinentes ao tema, apresentados na próxima seção, são de igual valor para o conhecimento de direitos adquiridos por todos os cidadãos brasileiros.

### **3.3 Direito à informação às pessoas com deficiência: questões legais**

O direito à informação é assegurado na Constituição Brasileira de 1988, sendo um direito e garantia fundamental dos cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no país, conforme expresso no artigo 5 (BRASIL, 2019). Ressalta-se aqui, o mesmo direito às pessoas com deficiência.

Na Lei Brasileira de Inclusão, de 2015, Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015, em seu capítulo 2, é garantido que as pessoas com deficiência tenham o acesso à informação e à comunicação, seguindo as diretrizes internacionais de acessibilidade, e que as empresas garantam esse acesso obrigatoriamente em seus sítios da internet mantidos no Brasil (BRASIL, 2015).

No mesmo sentido, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), de 2006, em seu Artigo 1, aponta que se deve “promover, proteger e assegurar o desfrute pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por parte de todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua inerente dignidade” (BRASIL, 2009, não paginado).

Portanto, o atendimento à deficiência é um direito humano, visto que as pessoas com deficiência enfrentam desigualdades em diversos setores, como nos serviços de saúde, emprego ou educação (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2012).

Nesse contexto, as crianças com DPAC e seus familiares se inserem nesse direito fundamental, legalmente garantido.

## **4 METODOLOGIA**

Considerando o teor do estudo, parte-se de uma pesquisa de cunho bibliográfico e exploratório, que visa a reunir informações já existentes sobre o assunto, para dar embasamento teórico à pesquisa, com uma abordagem qualitativa dos fatos.

A pesquisa foi realizada com os pais de crianças com DPAC, que vivenciam uma rotina intensa em busca de melhores condições para seus filhos na Associação Beneficente Milton Pereira de Melo (ABEMIPEM), também conhecida com o nome fantasia de PROJETO ACREDITAR. Iniciada em agosto de 1995, como Centro de Estudos Acreditar, foi transformada em Associação atuante em Belém, estado do Pará, em 8 de abril de 2005, com o objetivo de proporcionar e realizar atividades com crianças com diferentes dificuldades de aprendizagem ou intelectual.

Esses pais são pessoas que passam horas esperando enquanto seus filhos são atendidos na Instituição pelos profissionais de diversas áreas do desenvolvimento humano. Nesta pesquisa participaram da coleta de dados nove pais, sendo sete do sexo feminino e dois do masculino.

### **4.1 Coleta e análise de dados**

O questionário foi elaborado com 17 perguntas, distribuídas em blocos, para identificar informações sobre os participantes. No primeiro bloco de perguntas, buscou-se traçar um perfil dos pais com relação à escolaridade, local onde reside, número de filhos; e no segundo bloco foram feitas perguntas visando a identificar as necessidades informacionais dos pais das crianças com DPAC, bem como entender como eles buscam essas informações.

Os questionários foram aplicados na própria Instituição enquanto os pais aguardavam os filhos que se encontravam em atendimento com os profissionais.

A coleta de dados aconteceu inicialmente em consulta aos documentos da Instituição, como o planejamento geral, seguida de uma conversa com uma das coordenadoras do Projeto, quando foram repassadas informações referentes às atividades desenvolvidas no projeto, bem como o número de crianças com DPAC que frequentam a Associação.

A análise dos resultados foi construída a partir da aplicação dos questionários aos participantes da pesquisa. Com base nas respostas dadas às 17 questões propostas, pretendeu-se identificar e traçar perfis comportamentais e assim identificar as reais necessidades de busca da informação. As respostas foram estudadas e analisadas de acordo com os objetivos propostos na pesquisa e que resultaram neste estudo.

## **5 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Ao se propor um estudo de necessidades informacionais com pais de crianças com DPAC, está se enfatizando o elo já conhecido e estabelecido entre a Ciência da Informação com fim social e a interdisciplinaridade, pois, além do conhecimento teórico sobre comportamento informacional, o estudo em sua essência requer interação com outras áreas de onde poderão se extrair conceitos que vão elucidar com mais clareza o contexto do distúrbio de processamento auditivo. Observou-se nesta pesquisa, portanto, a partir da visão de especialistas da área médica, como neurologista, fonoaudiólogo, otorrinolaringologista e psicólogo, perpassando pela questão educacional, que se entende DPAC como um distúrbio de aprendizagem, necessitando de acompanhamentos específicos com psicopedagogos para melhor desempenho escolar.

Os resultados obtidos na pesquisa permitiram identificar as necessidades informacionais dos pais e a forma como buscam se informar quanto ao tema DPAC, uma vez que ainda é pouco divulgado na sociedade em geral, o que causa grande preocupação a esses pais com relação ao futuro de seus filhos.

Não se pode afirmar que somente fatores genéticos são determinantes quanto ao DPAC, uma vez que o número e a ordem dos filhos que apresentam o distúrbio sofrem variações de um participante para outro, existindo caso onde os dois filhos de um mesmo participante da pesquisa apresentam DPAC.

A faixa etária das crianças com o distúrbio também varia, pois, assim como existem pais que conseguem detectar o diagnóstico ainda cedo com a ajuda da escola e

profissionais da área da saúde, existem também aqueles que sentem dificuldade em fechar o diagnóstico, devido à falta de informações em relação ao assunto, sendo muitas vezes diagnosticados com outros distúrbios.

### **5.1 Análise sobre as necessidades de informação dos pais de crianças com DPAC**

Quando questionados se já tinham conhecimento sobre o DPAC antes do diagnóstico dos filhos, os participantes foram unânimes em responder que não, o que contribuiu muito para o tipo de reação que manifestaram, sendo um misto de insegurança, dúvidas, tristezas, desespero e até mesmo estado depressivo. A partir do diagnóstico, é possível perceber que os pais se sentem com dificuldades de entender e perceber as causas e de reconhecer o problema que os cerca, o que Belkin, Oddy e Brookes (1980) chamam de estado anômalo do conhecimento.

As dúvidas relacionadas à saúde e ao desenvolvimento dos filhos nas diversas fases da vida são pautadas nas questões educacionais, como pode ser observado na resposta do P4: “se ele vai conseguir vencer as exigências educacionais, se estas estão contribuindo para seu desenvolvimento de forma adequada. De como vai ser seu futuro”.

Outro fator em que a falta de informação afeta diretamente a vida de quem tem DPAC é a questão dos constrangimentos que ele sofre, principalmente no âmbito escolar, onde muitas vezes é rejeitado pelos outros alunos por não entenderem certas situações. Com isso acaba se isolando e apresentando sentimentos como tristeza e baixa autoestima, como relatam seus pais no decorrer da pesquisa.

Existe também uma grande necessidade de informação quanto ao aspecto legal, como da Lei Brasileira de Inclusão, de 2015, na qual é expresso que deve ser dado o acesso à informação e à comunicação para as pessoas com deficiência (BRASIL, 2015), bem como do Relatório mundial sobre a deficiência da OMS e da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, a fim de dar amparo às crianças com DPAC especificamente, assim como persistem dúvidas por parte de alguns pais quanto aos tratamentos disponíveis para auxiliar no desenvolvimento dos filhos.

As necessidades informacionais evidenciadas ainda são bastante vigentes e estão longe de ser totalmente sanadas, pois existem aspectos que não podem ser resolvidos de maneira imediata e que segundo o modelo de comportamento de Choo (2006) precisam

levar em consideração fatores cognitivos, emocionais e situacionais. A falta de informação, portanto, ainda é o motivo de muitas dúvidas para os pais com relação ao desenvolvimento dos filhos nos variados aspectos da vida. Todos têm necessidade de informação, mas nem todos têm acesso e sabem buscá-la adequadamente.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O tema comportamento informacional dos pais de crianças com DPAC permitiu uma reflexão sobre as necessidades informacionais e sobre as formas como esses pais buscam informação, a fim de que possam conhecer e melhor agir com seus filhos, garantindo os direitos humanos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, conforme estabelecido na Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 2006 (BRASIL, 2009).

A partir da situação em que se encontra essa família, os envolvidos diretamente no caso, assim como os pais, passam a ser vistos como usuários em busca de informação, carregados de dúvidas e incertezas, ansiosos para satisfazer suas necessidades informacionais.

Embora preconizado na Constituição Brasileira de 1988 e na Lei Brasileira da Inclusão, Lei 13.146/2015, que ter acesso à informação é um direito de todos, nem todos têm oportunidade de se manter informados, o que acontece por diversos fatores, seja econômico, social ou político. Manter-se informado ajuda a resolver situações e problemas que podem ocorrer rotineiramente ou mesmo aqueles casos em que se tornam mais complexos. Em relação às dificuldades educacionais, percebe-se que muitas instituições, como escolas, não se encontram preparadas o suficiente para enfrentar as diversas situações que ocorrem ao receberem alunos com necessidades educacionais, indicado no Relatório mundial sobre a deficiência da OMS as desigualdades que as pessoas com deficiência enfrentam, seja nos serviços de saúde, emprego ou educação (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2012).

Por meio da pesquisa realizada com os pais de crianças com Distúrbio de Processamento Auditivo Central que participam do “Projeto Acreditar” da Associação Beneficente Milton Pereira de Melo, em Belém/PA, observa-se que a informação é fator primordial na vida de cada um, pois, assim como sentiram a necessidade de se informar sobre o assunto ao receberem o diagnóstico dos filhos, foi essencial irem em busca dessas

informações com o propósito de entendê-lo para ajudarem suas crianças em meio a tantos obstáculos.

Percebe-se que o nível de escolaridade dos pais é diversificado (6 com nível superior, 2 com nível médio, 1 nível fundamental), bem como a vida profissional deles, o que não os impede de estarem passando pela mesma situação com os filhos, visto que não se trata de algo decorrente de fatores sociais. Nota-se que ainda possuem uma grande necessidade de receber informações sobre o DPAC em diversos aspectos, como legal, educacional e de saúde de seus filhos.

Espera-se que este estudo possa contribuir de forma positiva tanto para os participantes quanto para o meio acadêmico e a sociedade em geral, com a divulgação do assunto, a fim de informar e ajudar a entender muitos casos semelhantes aos desses pais e dessas crianças que podem existir. A falta de conhecimento faz com que outros pais ainda se encontrem tomados pelos mesmos sentimentos de angústia, tristeza e incertezas pelos quais os pais participantes da pesquisa passaram no início do processo de investigação do diagnóstico dos filhos.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. A Ciência da Informação como ciência social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19020.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2016.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 13 out. 2016.

BERTI, Ilemar Christina Lansoni Wey. **Comportamento informacional de pais de crianças com Síndrome de Down**. 2014. 137 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual de Londrina, Paraná. Londrina, 2014. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.uel.br/document/?code=vtls000195108>. Acesso em: 12 out. 2016.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 25 jan. 2019.

BRASIL. Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009, Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 22 jan. 2018.

BRASIL. Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência. Vitória: Procuradoria Regional do Trabalho da

17ª Região, 2016. Disponível em: [www.pcdlegal.com.br /lbi/wp-content/themes/pcdlegal/media/downloads/lbi\\_simples.pdf](http://www.pcdlegal.com.br/lbi/wp-content/themes/pcdlegal/media/downloads/lbi_simples.pdf). Acesso em: 22 jan. 2019.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo, SP: Senac São Paulo, 2006.

CONHEÇA o DEPAC - Distúrbio do Processamento Auditivo Central. Disponível em: <http://www.associacaoinspirare.com.br/conheca-o-dpac/>. Acesso em: 12 dez. 2016.

COSTA, Luciana Ferreira da; SILVA, Alan Cursino P. da; RAMALHO, Francisca Arruda. (Re) visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v.10, n. 4, ago. 2009. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000008248/c70c6e8baa641130e1558630a93d30e0>. Acesso em: 12 out. 2016.

FROTA, Silvana; PEREIRA, Liliane Desgualdo. Processamento auditivo: estudo em crianças com distúrbios da leitura e da escrita. **Revista Psicopedagogia**, São Paulo, v. 27, n. 83, 2010. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-84862010000200007](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862010000200007). Acesso em: 5 dez. 2016.

FURTADO, R.L.; ALCARÁ, A.R. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. In: SEMINÁRIO CIENTÍFICO ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA, 4., 2015, Marília. **Trabalhos [...]**. Marília: UNESP, 2015. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/#!/eventos/2015/seminario-de-arquivologia-e-biblioteconomia/trabalhos/>. Acesso em: 25 jan. 2019.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. 2. ed. rev. atual. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2004.

LUCION, Cibele da Silva; FROTA, Paulo Romulo de Oliveira. Transtorno do processamento auditivo e aprendizagem. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO – EDUCERE, 9., 2009, Curitiba; ENCONTRO SUL BRASILEIRO DE PSICOPEDAGOGIA, 3., 2009, Curitiba. **Anais...** Curitiba, PR: PUCPR, 2009. Disponível em: [http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2009/1943\\_981.pdf](http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2009/1943_981.pdf)>. Acesso em: 16 set. 2016.

MANGILI, Ana Raquel Périco. **Conheça o DPAC – Distúrbio do Processamento Auditivo Central**. Bauru: Associação de Deficientes Auditivos, Pais, Amigos e Usuários de Implante Coclear, 2014. Disponível em: <https://www.adap.org.br/site/conteudo/225-49-o-que-e-o-dpac-disturbio-do-processamento-a.html>. Acesso em: 13 set. 2016.

MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1117/1252>. Acesso em: 18 out. 2016.

OLIVEIRA, Marlene (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia:** novos conteúdos e espaços de atuação. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2011. 139 p. (Didática).

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre a deficiência**. São Paulo: SEDPcD, 2012.

PELITERO, Tatiane Maria; MANFRED, Alessandra Kerli da Silva; SCHNECK, Andrea Pires Corrêa. Avaliação das habilidades auditivas em crianças com alterações de aprendizagem. **Revista**

CEFAC, v.12, n.4, p.662 - 670, 2010. Disponível em:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462010000400016](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462010000400016). Acesso em: 7 dez. 2016.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. Necessidades e uso da informação: a influência dos fatores cognitivos, emocionais e situacionais no comportamento informacional de gerentes.

**Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 176-194, 2010.

Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/744/776>.

Acesso em: 1 dez. 2016.

SANTOS, Sandra Aparecida dos; BARTALO, Linete. O comportamento informacional dos trabalhadores da saúde que atuam no Programa de controle da hanseníase do estado do Paraná.

ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília.

**BENANCIB**. Disponível em:

<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1391/0%20comportamento%20-%20Santos.pdf?sequence=1>. Acesso em: 20 nov. 2016.

SCHETTINI, Regina Céli; ROCHA, Tereza Cristina de Mendonça; ALMEIDA, Zenilda Lucia D. de

Moraes. **Distúrbio de Processamento Auditivo: o que é?: orientações aos pais e professores**. 2. ed. Ribeirão Preto, SP: Book Toy, 2001.

Recebido em: 18 de junho de 2018 Aceito em: 01 de fevereiro de 2019
--