

# O PAPEL SOCIAL DO DESIGNER DE SERVIÇO

Um estudo de  
acessibilidade  
em exposições  
para pessoas com  
deficiência visual  
parcial

Felipe da Silva Souza

FELIPE DA SILVA SOUZA

# O PAPEL SOCIAL DO DESIGNER DE SERVIÇO

Um estudo de acessibilidade em  
exposições para as pessoas com  
deficiência visual parcial

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade de São Paulo, campus Butantã,  
como requisito parcial para obtenção  
do título de Bacharel em Design

Orientador: Prof. Dr. Marcos  
da Costa Braga

SÃO PAULO, 2020

# AGRADECIMENTO

A graduação de um estudante de escola pública na universidade pública se inicia muito antes do seu ingresso. Assim, agradeço primeiramente meus pais por todas as oportunidades que me forneceram ao longo da minha vida, assim como apoio e carinho em todo esse processo.

Agradeço, também, o Centro de Estudos Acaia Sagarana do Instituto Acaia pelo apoio e investimento em mim e em todos os estudantes de escola pública que eles ajudaram a ingressar na universidade pública.

Às amigas que construí ao longo da minha graduação e que têm grande influência na pessoa e profissional que me tornei.

À todas as professoras e professores que contribuíram com a minha formação desde o ensino básico até a minha graduação.

Ao meu orientador Marcos pela compreensão, paciência e dedicação ao longo deste trabalho.

Ao Museu da Casa Brasileira pela receptividade e parceria ao longo deste trabalho.

À todos que contribuíram direta ou indiretamente para o desenvolvimento deste projeto, principalmente as especialistas e entrevistados por compartilharem suas vivências e experiências.

E agradeço especialmente à minha irmã Tassiana por todo apoio, suporte e companheirismo ao longo da minha vida, que me ajudou desde a escolha da minha graduação até a conclusão desse curso.

Obrigado.

## RESUMO

O censo demográfico do IBGE de 2010, mostrou que 35 milhões de brasileiros possuem deficiência visual. Porém, em aproximadamente 82% destes, essa deficiência é parcial, ou seja, possuem alguma dificuldade para enxergar, mas ela não é total. E, apesar de constituir a maior parte das pessoas com deficiência visual, geralmente este público não é assistido no acesso à cultura e lazer. Assim, diante desse cenário e da crescente ascensão do design de serviço na academia e no mercado de trabalho de São Paulo, este trabalho busca compreender como o papel social nesta área pode ser exercido na sociedade por meio de sua atuação holística e metodológica a partir de um projeto para uma necessidade real: a acessibilidade de pessoas com baixa visão na exposição Remanescentes da Mata Atlântica e acervo do Museu da Casa Brasileira.

**Palavras chave:** deficiência visual, acessibilidade, papel social, design de serviço, museu

## ABSTRACT

The 2010 IBGE demographic census showed that 35 million brazilians are visually impaired. However, in approximately 82% of these, this deficiency is partial, in other words, they have some difficulty in seeing, but it is not total. And, despite constituting the majority of people with visual impairments, this public is generally not assisted in access to culture and leisure. Thus, in view of this scenario and the growing rise of service design in academy and in the job market in São Paulo, this work seeks to understand how the social role in this area can be exercised in society through its holistic and methodological performance based on a project for a real need: the accessibility of people with low vision in the exhibition Remanescentes da Mata Atlântica and the collection of the Museu da Casa Brasileira.

**Keywords:** visual impairment, accessibility, social role, service design, museum

# LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Dorina Nowill utilizando o mapa tátil do entorno da Fundação (fonte: Site institucional da Fundação Dorina).....	33
Figura 2 – Sala de impressão digital braile da Fundação (Fonte: site da Dorinateca – biblioteca Digital da Fundação).....	34
Figura 3 – Sala de trabalho da Dorina Nowill (Fonte: site institucional da Fundação)	35
Figura 4 – Espaço expositivo do Centro de Memória (Fonte: Registro do autor).....	35
Figura 5 – Caderno com textos em fonte ampliada e braile (Fonte: registro do autor).....	35
Figura 6 – Painel de parede com texto em fonte acessível (Fonte: Registro do autor).....	36
Figura 7 – Legenda em fonte ampliada e braile (Fonte: registro do autor).....	36
Figura 8 – Móveis acessíveis para cadeirantes (Fonte: registro do autor).....	36
Figura 9 – Pentop sendo utilizada para áudiodescrição de imagens (Fonte: registro do autor).....	37
Figura 10 – Detalhe da maquete tátil (Fonte: registro do autor).....	37
Figura 11 – Maquete tátil com Pentop (Fonte: site institucional da fundação).....	38
Figura 12 – Texto de parede (Fonte: registro do autor).....	40
Figura 13 – Ficha manual com tradição do texto de parede para o idioma inglês (Fonte: registro do autor).....	40
Figura 14 – Obra com reprodução em relevo (Fonte: registro do autor).....	41
Figura 15 – Obra com cordão de distanciamento (Fonte: registro do autor).....	41
Figura 16 – Reprodução em relevo e legenda em fonte ampliada e Braile (Fonte: registro do autor).....	42
Figura 17 – Guia de mão em língua estrangeira (Fonte: registro do autor).....	42
Figura 18 – Totem de abertura da Galeria Tátil (Fonte: registro do autor).....	43
Figura 19 – Detalhe do totem de abertura da Galeria Tátil (Fonte: registro do autor).....	43
Figura 20 – Placas informativas para pessoas videntes orientando a não tocar nas obras (Fonte: registro do autor).....	44
Figura 21 – Escultura em Bronze da Galeria Tátil com legenda em tinta e Braile (Fonte: registro do autor).....	44
Figura 22 – Texto de abertura da exposição do Memorial da Resistência (Fonte: registro do autor).....	46
Figura 23 – Legenda em tinta e braile da maquete tátil do Deops/SP (Fonte: registro do autor).....	47

Figura 24 – Maquete tátil do Deops /SP (Fonte: Registro do autor).....	47	Figura 37 – Imagem em relevo no catálogo do programa de acessibilidade do museu (Fonte: registro do autor).....	54
Figura 25 – Linha do tempo (Fonte: registro do autor).....	47	Figura 38 – Detalhe de legenda em tinta e braile de imagem no do programa de acessibilidade (Fonte: registro do autor).....	54
Figura 26 – Mapa tátil do Deops/SP (Fonte: registro do autor).....	48	Figura 39 – Totem com texto informativo das salas da exposição em 3 idiomas e Braile (Fonte: registro do autor).....	55
Figura 27 – Identificação de parede das celas em tinta e braile (Fonte: Registro do autor).....	48	Figura 40 – Reprodução em relevo do jogador Ronaldinho Gaúcho (Fonte: registro do autor).....	55
Figura 28 – Vídeo acessível para pessoas surdas com legenda em português e LIBRAS (Fonte: Registro do autor).....	48	Figura 41 – Cabine da sala Rádios sem iluminação (Fonte: registro do autor).....	56
Figura 29 – Parede com fichas de mão (Fonte: registro do autor).....	49	Figura 42 – Cabine da sala Rádio iluminada pelo flash da fotografia (Fonte: registro do autor).....	56
Figura 30 – Detalhe ficha de mão (Fonte: registro do autor).....	49	Figura 43 – Caderno de legendas da sala Origens (Fonte: registro do autor).....	57
Figura 31 – Obra com legenda no chão e faixa de indicação de distância mínima (Fonte: registro do autor).....	50	Figura 44 – Página interna do caderno de legendas da sala Origens (Fonte: Registro do autor).....	57
Figura 32 – Detalhe da legenda de chão (Fonte: registro do autor).....	50	Figura 45 – Maquete tátil para cegos da estrutura da Sala das taças (Fonte: Registro do autor).....	58
Figura 33 – Detalhe da faixa de indicação de distância mínima (Fonte: registro do autor).....	51	Figura 46 – Instalação da Sala das taças representada pela maquete (Fonte: Registro do autor).....	58
Figura 34 – Maquete tátil do Museu do Futebol e seu entorno (Fonte: registro do autor).....	53	Figura 47 – Maquete tátil que representa jogador no momento do chute (Fonte: Registro do autor).....	59
Figura 35 – Detalhe da maquete tátil (Fonte: registro do autor).....	53		

Figura 48 – Painel da Sala do Números e Curiosidades com fonte em altura inacessível (Fonte: Registro do autor).....	59
Figura 49 – Painel da sala dos Números e Curiosidades com material acessível para cegos (Fonte: Registro do autor).....	59
Figura 50 – Detalhe de ficha em tinta e braile do painel da Sala dos Números e Curiosidades (Fonte: Registro do autor).....	59
Figura 51 – Vídeo legendado em português e LIBRAS com audiodescrição na entrada da exposição (Fonte: registro do autor).....	61
Figura 52 – Legenda em tinta e braile para identificação da audiodescrição (Fonte: Registro do autor).....	61
Figura 53 – Texto de parede com audiodescrição (Fonte: Registro do autor).....	61
Figura 54 – Obra com legenda em tinta (Fonte: Registro do autor).....	62
Figura 55 – Maquete tátil da Casa Modernista de Gregori Warchavchik (Fonte: Registro do autor).....	62
Figura 56 – Texto de abertura da exposição Consciência Cibernética [?] Horizonte quântico com áudio e videodescrição. (Fonte: Registro do autor).....	62
Figura 57 – Maquete tátil com áudio descrição (Fonte: Registro do autor).....	63
Figura 58 - Instalação representada na maquete tátil com áudio descrição (Fonte: Registro do autor).....	63
Figura 59 – Obra Phytton com legenda de chão (Fonte: Registro do autor).....	63
Figura 60 – Sala do acervo do Museu da Casa Brasileira (Fonte: rede social do MCB).....	66
Figura 61 – Mobiliários expostos com legendas no chão (Fonte: Registro do autor).....	67
Figura 62 – Detalhe de legendas localizadas no chão (Fonte: Registro do autor).....	67
Figura 63 – Painel suspenso I (Fonte: Registro do autor).....	67
Figura 64 – Painel suspenso II (Fonte: Registro do autor).....	67
Figura 65 – Exemplo de aproveitamento do espaço para exposição de objetos (Fonte: Registro do autor).....	68
Figura 66 – Legenda de parede para as cadeiras localizadas na estante superior (Fonte: Registro do autor).....	68
Figura 67 – exemplo de sinalização direcional aplicada no chão (Fonte: reprodução da internet).....	88
Figura 68 – exemplo de sinalização direcional aplicada no chão (Fonte: reprodução da internet).....	88
Figura 69 - Cones visuais da pessoa em pé (Fonte: ABNT NBR6005:1015, pg 27).....	92
Figura 70 - Cones visuais da pessoa em cadeira de rodas (Fonte: ABNT NBR6005:1015, pg 29).....	92
Figura 71 – Cenário do teste (fonte: registro do autor).....	93
Figura 72 – Grupo de legendas para o teste (fonte: registro do autor).....	93
Figura 73 – Alternativas de legendas geradas ao longo do processo de criação	

(fonte: reprodução do autor).....	95	Figura 89 – Representação sem escala das principais medidas do totem. (fonte: reprodução do autor).....	108
Figura 74 – Representação da tipografia Arial (fonte: reprodução do autor).....	98	Figura 90 – Fotografia prateleira de cadeiras (fonte: Site do Museu).....	109
Figura 75 – Comparativo entre legenda atual e legenda 1 (fonte: reprodução do autor).....	99	Figura 91 – Ilustração esquemática da testeira (fonte: reprodução do autor)'.....	110
Figura 76 – Desenho técnico legenda 1 (fonte: reprodução do autor).....	100	Figura 92 – Vista lateral implantação testeira (fonte: reprodução do autor).....	110
Figura 77 – Aplicação da legenda da prateleira de cadeiras (fonte: registro do autor).....	101	Figura 93 – Argola articulada (fonte: reprodução da internet).....	111
Figura 78 – Legenda da prateleira de cadeiras (fonte: registro do autor).....	101	Figura 94 – Representação da estrutura da página do suporte manual (fonte: reprodução do autor).....	112
Figura 79 – Desenho técnico legenda 2 (fonte: reprodução do autor).....	102	Figura 95 – Desenho técnico página de texto (fonte: reprodução do autor).....	113
Figura 80 - Comparativo entre legenda atual e legenda 3 (fonte: reprodução do autor).....	103	Figura 96 – Desenho técnico página do sumário (fonte: reprodução do autor).....	114
Figura 81 – vitrine de objetos (fonte: registro do autor).....	103	Figura 97 – Desenho técnico página de legendas das obras 1 (fonte: reprodução do autor).....	115
Figura 82 - Desenho técnico legenda 3 (fonte: reprodução do autor).....	104	Figura 98 - Desenho técnico página de legendas das obras 2 (fonte: reprodução do autor).....	116
Figura 83 – Exemplos de legendas fixas no chão (fonte: registro do autor).....	105	Figura 99 – Desenho técnico da folha do suporte manual (fonte: reprodução do autor).....	118
Figura 84 – Modelo do totem com angulação de 30° (fonte: registro do autor).....	106	Figura 100 – Tabela de medidas recomendadas para furação de papel (fonte: Site da empresa Bensons do Brasil).....	118
Figura 85 – Modelo do totem com angulação de 45° (fonte: registro do autor).....	106	Figura 101 – Mockup de proposta de site para exposição do Museu da Casa Brasileira (fonte: reprodução do autor).....	120
Figura 86 – Modelo do totem com angulação de 60° (fonte: registro do autor).....	106		
Figura 88 – parafuso auto-atarraxante arruelado (fonte: catálogo Diapar).....	107		
Figura 87 – Vista superior da base do totem (fonte: reprodução do autor).....	107		

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>OBJETIVOS</b>	<b>17</b>
Gerais	17
Específicos	17
<b>MÉTODOS</b>	<b>18</b>
Levantamento e síntese de referências bibliográficas	18
Matriz CSD: Certezas, suposições e dúvidas	18
Visita a instituições de referência em acessibilidade visual	19
Entrevista semiestruturadas	19
Visita a instituições com mostras acessíveis	20
Visita acompanhada ( <i>shadowing</i> )	21
Jornada do usuário	21
<b>REVISÃO BIBLIOGRÁFICA</b>	<b>22</b>
Design Social	22
Design: responsabilidade social no horário do expediente	22

Um “modelo social” de design: questões de prática e pesquisa	23	Fundação Dorina Nowill para Cegos	32
<b>Design de serviço</b>	<b>25</b>	Pinacoteca de São Paulo	39
Aplicação de Design de serviço para o desenvolvimento de produtos para a mobilidade no Campus Pampulha UFMG	25	Museu do Futebol	52
Vamos ao cinema: Procedimentos de pesquisa em Design para acessibilidade de pessoas cegas ao serviço de cinema	27	Itaú Cultural	60
<b>Acessibilidade</b>	<b>29</b>	Museu da Casa Brasileira	64
Vamos ao cinema: Procedimentos de pesquisa em Design para acessibilidade de pessoas cegas ao serviço de cinema	29	Escolha de justificativa	69
Acessibilidade em Exposições: uma análise da norma atualizada NBR 9050:2015	30	<b>ENTREVISTA COM ESPECIALISTA</b>	<b>70</b>
<b>ACESSIBILIDADE EM INSTITUIÇÕES COM MOSTRA</b>	<b>31</b>	<b>Objetivo</b>	<b>70</b>
<b>Objetivo</b>	<b>31</b>	<b>Método</b>	<b>70</b>
<b>Método</b>	<b>32</b>	<b>Descrição das entrevistas</b>	<b>72</b>
<b>Descrição da situação de acessibilidade nas Instituições pesquisadas</b>	<b>32</b>	Silvia Arruda	72
		Viviane Sarraf	74
		<b>ANTEPROJETO</b>	<b>76</b>
		Considerações sobre design social	76
		Considerações sobre design de serviço	77

Considerações gerais sobre o espaço escolhido e definição de requisitos.....	78	Totem.....	105
<b>NOVA PESQUISA DE CAMPO.....</b>	<b>80</b>	Testeira.....	109
Entrevista.....	80	Suporte de mão.....	111
Entrevista 1 – visita acompanhada.....	80	Diagramação.....	112
Entrevista 2 – funcionário Biblioteca Braile CCSP.....	82	Encadernação.....	117
Entrevista 3 – Funcionário Biblioteca Braile CCSP.....	83	Site/ <i>Qr Code</i> .....	119
Considerações sobre as entrevistas.....	84	Jornada futura.....	121
Jornada atual do serviço.....	85	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>123</b>
Definição de oportunidades.....	87	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>127</b>
<b>PROJETO.....</b>	<b>90</b>	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>130</b>
Legendas.....	90	Matriz CSD.....	130
Testes empíricos.....	91	Legendas.....	131
Requisitos tipográficos.....	96	Testes.....	131
Conjunto de legendas.....	98	Legenda 1.....	132
		Legenda 2.....	133

Legenda 3.....	134
<b>Totem.....</b>	<b>135</b>
Representação com escala humana.....	135
Desenho técnico.....	136
Renders.....	138
<b>Testeira.....</b>	<b>141</b>
Desenho técnico.....	141
Renders.....	143
<b>Suporte de mão.....</b>	<b>145</b>
Diagramação.....	145
Encadernação.....	150
<b>Entrevista com Especialista - Silvia Arruda.....</b>	<b>151</b>
<b>Entrevista com Especialista - Viviane Sarraf.....</b>	<b>166</b>
<b>Entrevista com usuário - Entrevistado 2.....</b>	<b>181</b>
<b>Entrevista com usuário - Entrevistado 3.....</b>	<b>186</b>

# O PAPEL SOCIAL DO DESIGNER DE SERVIÇO

Um estudo de acessibilidade em  
exposições para as pessoas com  
deficiência visual parcial

# INTRODUÇÃO

O design de serviço é uma área emergente acadêmica e mercadológica, sendo seu início considerado em 1991 quando como disciplina é integrada “ao currículo acadêmico da KISD – Köln International School of Design (Escola Internacional de Design de Colônia, na Alemanha),” e a partir disso poderíamos “estabelecer Design de serviço como tal” (MORITZ, 2005 apud NORMANDI, 2016, p. 184). A atuação do profissional deste campo é projetar a experiência de serviço tendo como perspectiva o usuário final, considerando todos os fatores que abrangem esse processo, mapeando, assim, todas as etapas da jornada do usuário. Para Moritz, é responsabilidade do designer de serviço articular uma equipe multidisciplinar que possa projetar, planejar e viabilizar a jornada ideal do serviço tendo como foco o melhor atendimento às necessidades do usuário final/cliente (MORITZ apud NORMANDI, HADDAD, 2016).

Para Clarissa Biolchiniem STICKDORN, SCHNEIDER, (2014), vivemos um momento de transição histórica, no qual novos modelos e formas de organização do trabalho e conceitos de serviços estão surgindo, impulsionado por fatores econômicos, tecnológicos e sociais, de modo que vivemos uma lógica dominante de serviço, na qual quase tudo pode ser visto como tal, e que o produto cada vez mais tangencia o serviço e vice-versa. Com isso, a atuação do designer de serviço na sociedade ganhará um papel fundamental e, conseqüentemente, deve-se pensar a responsabilidade social desse profissional.

Motivado pela ascensão do design de serviço na academia e no mercado de São Paulo e diante da pouca literatura existente sobre o assunto, se comparada a literatura sobre outras áreas do design como gráfico e produto, o presente trabalho busca compreender como o papel social nesta área pode ser exercido na sociedade por meio de sua atuação holística e metodológica a partir de um projeto para uma necessidade real. Assim, por afinidade do autor com o público-alvo, decidiu-se desenvolver um projeto de design de serviço para pessoas com deficiência visual. Considera-se relevante esse público-alvo, pois, segundo o censo do

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE de 2010, das 35 milhões de pessoas com deficiência visual, aproximadamente 82% possuem alguma dificuldade e apenas 18% possuem grave dificuldade (IBGE, 2010). Considera-se pessoa com grave dificuldade aquela que “*declarou ter grande dificuldade permanente de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato*” e pessoa com alguma dificuldade é aquela que “*declarou ter alguma dificuldade permanente de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato*” (*ibidem*). Entende-se que o censo é realizado por autodeclaração, e que esse método pode gerar divergência do número real, mas ainda assim não se deve ignorar a relevância desses dados e a necessidade de atenção para um público tão grande como o de pessoas com alguma dificuldade visual, pois em uma sociedade em que a visão é o principal meio de informação, esse público não é plenamente atendido.

Enquanto projeto, este trabalho visa lidar com a acessibilidade de pessoas com deficiência visual parcial em espaços expositivos, como museus e instituições culturais. Além disso, visa entender como o designer de serviço pode atuar nesse ambiente, mapeando todos os pontos de contato, levantando oportunidades e planejando a jornada ideal do serviço de Museu da Casa Brasileira para que o público-alvo possa usufruí-lo de forma autônoma.

A escolha do tema se deu após a visita do autor à *Fundação Dorina Nowill para Cegos*, onde ele conheceu o Centro de Memória da Fundação, um espaço expositivo que tem seu projeto integralmente pensado para que seja acessível. O projeto teve como procedimento inicial mapear o acesso à espaços expositivos por pessoas com deficiência visual parcial.

Assim, durante a realização de visitas a 4 instituições com mostras escolheu-se como objeto de estudo o Museu da Casa Brasileira, por indicação do orientador deste trabalho que, devido sua proximidade com a instituição, entende que ela é carente de acessibilidade visual, e que a exposição do acervo tem grande potencial para

trabalhar o tema. Além disso, é de interesse da instituição pensar acessibilidade nos seus espaços já que se trata de uma entidade pública.

Por fim, este trabalho não se aprofundou em todas as situações e oportunidades de projeto que foram mapeadas. Mas sim naquelas que acredita trazer mais benefícios de forma ágil à instituição, com soluções viáveis que poderiam ser reproduzidas dentro de outros espaços desse Museu ou de outros espaços expositivos de outras instituições.

# OBJETIVOS

**Gerais** Dado o crescimento do design de serviço no mercado de São Paulo, este trabalho procura entender, por meio de uma prática projetual, as possibilidades de realização de um papel social desse profissional e como sua atuação pode se dar na sociedade. Para isso, o autor se baseou em literaturas que definem o papel social do designer e realizou um projeto de design de serviço aplicando métodos e ferramentas características desse profissional.

**Específicos** Conhecer o contexto de acessibilidade em instituições com mostra  
Desenvolver projeto com soluções viáveis para melhoria da experiência da sala do acervo do Museu da Casa Brasileira para pessoas com deficiência visual parcial.  
Conhecer a aplicação de métodos e ferramentas do campo do Design de serviço por meio da prática de um projeto.

# MÉTODOS

## **Levantamento e síntese de referências bibliográficas**

Inicialmente realizou-se um levantamento bibliográfico para entender como diferentes estudiosos enxergam o papel social do designer e, assim, definir como o design seria posicionado neste trabalho. Em paralelo, viu-se necessário aprofundar os conhecimentos sobre design de serviço, sua definição, e ferramentas, por meio de trabalhos acadêmicos que sintetizassem diferentes definições sobre o tema. Assim como entender o que diz a legislação brasileira no âmbito da acessibilidade.

## **Matriz CSD: Certezas, suposições e dúvidas**

A matriz de certezas, suposições e dúvidas é uma ferramenta para uma forma rápida e ágil de começar um projeto. Podendo ser feita de forma colaborativa ou individual, ela funciona para entender o que se sabe sobre o projeto, o que se supõe sobre ele e quais as perguntas ou dúvidas que precisam ser respondidas (BRETAS, 2004).

Essa ferramenta foi utilizada pelo autor para que ele pudesse estruturar seu conhecimento sobre o tema do projeto e, assim, definir os objetivos das visitas em instituições com mostra e entrevistas com especialistas.

A matriz CSD está disponível nos apêndices deste volume.

## Visita a instituições de referência em acessibilidade visual

A visita a instituições de referência em acessibilidade visual teve como objetivo a imersão no tema de acessibilidade para pessoas com deficiência visual, a fim de conhecer as instituições que trabalham com esse público, quais suas dificuldades, conseguir possíveis contatos com especialistas e também, trazer *insights* para a definição do projeto de design de serviço.

Entrou-se em contato com duas instituições, a Fundação DorinaNowill para Cegos e a Laramara – Associação Brasileira de Assistência à Pessoa com Deficiência Visual. Ambas as instituições responderam ao contato, porém foi possível visitar apenas a Fundação Dorina por motivos de compatibilidade de agenda. A Laramara propôs um horário de visita que o autor não tinha disponibilidade e, quando foi proposto um novo horário, não se obteve mais retorno.

## Entrevista semiestruturadas

1. Skype é uma plataforma de comunicação da Microsoft na qual é possível realizar chamadas de voz e/ou vídeo por meio da internet

As entrevistas semiestruturadas tiveram como objetivo o aprofundamento do tema de estudo deste trabalho por meio de perguntas previamente elaboradas, baseadas nas dúvidas da matriz CSD, e por perguntas que surgiam de *insights* ao longo da entrevista.

Conduzidas pelo pesquisador, as entrevistas foram realizadas presencialmente ou por Skype<sup>1</sup> com especialistas e com as instituições com mostra que foram visitadas e tiveram disponibilidade de agenda. Foi solicitado permissão a todos os entrevistados para a gravação das entrevistas, mas uma instituição cultural não autorizou.

## Visita a instituições com mostras acessíveis

A visita a instituições com mostras acessíveis tem como objetivo compreender o serviço de acessibilidade visual oferecido; mapear as soluções de acessibilidade utilizadas nas mostras; verificar se a acessibilidade é pensada em todos os pontos de contato do serviço; e tentar compreender como os funcionários lidam com pessoas com deficiência.

Buscou-se visitar instituições localizadas no município de São Paulo que são popularmente conhecidas por possuírem recursos de acessibilidade, como a Pinacoteca de São Paulo nos edifícios Pinacoteca\_luz e Pinacoteca\_estação; e também instituições que foram recomendadas por especialistas, como o Itaú cultural, no espaço da ocupação e da exposição temporária. Para este trabalho, considerou-se o Centro de memória da Fundação Dorina como um espaço com mostra, pois ele é referência em acessibilidade.

As visitas não foram agendadas<sup>2</sup> e foram feitas de forma espontânea, pois acredita-se que a pessoa com deficiência visual parcial tem mais autonomia para visitar os espaços do que pessoas cegas, visto que elas utilizam o sentido da visão para se locomover e se relacionar no ambiente. Além disso, a visita direta foi escolhida como , pois o pesquisador pretendia agir como um usuário do público-alvo, pois ele também está inserido nesse público. Assim, tentou capturar a possível experiência que as pessoas com deficiência visual parcial tem ao entrar nessas instituições.

Por fim, durante a visitação, buscou-se conversar com funcionários para perguntar sobre os recursos de acessibilidade que pudessem ser usados dentro das exposições.

2. A visita ao Centro de Memória da Fundação Dorina foi a única agendada, pois este espaço não é de livre acesso ao público.

## Visita acompanhada (shadowing)

Baseada na técnica *shadowing* descrita por STICKDORN, SCHNEIDER (2014), a visita acompanhada é uma ferramenta para imersão do pesquisador no ambiente junto à um usuário, para observar seu comportamento e suas experiências.

Neste projeto, essa ferramenta teve como objetivo observar como o usuário interage com a exposição; se ele utiliza algum artifício para superar possíveis barreiras; e como ele percebe e transita no espaço.

Ao fim da visita acompanhada, acrescentei uma entrevista semiestruturada para entender um pouco mais sobre o entrevistado, sua condição visual e vivências.

## Jornada do usuário

Uma das principais ferramentas do design de serviço, a jornada do usuário é uma representação gráfica sequencial dos pontos de contato e das interações entre o usuário e o serviço, levando em considerações suas ações antes e depois da utilização. Por meio dela, é possível compreender a experiência do usuário e o que ele sente, mapear possíveis falhas e oportunidades e, até mesmo, testar novos procedimentos. Como ferramenta, ela pode ser utilizada em diversas fases do projeto, como na de pesquisa para o mapeamento do cenário atual do serviço, pontos de dor e oportunidades de melhoria. (SILVA, 2012 apud RICALDONI; POLISSENI, 2018; PENIN, 2017)

# REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Realizou-se um levantamento bibliográfico para entender como diferentes autores abordam os principais temas discutidos neste trabalho: design social, design de serviço e acessibilidade. Esta etapa foi importante, pois esse aprofundamento possibilitou o posicionamento do autor e a definição do trabalho frente aos temas abordados.

## Design Social **Design: responsabilidade social no horário do expediente**

O artigo de Joaquim Redig foi escrito para o livro “O papel social do design gráfico: história, conceito & atuação profissional” organizado por Marcos da Costa Braga e apresenta a visão do autor sobre o papel social do design.

Ele acredita que é papel do designer desenhar para a indústria, mas que o tempo, o cérebro, o talento e a estrutura tecnológica econômica e social desse profissional deve ser voltada para atender às necessidades do consumidor brasileiro, criando novos produtos dirigidos ao seu contexto.

Redig critica o direcionamento do curso de design da PUC-Rio ao “*pregar a linha do design social*” (REDIG, 2011, p. 92). Para ele, não existe design que não seja social, para a sociedade, e que se um projeto atende apenas a questões comerciais, não é design.

“Enquanto as melhorias sociais não forem realizadas dentro do expediente, na produção e no comércio, não haverá verdadeiras melhorias sociais. Enquanto nos ocuparmos apenas dos sintomas da doença, esquecendo as causas, não teremos saúde. E o design é um componente indispensável à reversão desse quadro” (REDIG, 2011, p. 93).

Por fim, Redig conclui seu texto dizendo que design é um direito do cidadão e um dever do Estado, entendendo direito e dever tanto na esfera pública quanto na esfera privada. E que a responsabilidade social desse profissional deve ocorrer dentro e fora do expediente, pois o mundo precisa de mudanças e a de trabalho desse profissional “*se baseia num enfoque abrangente dos problemas, para que as soluções sejam definitivas, e não paliativas.*” (REDIG, 2011, p. 112)

### **Um “modelo social” de design: questões de prática e pesquisa**

Referenciando-se ao livro *Design for The real World* (Design para o mundo real) de Victor Papanek, no qual o autor faz um chamado para que os designers pensem e atuem em necessidades sociais como as de países em desenvolvimento e de pessoas com necessidades especiais, portadores de deficiências ou idosos, Victor Margolin e Sylvia Margolin propõem em seu artigo a associação do designer ao profissional de serviço social.

Os autores acreditam que “*o objetivo primordial do design social é a satisfação das necessidades humanas*” (MARGOLIN; MARGOLIN, 2004, p. 44), mas que na prática há dois tipos de atuação, a de mercado e a social. Elas se diferem pelas prioridades da encomenda, ou seja, apesar de alguns produtos do mercado atenderem a necessidades sociais, ele não consegue atender todas elas, pois há uma população que não está inserida no mercado. Assim, os autores defendem a criação de um “modelo social na prática de design”, no qual esse profissional deve-se associar à profissionais de assistência social cuja prática profissional tem como objetivo “*suprir as necessidades das populações injustiçadas ou marginalizadas*” (MARGOLIN; MARGOLIN, 2004, p. 44).

Baseado nas etapas de trabalho dos profissionais de assistência social, os autores propõem como o designer pode atuar nesse processo:

“Durante a fase de avaliação, o designer, tanto como membro do grupo ou enquanto consultor, poderia identificar os fatores que contribuem para um problema. Na fase de planejamento, um designer poderia desenvolver estratégias de intervenção relacionadas ao ambiente físico. Durante a implementação, o designer poderia criar um produto necessário ou trabalhar com o sistema do cliente para desenvolver um” (MARGOLIN; MARGOLIN, 2004, p. 46).

Baseados no modelo de atuação de design social proposto, os autores defendem um aumento nas pesquisas em design social que demonstrem como essa atuação pode contribuir para o bem-estar humano. Assim como que esse assunto seja ensinado nas graduações em design, pois os futuros designers sociais *“terão de aprender mais sobre as necessidades sociais e de como elas são resolvidas atualmente por profissionais de assistência”* (MARGOLIN; MARGOLIN, 2004, p. 48).

Assim, a visão de Redig se opõe a de Margolim, pois para o primeiro a busca por transformação social e o próprio entendimento sobre o que seja design social não pode se limitar à projetos sociais para segmentos marginalizados da sociedade, mas sim que ela deve fazer parte da rotina diária desse profissional e das empresas.

## Design de serviço

### Aplicação de Design de serviço para o desenvolvimento de produtos para a mobilidade no Campus Pampulha UFMG

Ricaldoni e Polisseni apresentam em seu artigo uma experiência de aplicação do design de serviço atrelado ao desenvolvimento de um produto a fim de melhorar a mobilidade do Campus Pampulha da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Para isso, aborda-se os temas de serviço, design de serviço, o contexto do campus e a bicicleta como meio de transporte, que culminou no desenvolvimento de um sistema produto-serviço de compartilhamento de bicicletas.

Baseados na literatura de Zeithaml(1985) e Polaine(2013), os autores consideram que o serviço é um processo que realiza trabalho com valor agregado, cujo resultado pode ser um bem tangível ou intangível que satisfaz as necessidades do consumidor. Além disso, considera-se que o consumo e produção de um serviço acontecem concomitantemente, pois depende da interação entre cliente e prestador para existir, de modo que tal interação é única, mesmo quando há uma tentativa de padronização. Dessa forma, a qualidade de um serviço pode ser medida pela discrepância entre as expectativas e percepções experimentadas pelo cliente durante seu consumo, passando por todos os aspectos de performance que ele exige.

Definido serviço, o designer de serviço atua na “*criação, desenvolvimento e entrega de novos serviços aplicando diferentes s do design e combinando ferramentas*” (RICALDONI; POLISSENI, 2018, p. 3). Tal atuação tem como objetivo entender as necessidades do usuário final por meio de uma abordagem interdisciplinar e holística, imergindo no contexto a ser estudado e mapeando todos os pontos de contato entre o usuário e o serviço. Para isso, os autores apontam algumas ferramentas como jornada do usuário, persona e *Blueprint*, descritas a seguir:

Para visualizar esses pontos [de contato], pode ser utilizada a ferramenta Jornada do Usuário, considerada um pilar do design de serviço, que consiste na representação gráfica e sequenciamento das principais interações vivenciadas pelo usuário, desde antes da decisão de compra até depois da utilização do serviço. Através dela é possível identificar falhas, oportunidades e testar novos procedimentos” (SILVA, 2012 apud RICALDONI; POLISSENI, 2018, p. 3).

“Persona, consiste na criação de personagens a partir da síntese dos usuários extremos observados na pesquisa, que representam, a partir de suas características, a diversidade de público existente no contexto do serviço focado.” (SILVA, 2012 apud RICALDONI; POLISSENI, 2018, p. 3).

Blueprint, matriz gráfica que exhibe um plano geral do serviço descrevendo simultaneamente os processos e objetos, direta e indiretamente envolvidos em sua realização, ilustrando o funcionamento do *frontstage* e *backstage* (SILVA, 2012 apud RICALDONI; POLISSENI, 2018, p.3).

Por fim, os autores consideram que o desenvolvimento de um sistema produto serviço é bastante complexo e abrangente, e que o designer de serviço tem um papel fundamental nessa concepção, pois sua atuação *“engloba muitas etapas de aprofundamento no contexto, síntese, aplicação de ferramentas, criação, elaboração de ideias e alternativas, testes e refinamento”*. Tal processo não é linear e *“demanda do designer habilidade de gestão da informação e de extrair aprendizados de cada etapa executada”* (ibidem, p. 11).

## Vamos ao cinema: Procedimentos de pesquisa em Design para acessibilidade de pessoas cegas ao serviço de cinema

Em sua dissertação, Normandi apresenta uma pesquisa não propositiva sobre a acessibilidade de pessoas com deficiência visual grave (cegos) no ambiente de cinema, na qual utiliza da ótica do design e do design de serviço para analisar toda a complexidade que envolve essa experiência desde a produção até o fim de uma exibição. Para isso, o autor faz um extenso trabalho de revisão bibliográfica sobre design e design de serviço; análise da Legislação Brasileira voltada à acessibilidade; análise de tecnologias assistivas que podem auxiliar pessoas cegas na experiência de cinema; entrevistas com profissionais da área de cinema, como produtores, cineastas, distribuidores e exibidores; entrevistas com usuários videntes e não videntes; entre outros. Neste momento, considerar-se-á para o presente trabalho apenas o capítulo 7 de seu trabalho, que apresenta discussões sobre serviço, design de serviço, seus fundamentos e métodos de apoio e de desenvolvimento.

Os serviços têm como característica principal sua intangibilidade, no sentido que ele não pode ser restringido a um benefício palpável – produtos táteis e físicos. (LOVELOCK; WRIGHT, 2001 apud NORMANDI; 2016). Dessa forma, ele é “*construído com o objetivo de oferecer um sistema integrado de produtos, procedimentos e ações além de assistência ao consumidor*” (NORMANDI; 2016, p. 182), assim como atender os interesses econômicos de quem os presta, de modo que a não satisfação do cliente pode ocasionar o fracasso da prestação. Para resolver possíveis problemas e medir satisfação, as atividades do serviço devem ser analisadas e compreendidas. Para Moritz, tal entendimento se dá nos pontos de contato entre o estabelecimento e o cliente (MORITZ, 2005; apud NORMANDI, 2016).

Para definir design de serviço, Normandi cita uma gama de autores que complementam um a visão do outro:

“Para Hollins e Hollins (1991), o Design de Serviço pode ser classificado como tangível e intangível, quando envolve produtos, meios e situações como comunicação, ambiente e comportamento” (NORMANDI; 2016, p. 185).

“Moritz (2005) defende que o Design de serviço deve considerar toda a complexidade que envolve a experiência do serviço por parte do usuário, incluindo todos os processos, etapas e jornada do cliente na utilização de um serviço determinado” (NORMANDI; 2016, p. 188).

“o designer de serviço seria o responsável por reger uma equipe multidisciplinar capaz de projetar, planejar e viabilizar a jornada ideal do cliente no serviço, a partir da identificação dos principais pontos de contato entre cliente e serviço, visando sempre o melhor atendimento às necessidades desse consumidor. Isso inclui a identificação, por métodos de avaliação e feedbacks alimentados por ferramentas e procedimentos de relacionamento consciente estabelecida entre os diferentes *stakeholders*.” (FREIRE, DAMAZIO, 2010 apud NORMANDI; 2016, p. 188).

Por fim, o autor traz, também a abordagem do italiano Ézio Manzini, que propõe uma perspectiva para além da aquisição de bens e objetos:

“Design de serviço poderia colaborar com a diminuição, a otimização, o reaproveitamento de recursos, materiais e tecnologias, entre outros aspectos, numa visão de colaboração desta área com questões ambientais emergentes, incentivando os designers a oferecerem à sociedade soluções de projetos visando privilegiar valores de sustentabilidade, por meio de uma abordagem sistêmica e centrada no humano” (FREIRE, 2011 apud NORMANDI, 2016, p. 187).

## **Acessibilidade** **Vamos ao cinema: Procedimentos de pesquisa em Design para acessibilidade de pessoas cegas ao serviço de cinema**

Como apresentando no item anterior, o trabalho de Normandi também aborda questões de acessibilidade. Dessa forma, para este tópico, o capítulo 3 de seu trabalho será utilizado como referência.

Para definir acessibilidade, Normandi contrapõe diferentes definições de especialistas e também da legislação brasileira. Entretanto ele se alinha com a definição da legislação brasileira, trazendo a ressalva do termo “Pessoa portadora de deficiência”, que foi alterado para “Pessoa com deficiência” pela portaria de número 2.344 do Governo Federal que oficializa a substituição deste termo em todos os órgãos que trabalham com este público. (NORMANDI, 2016).

“Segundo a legislação brasileira, tal como disposto no artigo 8º do Decreto de número 5.296/2004, acessibilidade é: ‘condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida’”. (BRASIL, 2004, apud NORMANDI, 2016, p. 86, grifo do autor).

Por fim, o autor faz a seguinte consideração:

“se considera que o desenvolvimento de um projeto, atividade ou serviço que vise à acessibilidade, requer o questionamento, o estudo e a proposição de solução integrando todos os componentes (materiais e imateriais) que cercam o problema, afastando eventuais riscos de ineficiência da proposta, ou fragilidades no atendimento das necessidades e objetivos propostos” (NORMANDI, 2016, P. 92).

## **Acessibilidade em Exposições: uma análise da norma atualizada NBR 9050:2015**

Escrito por Silvia Gonçalves Arruda para o livro *Rede de Redes - diálogos e perspectivas das redes de educadores de museus no Brasil*, o trabalho da autora faz uma análise da NBR90590 de 2015, norma da Associação Brasileira de Normas técnicas (ABNT) que normatiza a Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. A autora traça um roteiro das recomendações da norma a fim de melhorar as condições de acolhimento das pessoas com deficiências à museus e espaços expositivos. Ao fim, Arruda traz uma breve análise de publicações sobre acessibilidade indicando seus principais pontos positivos e negativos.

Dentre os diversos aspectos ressaltados da norma, os Parâmetros antropométricos; Informação e sinalização, e Diagramação de textos são os mais pertinentes para o presente trabalho. Dessa forma, o artigo de Arruda será um importante material de referência para o autor durante a etapa de projeto, pois ele – artigo – traz o recorte dos espaços expositivos. Assim, o material está disponível na íntegra como anexo deste trabalho.

# ACESSIBILIDADE EM INSTITUIÇÕES COM MOSTRA

## Objetivo

A fim de entender como instituições com mostra atualmente oferecem acessibilidade visual em seus espaços expositivos, buscou-se visitar instituições que são popularmente conhecidos por sua acessibilidade visual, como a Pinacoteca de São Paulo, nos seus edifícios Pinacoteca\_luz e Pinacoteca\_estação, assim como o Itaú Cultural, também visitado por recomendação da especialista Silvia Arruda.

Assim, as visitas tinham como objetivoS

- Compreender o serviço de acessibilidade visual prestado por essas instituições;
- Mapear as soluções, tecnológicas ou não, que são utilizadas;
- Ver se todas possuem acessibilidade em todos os espaços expositivos;
- Observar como os funcionários lidam com pessoas com deficiência;

## Método

Conforme definição da legislação brasileira, a acessibilidade deve proporcionar condições de utilização seguras e autônomas para os usuários. Então, as visitas foram realizadas pelo pesquisador de forma espontânea, sem horário agendado, agindo como público-alvo para coletar dados da experiência direta do público-alvo nesses espaços. Durante as visitas foram realizados registros fotográficos (seguindo as regras de cada uma das instituições) e anotações das observações e impressões do pesquisador.

Além das visitas, realizou-se entrevistas semiestruturadas com profissionais das instituições que tiveram disponibilidade de agenda para conversar com pesquisador. Assim, foi possível compreender de forma mais aprofundada a atuação em acessibilidade dessas instituições.

## Descrição da situação de acessibilidade nas Instituições pesquisadas

### Fundação Dorina Nowill para Cegos

#### Sobre a Instituição

Localizada na região do bairro Santa Cruz, na zona sul do município de São Paulo, a Fundação Dorina Nowill para cegos leva o nome de sua fundadora, Dorina de Gouvêa Nowill, que ficou cega aos 17 anos e foi a primeira aluna cega a frequentar o Curso Normal do Instituto de Educação Caetano de Campos (antigo magistério) e, também, uma das colaboradoras na elaboração da lei de integração escolar de 1956. Percebendo a carência do Brasil de livros em braile (sistema de escrita e leitura para cegos), fundou em 11 de março de 1946 a Fundação Dorina, que hoje tem mais de 70 anos de atuação em inclusão de pessoas com deficiência visual na sociedade.



*Figura 1 - Dorina Nowill utilizando o mapa tátil do entorno da Fundação (fonte: Site institucional da Fundação Dorina)*

Hoje, a atuação da Fundação se dá de diversas formas como na impressão e distribuição de livros em braile, falado e digital acessível no formato Dayse; em serviços especializados para pessoas com deficiência visual e seus familiares nas áreas de educação especial, reabilitação clínica de visão subnormal e empregabilidade; assim como em consultorias: treinamentos para empresas, adequação de postos de trabalho, palestras e serviço de acessibilidade web.

### **Sobre a visita**

Realizada no dia 30 de abril de 2019, a visita à Fundação Dorinha foi a primeira a ser realizada pelo pesquisador e tinha como objetivo a imersão no tema de acessibilidade para pessoa com deficiência visual, entender o funcionamento da instituição e, também, gerar *insights* para a definição do projeto de design de serviço.

Guiado pela funcionária Silvia Sertório, responsável pelo centro de memória da fundação, a visita passou pelo espaço expositivo do Centro de Memória, pela imprensa braile, pela sala de som para gravação dos livros falados, pelas dependências do serviço de reabilitação e pela biblioteca, onde é possível o empréstimo de livros em braile e falado em CD. A visita a exposição do Centro de Memória será o foco do relato deste trabalho, pois esse espaço é referência em expografia acessível.



Figura 2 - Sala de impressão digital braile da Fundação (Fonte: site da Dorinateca - biblioteca Digital da Fundação)

3. Fonte ampliada é um termo comumente utilizado para se referir a tipografias corpo de texto superior ao utilizado normalmente. Um livro geralmente utiliza corpo 10pt para texto corrido, se fosse feito em fonte ampliada utilizaria 16pt.

4. Entende-se por fonte acessível aquela que segue as recomendações da ABNT9060 “A dimensão das letras e números deve ser proporcional à distância de leitura, obedecendo à relação 1/200” (ARRUDA, 2018, P. 147)

Fundado em 2002, o Centro de Memória “tem como missão apresentar a história da luta das pessoas com deficiência visual no Brasil e no mundo” (Site institucional da Fundação Dorna). Recebendo entre 1300 e 1500 visitas por ano, esse espaço conta com a preservação da sala de trabalho da Dona Dorina, onde o visitante pode tocar em todos os objetos, e o espaço expositivo apresentando diversos projetos, serviços e avanço das tecnologias acessíveis para pessoas com deficiência visual.

A exposição deste espaço é dividida em 6 temas: educação, Eureka, Cultura, Lazer/Mídia, cotidiano e trabalho. A mostra conta com diversos objetos do cotidiano de pessoas cegas, painéis em PVC com textos de parede e imagens explicativas de cada um dos temas e conteúdo em áudio que narra a memória oral de pessoas que frequentaram a fundação.

Em termos de acessibilidade, a exposição permite que todos os objetos sejam tocados; possui um áudio guia para ser utilizado na exposição; legenda das peças em fonte ampliada<sup>3</sup> em tinta e em braile; textos de parede com fonte acessível<sup>4</sup> e alto contraste; cadernos com os textos de parede em fonte ampliada e braile; piso tátil; Pentop – caneta eletrônica que reproduz áudio; maquete tátil do espaço; mobiliário sem fechamento para que cadeirantes possam acessar; e mediação quando necessário pelo profissional que está guiando a visita.



Figura 3 - Sala de trabalho da Dorina Nowill (Fonte: site institucional da Fundação)



Figura 4 - Espaço expositivo do Centro de Memória (Fonte: Registro do autor)

O projeto dessa exposição foi realizado pela arquiteta Silvia Arruda, especialista entrevistada pelo pesquisador. Portanto, o espaço expositivo levou em conta as diretrizes da norma NBR9050 de 2015 da ABNT.

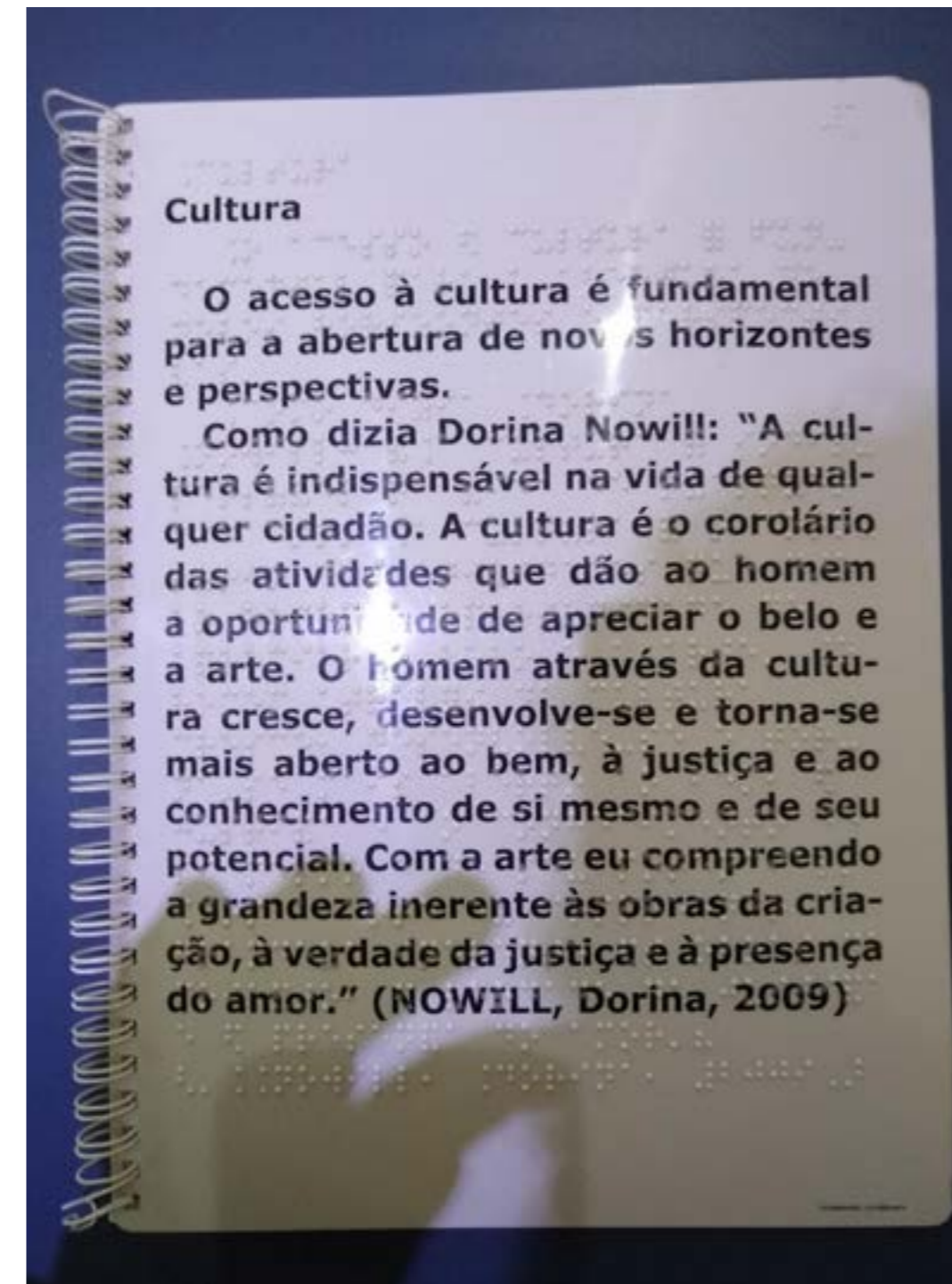


Figura 5 - Caderno com textos em fonte ampliada e braile (Fonte: registro do autor)

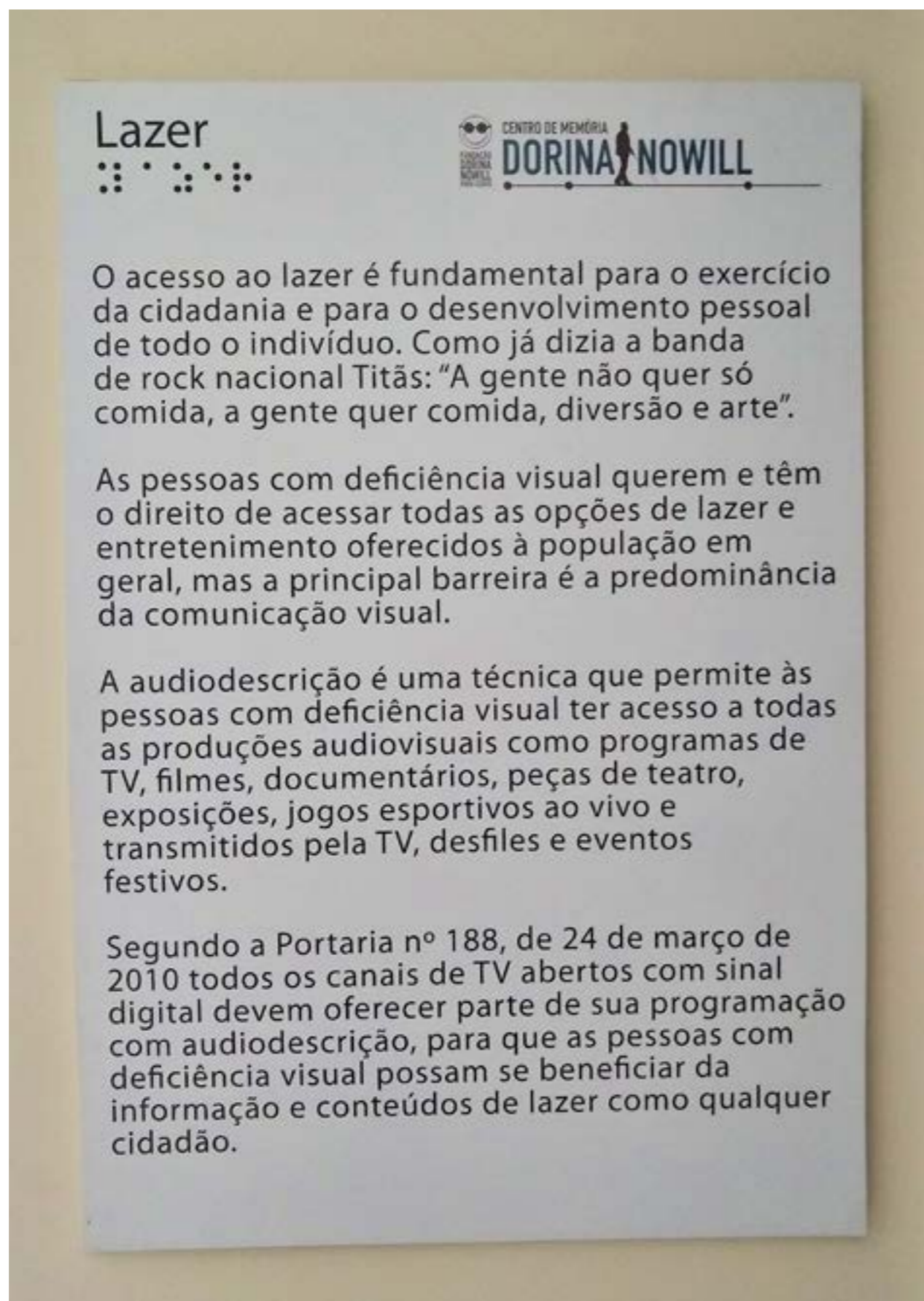


Figura 6 – Painel de parede com texto em fonte acessível (Fonte: Registro do autor)



Figura 7 – Legenda em fonte ampliada e braile (Fonte: registro do autor)



Figura 8 – Móveis acessíveis para cadeirantes (Fonte: registro do autor)



Figura 9 - Pentop sendo utilizada para áudiodescrição de imagens (Fonte: registro do autor)



Figura 10 - Detalhe da maquete tátil (Fonte: registro do autor)



*Figura 11 -  
Maquete tátil com  
Pentop (Fonte: site  
institucional da  
fundação)*

## Pinacoteca de São Paulo

### Pinacoteca\_Luz

#### Sobre a instituição

Localizado no antigo Liceu de Artes e Ofícios, na região da Luz, no município de São Paulo, a Pinacoteca é um museu de artes visuais com ênfase na produção brasileira do século XIX até a contemporaneidade. Foi fundada em 1905 pelo Governo do Estado de São Paulo e é o museu de arte mais antigo da cidade.

Dentre os diversos programas desenvolvidos pela instituição, vale ressaltar o Programa educativo para público especial (PEPE), que busca promover o acesso de grupos de pessoas com deficiências sensoriais, físicas, intelectuais e transtornos mentais à Pinacoteca, por meio de uma série de abordagens e recursos multissensoriais. Esse grupo conta com educadores especializados em pessoas com deficiência e um profissional surdo que fala LIBRAS – Linguagem Brasileira de Sinais.

Segundo o site da instituição, para garantir a autonomia de visita ao público com deficiência visual, foi desenvolvida a Galeria Tátil de Esculturas Brasileiras e um videoguia para o público surdo.

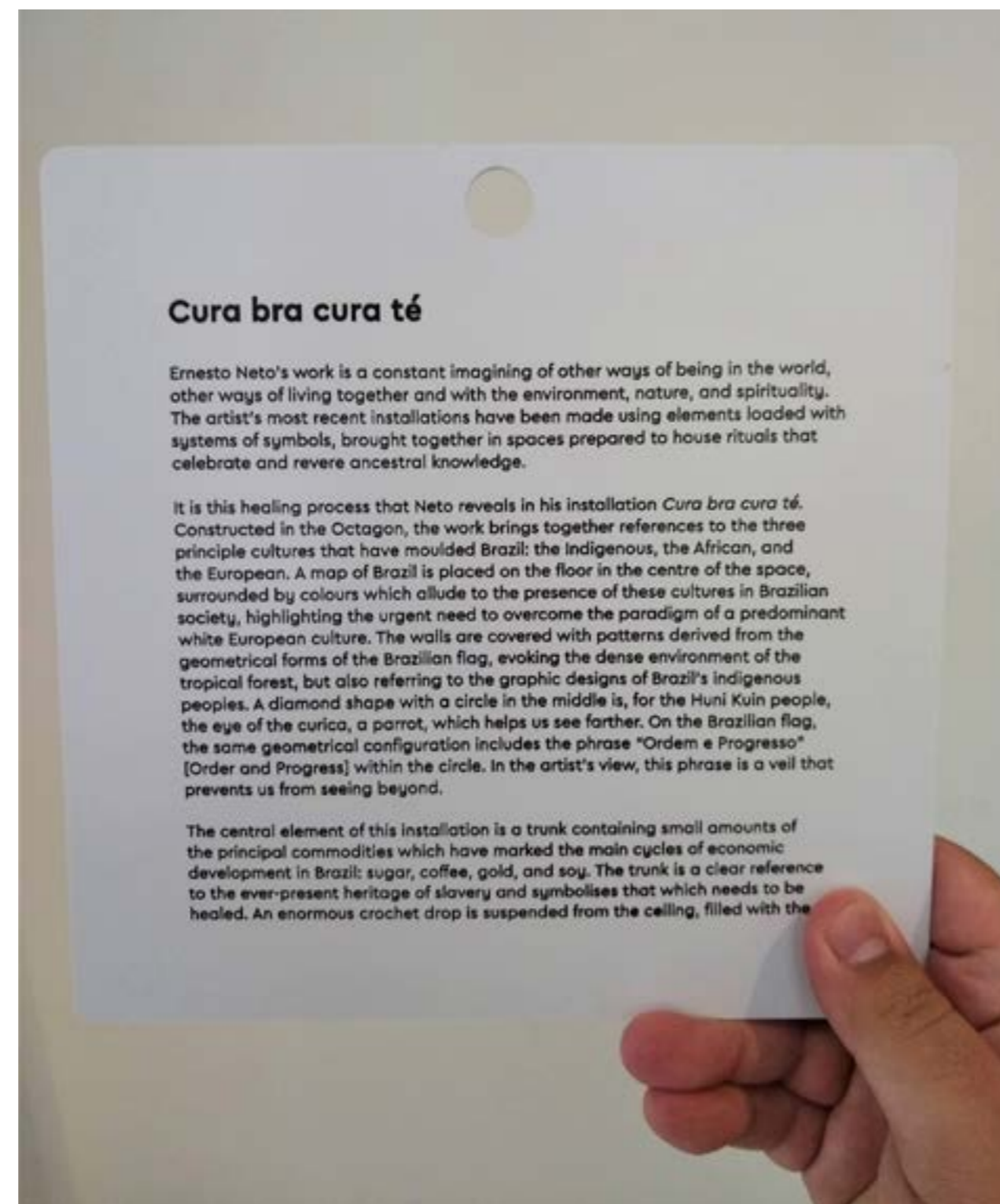
#### Sobre a visita

Realizada no dia 04 de maio de 2019, a visita não teve acompanhamento de profissional do educativo do museu e buscou passar em todas as galerias de exposição do museu.

Figura 12 - Texto de parede  
(Fonte: registro do autor)



Figura 13 - Ficha manual com tradução  
do texto de parede para o idioma inglês  
(Fonte: registro do autor)



Logo no início da visita, foi possível localizar na bilheteria uma placa informando que o museu é acessível em LIBRAS, porém sem muitos detalhes de como acessar esse recurso. Ao entrar, o pesquisador questionou na recepção se havia algum recurso de acessibilidade visual disponível para ser usado nas exposições. O funcionário respondeu que o único recurso disponível era a áudio descrição disponível na Galeria tátil.

O primeiro conteúdo que se tem contato ao iniciar a visita é o texto de parede sobre as exposições, que se encontram na entrada de cada uma das galerias e espaços expositivos. Apesar de ter uma legibilidade razoável, é necessário se aproximar um pouco mais do texto, o que pode atrapalhar outros leitores. Junto ao texto, encontra-se pequenas fichas penduradas que contém a tradução para a língua inglesa, conforme ilustrado na figura a seguir. Tal recurso poderia ser utilizado para proporcionar uma leitura em português mais agradável para pessoas com deficiência visual, pois, assim, o texto poderia ser levado mais próximo aos olhos sem atrapalhar outras pessoas.

Figura 14 - Obra com reprodução em relevo (Fonte: registro do autor)



Figura 15 - Obra com cordão de distanciamento (Fonte: registro do autor)



A primeira galeria visitada foi a que continha a exposição temporária “Vanguarda Brasileira, dos anos 1960 - Coleção Roger Wright”. Nela havia uma obra com reprodução em relevo para que pessoas com deficiência visual ou baixa visão pudesse tocar e apreciar a obra. Junto à peça, havia legendas em braile e fonte ampliada para que ambos os públicos pudessem ler as informações da obra. Entretanto, não havia nenhuma indicação no piso para que cegos pudesse identificar que ali havia algum conteúdo para eles. Conforme representado na Figura 15, a seguir, a legenda de parede das obras aparenta estar em altura acessível para cadeirante, porém com fonte em corpo pequeno, o que dificulta a leitura para pessoas com deficiência visual. Outro empecilho dessa sala é o cordão de distância mínima a algumas obras, o que dificulta ainda mais a leitura, pois não é possível se aproximar da legenda para lê-la. Apesar da proposta de acessibilidade, a reprodução em relevo era o único recurso disponível nessa galeria.

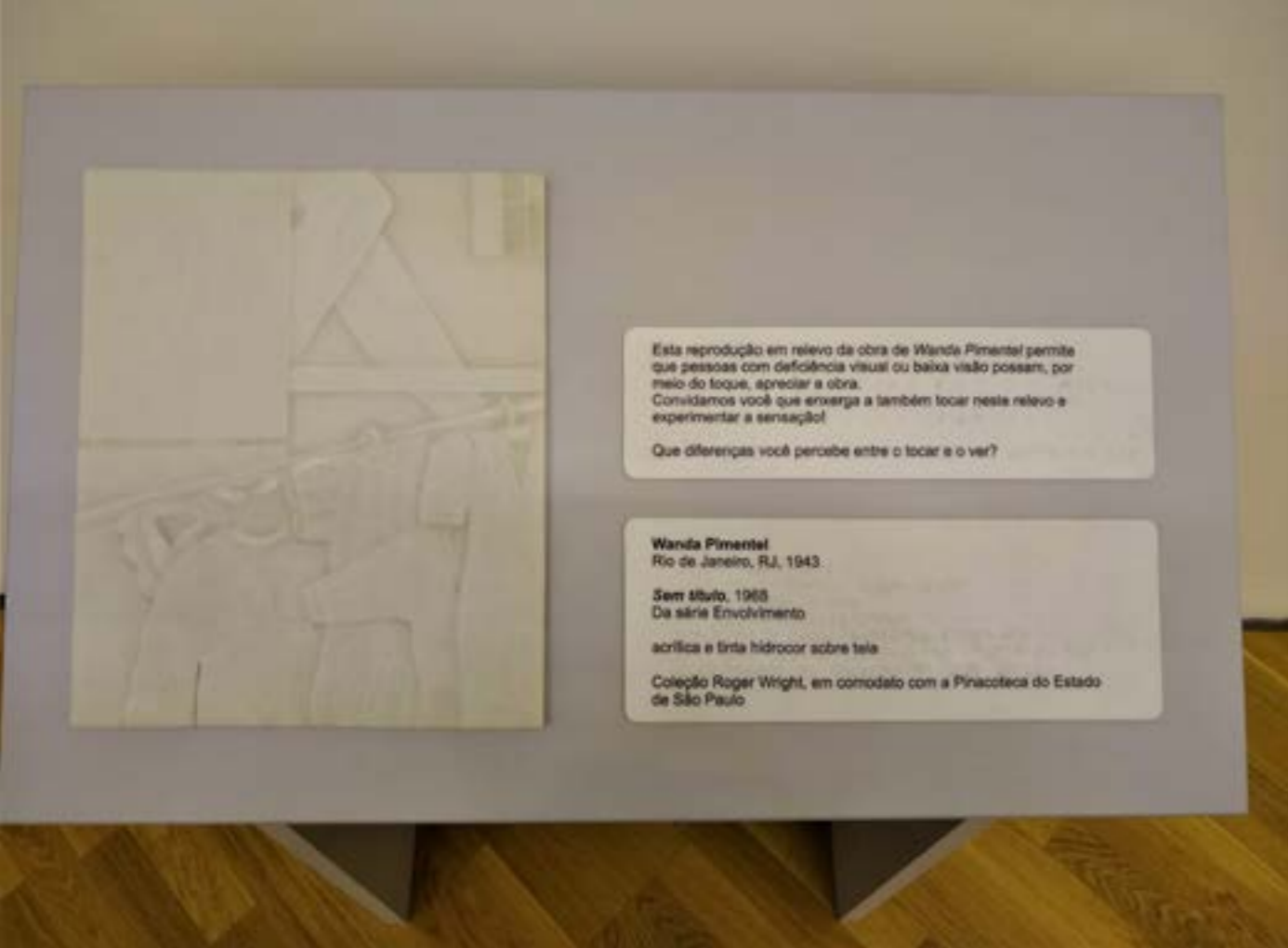


Figura 16 - Reprodução em relevo e legenda em fonte ampliada e Braille (Fonte: registro do autor)

Ao longo da visita às galerias de exposições temporárias, não foi encontrado nenhum outro recurso de acessibilidade para pessoas com deficiência e encontrou-se o mesmo padrão de legenda das obras da primeira galeria, com altura acessível para pessoas em cadeira de rodas, porém com corpo de texto pequeno para ser lido à distância por pessoas com deficiência visual parcial.

O segundo andar foi o último a ser visitado. Nele se encontra a exposição do acervo e a galeria tátil. Na visita as galerias do acervo, notou-se que há um adesivo ao lado de algumas obras indicando que elas são acessíveis em LIBRAS, porém não há mais informações de como se dá essa acessibilidade. Ao perguntar para o segurança da sala, ele não soube informar e orientou perguntar ao educativo. Posteriormente, ao acessar o site da instituição, descobriu-se que há um videoguia para pessoas surdas e que essa é a acessibilidade em LIBRAS vista no adesivo da bilheteria. Ainda nas galerias do acervo, encontrou-se um guia de mão com as informações em língua inglesa e espanhola das obras presentes naquele espaço. Muito similar às fichas em língua inglesa dos textos de parede, essa é uma aplicação prática de um guia que pode ser utilizado dentro das salas de exposições, a fim de melhorar a experiência de uma pessoa com deficiência visual parcial.

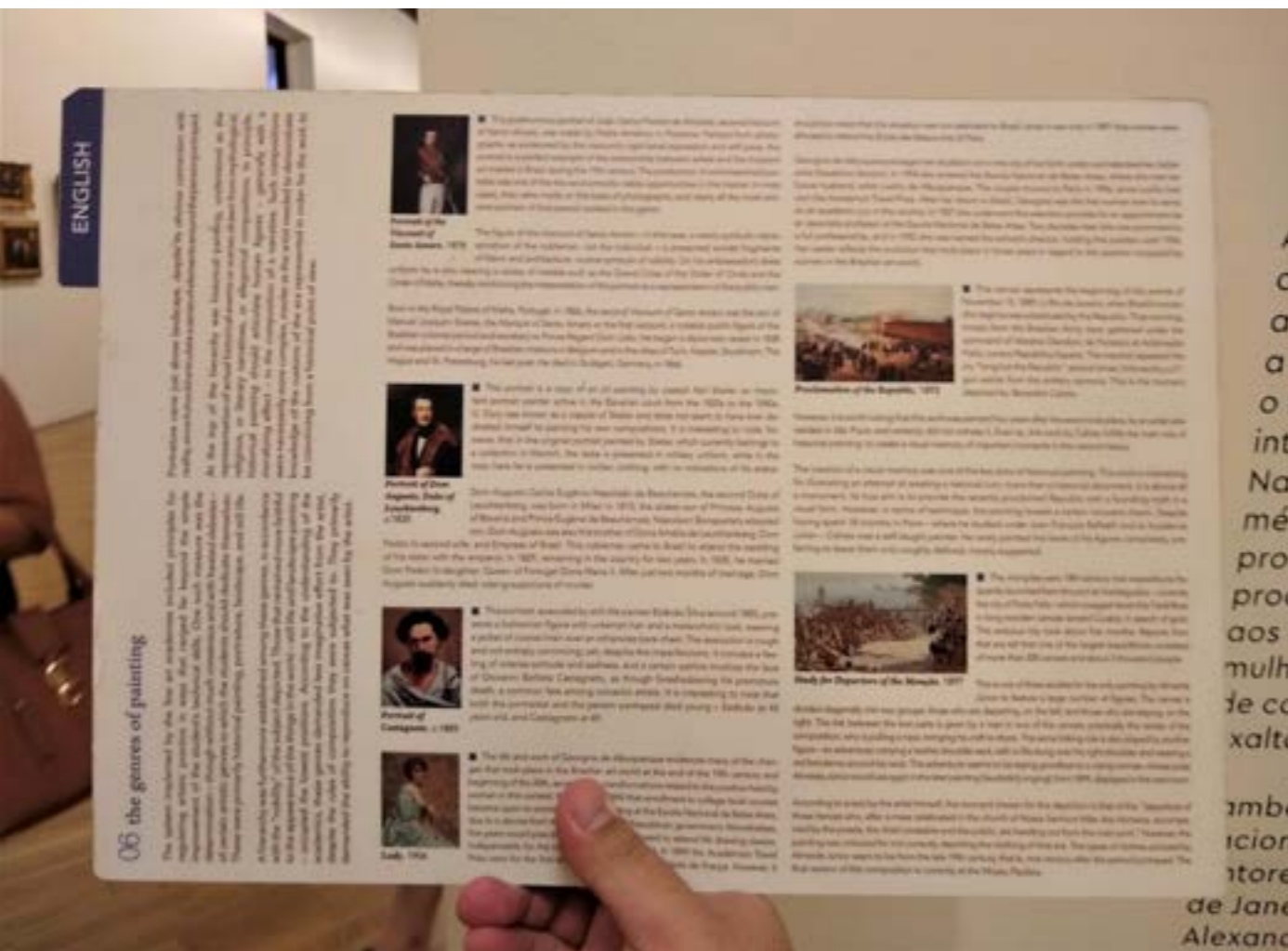


Figura 17 - Guia de mão em língua estrangeira (Fonte: registro do autor)

Localizada em um espaço aberto da Pinacoteca, na entrada da Galeria Tátil encontra-se um totem informativo com texto em tinta e em braille e

Figura 18 – Totem de abertura da Galeria Tátil (Fonte: registro do autor)



Figura 19 – Detalhe do totem de abertura da Galeria Tátil (Fonte: registro do autor)



um mapa tátil do espaço para que pessoas cegas possam reconhecê-lo. A exposição é composta por 12 esculturas em bronze que contam com legendas em tinta e em braille que indicam o título da obra e a faixa do áudio guia que as descreve. Nas paredes há avisos para que pessoas videntes não toquem nas obras. Um ponto que vale ser ressaltado é que esse é o único espaço do museu que possui piso tátil. De acordo com a segurança da galeria, o guia com o procedimento para acessar o áudio guia e tocar nas obras estava desatualizado, por isso não era mais possível utilizá-lo, e que o toque às obras ocorre apenas com acompanhamento de um profissional do educativo. Tal informação contrariava o que havia sido dito na recepção, que era possível utilizar o áudio guia.

Ao fim da visita ao museu, foi possível conversar com uma profissional do educativo que estava disponível no guichê. Questionou-se sobre o acesso à galeria tátil e ela afirmou que o áudio guia está disponível para uso, que bastaria solicitá-lo na recepção, e que a visita com toque ocorre apenas com acompanhamento do educativo. Entretanto, ela afirmou que há um outro guia das obras do acervo e que este está desatualizado.



Figura 20 – Placas informativas para pessoas videntes orientando a não tocar nas obras (Fonte: registro do autor)



Figura 21 – Escultura em Bronze da Galeria Tátil com legenda em tinta e Braille (Fonte: registro do autor)

## Pincoteca\_Estação

### Sobre a instituição

Em 2004, a Pinacoteca incorporou o edifício do Largo General Osorio, que, originalmente, abrigava armazéns e escritórios da Estrada de Ferro Sorocabana. O edifício foi totalmente reformado pelo arquiteto Haron Cohen e passou a chamar-se Estação Pinacoteca, hoje Pina\_Estação, para receber parte do programa de exposições temporárias.

No térreo está instalado o Memorial da Resistência de São Paulo, criado na parte do edifício que sediou o Departamento Estadual de Ordem Política e Social de São Paulo (Deops/SP), entre os anos 1940 e 1983. A instituição se dedica a preservar as memórias da resistência e repressão política do Brasil republicano (Texto retirado do Site Institucional).

### Sobre a visita

Realizada no dia 04 de maio de 2019, a visita à Pina\_estação também não teve acompanhamento de funcionários do educativo do museu, e passou pelo Memorial da Resistência e pelas outras salas de exposições temporárias do edifício.

No início da visita, o pesquisador perguntou à recepção se havia algum recurso de acessibilidade visual naquele edifício e foi informado que no Memorial da resistência havia alguns recursos, mas que nos outros espaços expositivos não, mas a funcionária comentou sobre a Galeria tátil do Pina\_Luz.

Na exposição do Memorial, a identidade visual e projeto gráfico são completamente diferentes dos utilizados



Figura 22 - Texto de abertura da exposição do Memorial da Resistência (Fonte: registro do autor)

pela Pinacoteca. Logo na entrada, o texto de abertura da exposição não possui uma leitura confortável, pois a aplicação do texto é feita em cor azul marinho sobre uma fotografia com efeito *duotone* nas cores laranja e branco, o que afeta um pouco o contraste, conforme ilustra Figura 22.

Na sala seguinte, há uma grande linha do tempo na parede que também tem problemas de leitura, pois os textos são pequenos e alguns estão localizados em alturas muito acima da cabeça, o que dificulta a leitura tanto por pessoas com deficiência visual parcial quanto para cadeirantes. Entretanto, nessa mesma sala, encontram-se recursos de acessibilidade visual, como a maquete tátil do edifício do Deopes/SP, e o mapa tátil dos espaços expositivos. No restante das celas há placas em tinta em fonte ampliada e braille identificando os espaços. Outro recurso de acessibilidade disponível é um vídeo acessível para pessoas surdas, no qual os relatos narrados na cela 4 (das experiências de pessoas que passaram pelo Deopes) são legendados em português e em LIBRAS. Por fim, na última sala da exposição, *Raio-x da Repressão (1964 - 1985)*, encontra-se um material expositivo semelhante à ficha de mão com a tradução do texto de parede visto na Pina\_luz (Figura 13). Nesse espaço ele é utilizado para contar relatos de diferentes lugares do país e para esconder uma fotografia da situação narrada, conforme ilustra a Figura 30.



Figura 23 - Legenda em tinta e braile da maquete tátil do Deops/SP (Fonte: registro do autor)



Figura 24 - Maquete tátil do Deops /SP (Fonte: Registro do autor)



Figura 25 - Linha do tempo (Fonte: registro do autor)

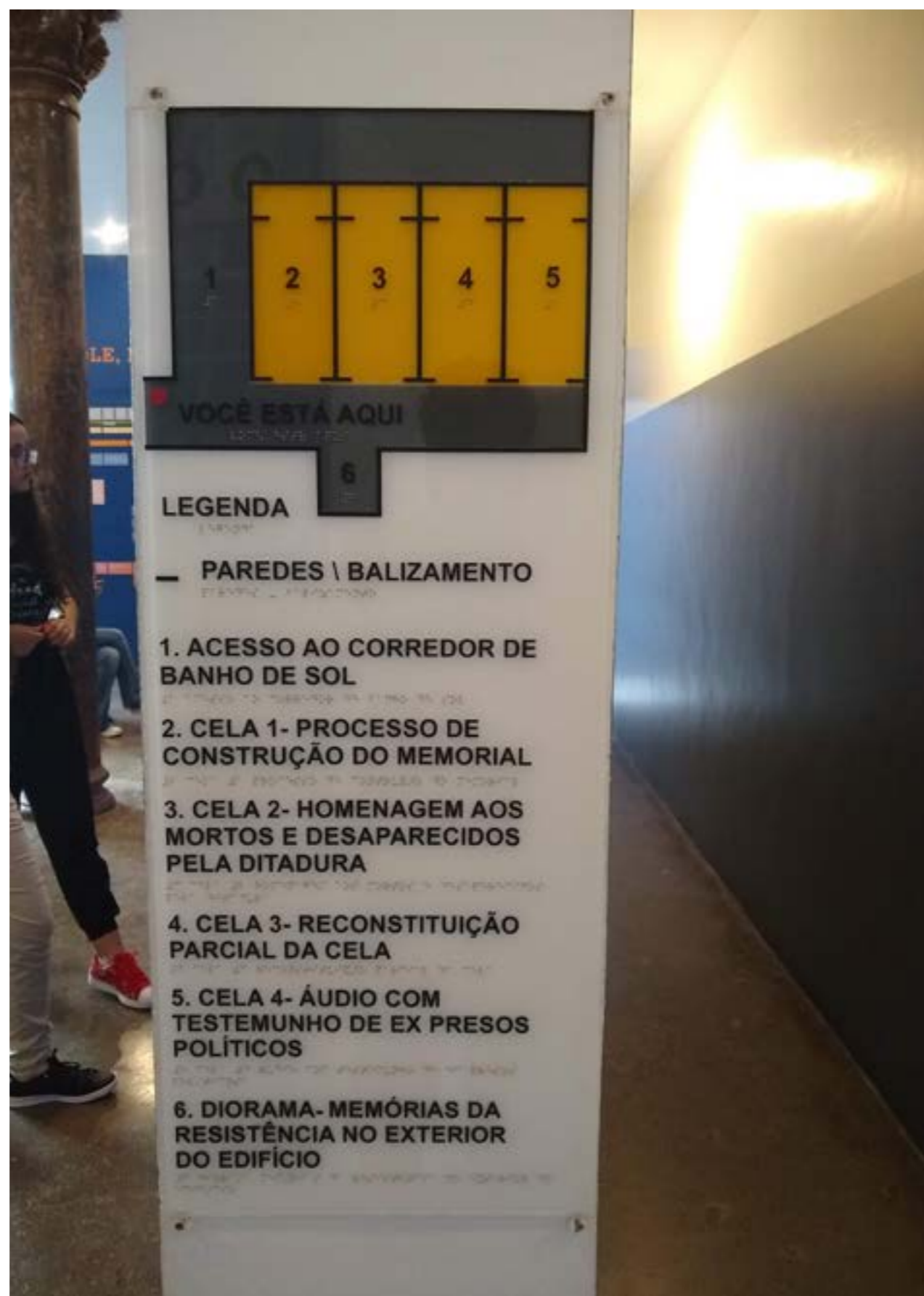


Figura 26 – Mapa tátil do Deops/SP (Fonte: registro do autor)



Figura 27 – Identificação de parede das celas em tinta e braille (Fonte: Registro do autor)



Figura 28 – Vídeo acessível para pessoas surdas com legenda em português e LIBRAS (Fonte: Registro do autor)



Figura 29 – Parede com fichas de mão (Fonte: registro do autor)

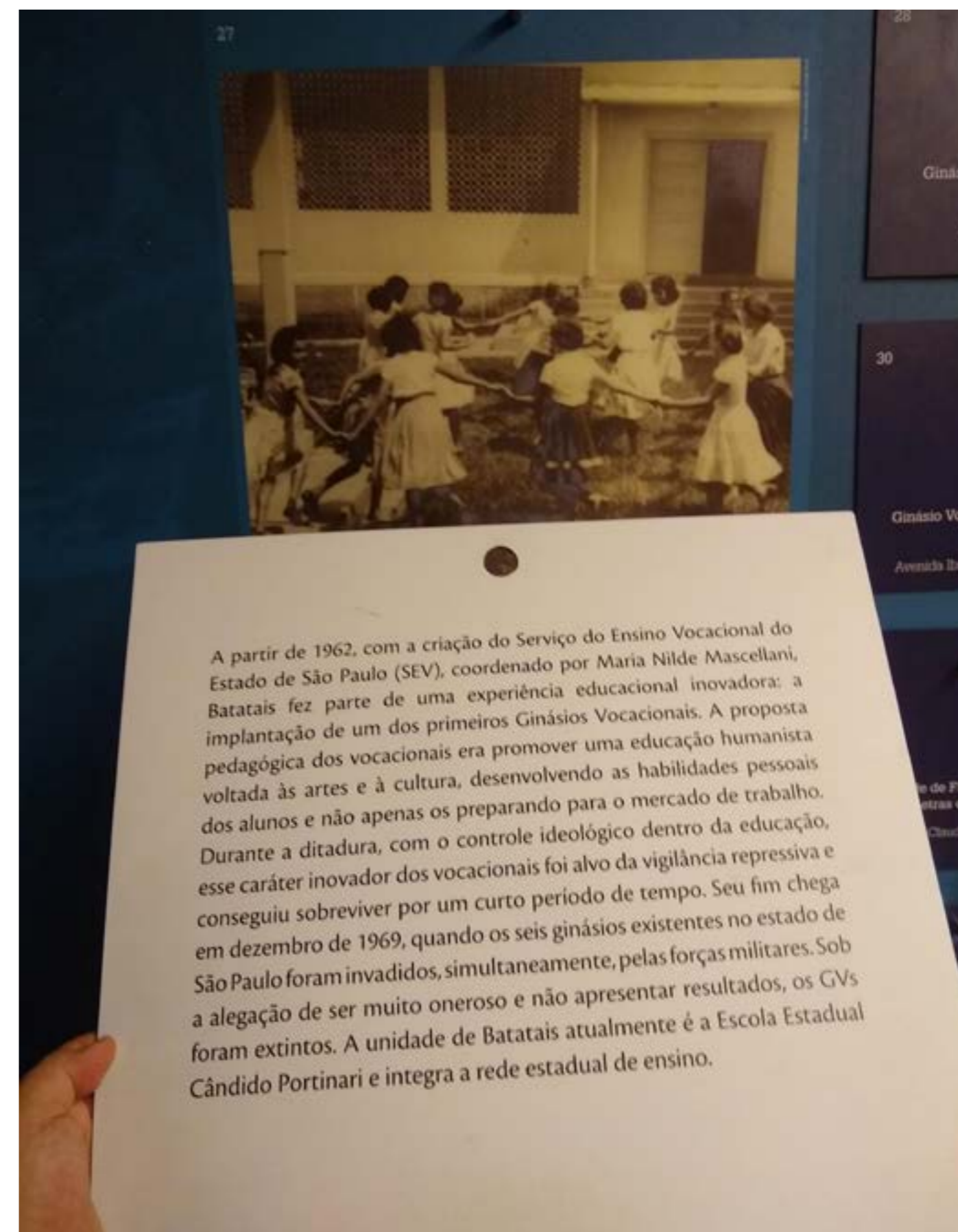


Figura 30 – Detalhe ficha de mão (Fonte: registro do autor)

Figura 31 - Obra com legenda no chão e faixa de indicação de distância mínima  
(Fonte: registro do autor)

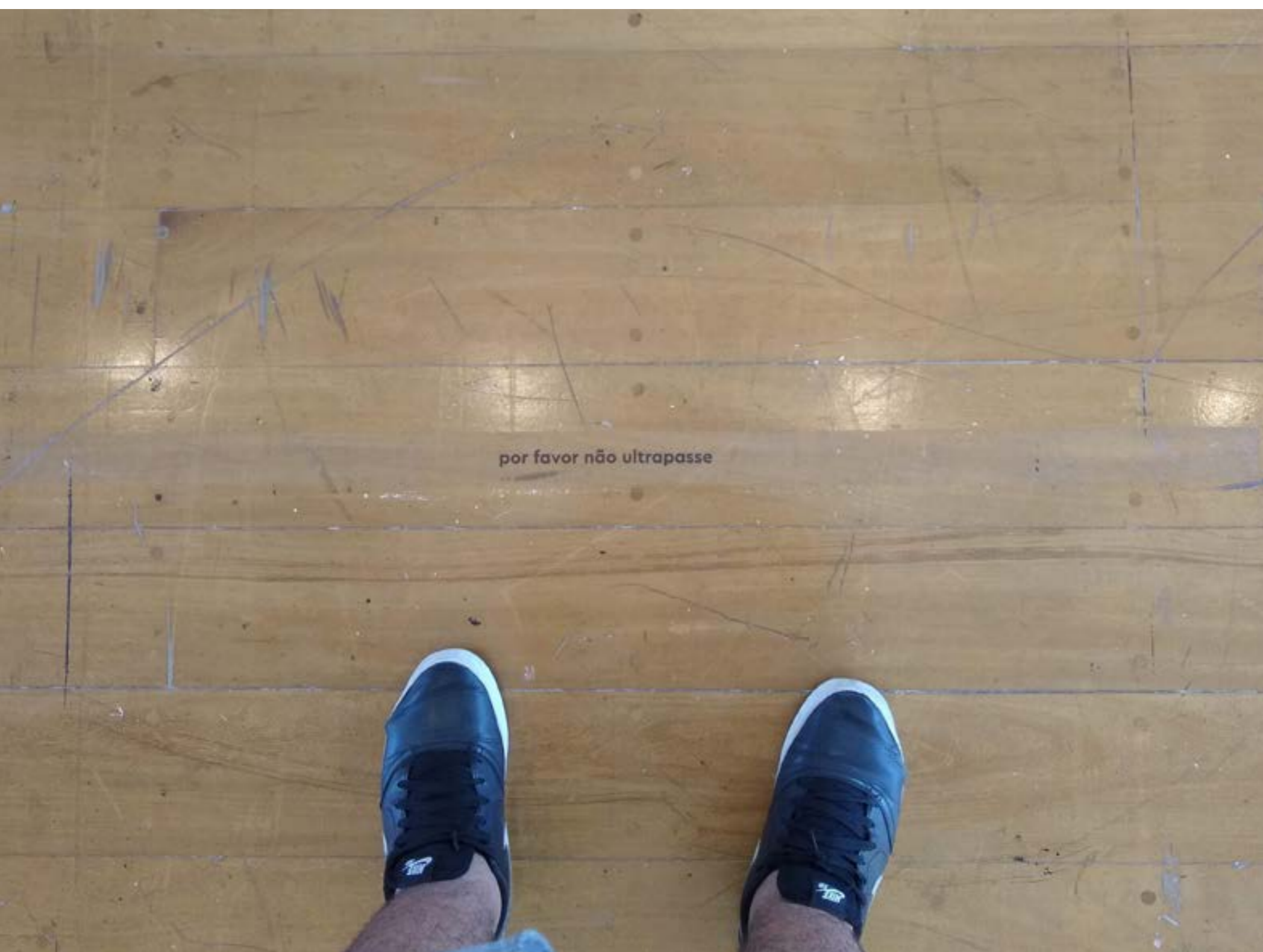


Figura 32 - Detalhe da legenda de chão  
(Fonte: registro do autor)



Ao fim da exposição do Memorial da resistência, visitou-se os outros espaços expositivos da Pina\_Estação. Neles, a comunicação visual e projeto gráfico são muito similares ao visto na Pina\_luz, mesmo padrão para textos de parede e para legendas de obras. Entretanto, alguns pontos devem ser ressaltados, como algumas legendas que são localizadas no chão, o que dificulta bastante a leitura de uma pessoa com deficiência visual; e a faixa de indicação de distância mínima da obra, que é feita em cor transparente sobre o piso com legenda em preto.

Baseado nos objetivos das visitas e na pesquisa realizada, pode-se considerar que a Pinacoteca se preocupa com o acesso à cultura por pessoas com deficiência, sendo pioneira em inclusão com a Galeria Tátil. Ela conta com grupos especializados e profissionais do educativo preparados para atender esse público. Porém, percebeu-se que a acessibilidade ainda não é presente em todos os seus espaços expositivos e que as pessoas com deficiência visual parcial podem ter dificuldades para acessar alguns de seus espaços.



*Figura 33 - Detalhe da faixa de indicação de distância mínima (Fonte: registro do autor)*

## Museu do Futebol

### Sobre a instituição

Localizado numa área de 6.900 m<sup>2</sup> no avesso das arquibancadas de um dos mais antigos estádios brasileiros, o Estádio Municipal Paulo Machado de Carvalho – o Pacaembu, o Museu do Futebol foi inaugurado em 29 de setembro de 2008 e é um dos museus mais visitados do país.

A exposição principal, distribuída em 15 salas temáticas, narra de forma lúdica e interativa como o futebol chegou ao Brasil e se tornou parte da nossa história e nossa cultura. É um museu, portanto, aberto ao convívio de todos os públicos, amantes ou não do esporte mais popular do planeta. O atendimento ao visitante é prioridade nas ações educativas do Museu, que também concebe e desenvolve exposições temporárias e itinerantes, além de diversificada programação cultural.

O Museu é totalmente acessível ao público de pessoas com deficiência e estrangeiros, dispondo de recursos variados, tanto de acessibilidade física (escadas rolantes, elevadores, piso podotátil, cadeira de rodas) quanto de acessibilidade comunicacional (audioguias em inglês, espanhol e para cegos, maquetes táteis, materiais sensoriais etc). (Site institucional).

### Sobre a visita

A visita ao Museu do Futebol foi realizada no dia 05 de maio de 2019 e passou por todos os ambientes da exposição. Durante a visita, o pesquisador utilizou o áudio guia disponibilizado no site da instituição para entender como esse recurso seria associado ao espaço.

Figura 34 - Maquete tátil do Museu do Futebol e seu entorno (Fonte: registro do autor)



Figura 35 - Detalhe da maquete tátil (Fonte: registro do autor)



No início da visita, foi possível conversar com uma funcionária do educativo que estava disponível para fazer visitas guiadas e esclarecer dúvidas sobre o museu. Ao informar o propósito da visita de campo, ela relatou os dispositivos de acessibilidade existentes na instituição, como o áudio guia, maquete tátil do estádio e do entorno, obras táteis ao longo da exposição, piso tátil no percurso e o catálogo do programa de acessibilidade do museu, que conta com textos e imagens em tinta e em braile. Informou, também, que desde sua criação, o museu tem como propósito ser acessível para pessoas com deficiência, e que a equipe do educativo tem um núcleo chamado PAMF – Projeto de acessibilidade ao Museu do Futebol, que faz formação interna dos profissionais para atendimento especializado com esse público.

Na entrada do espaço expositivo encontra-se um totem informando ao usuário que o museu é acessível para pessoas com deficiência, visual, motora, intelectual e auditiva. Há também um QR Code que leva para o áudio guia disponível no site. Em relação a acessibilidade para pessoas com deficiência intelectual e auditiva, essas ocorrem pelo acompanhamento de um profissional do educativo.

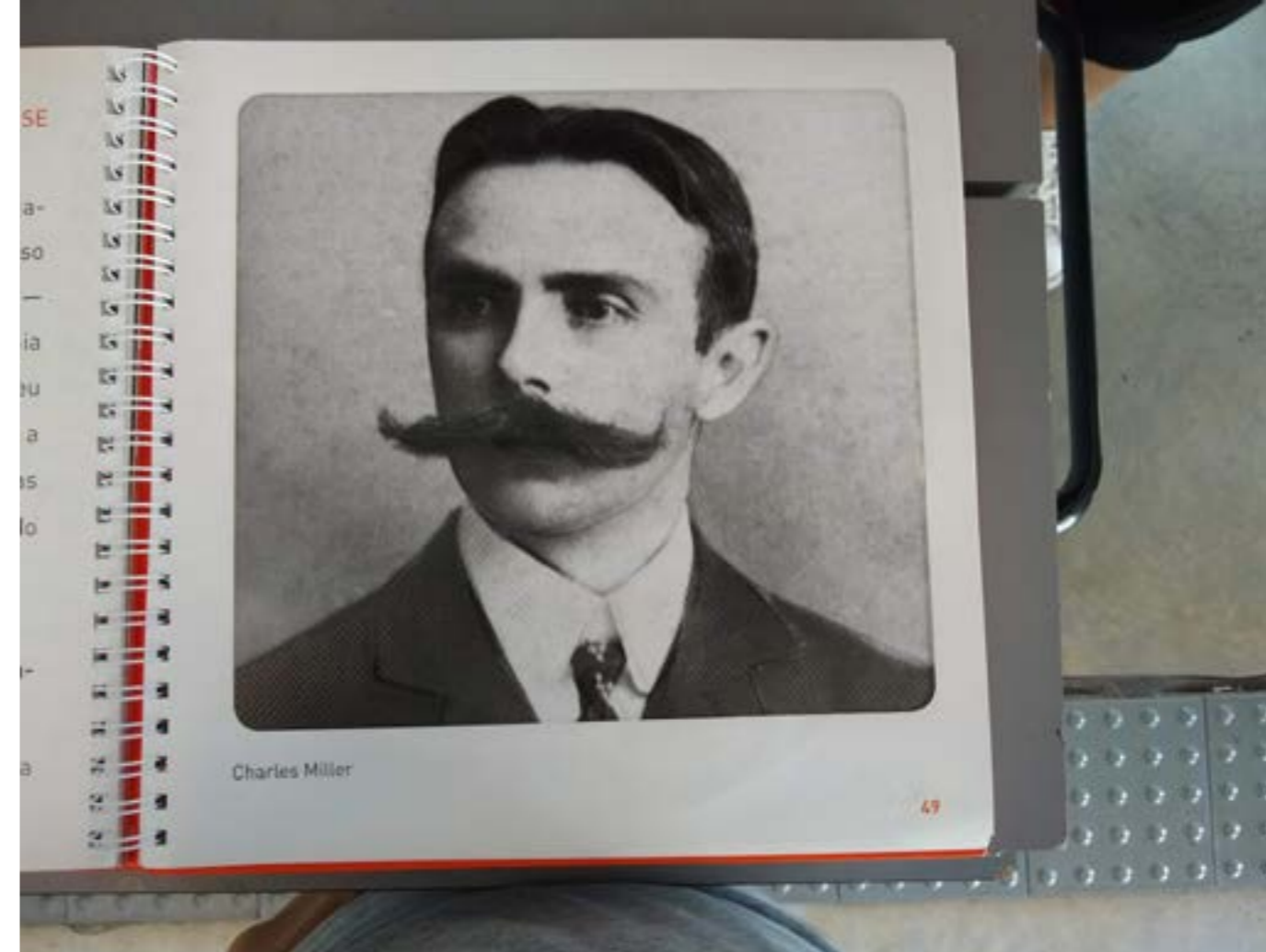


Figura 37 - Imagem em relevo no catálogo do programa de acessibilidade do museu (Fonte: registro do autor)



Figura 36 - Detalhe do totem informativo localizado na entrada do espaço expositivo do museu (Fonte: registro do autor)

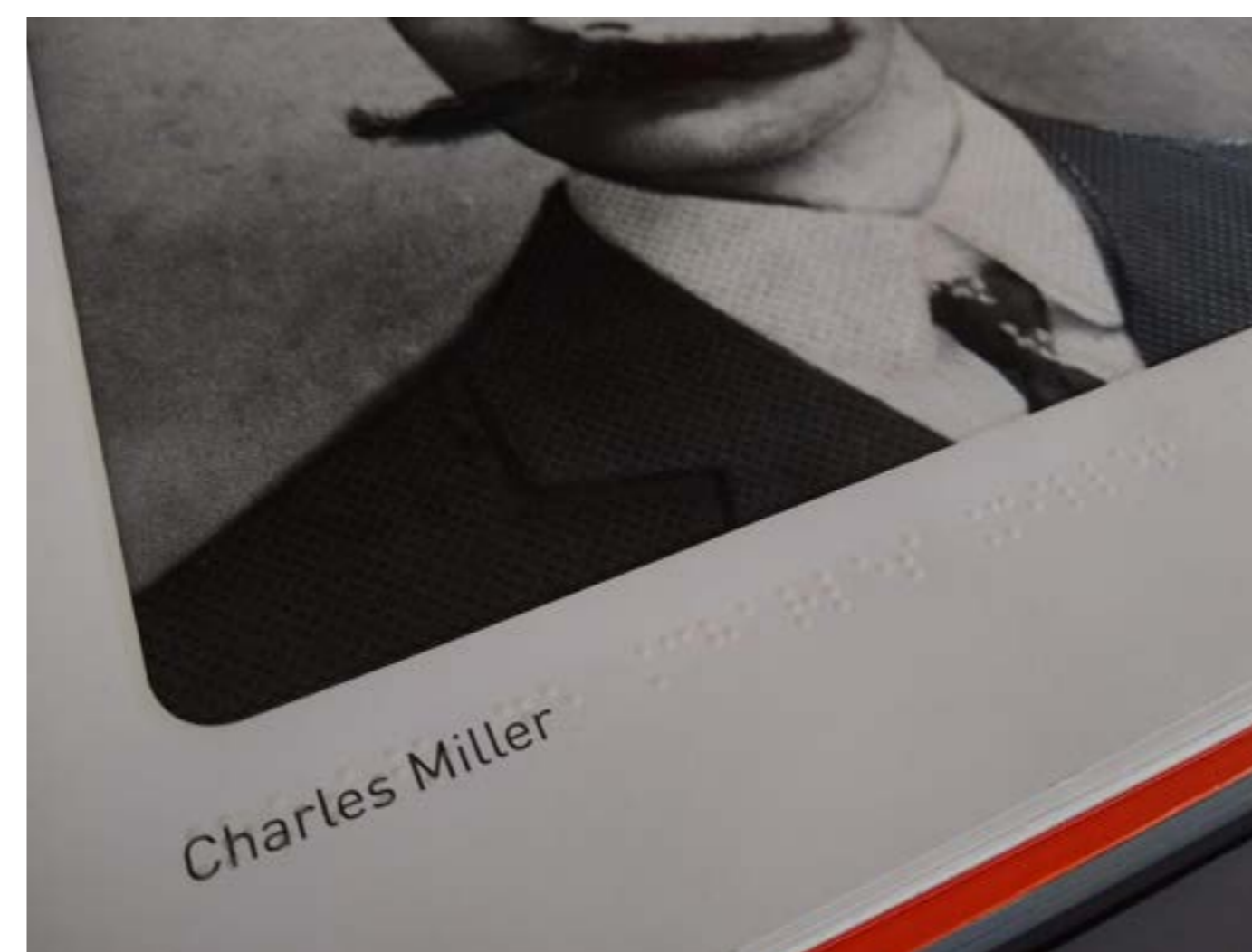


Figura 38 - Detalhe de legenda em tinta e braile de imagem no do programa de acessibilidade (Fonte: registro do autor)

Figura 39 – Totem com texto informativo das salas da exposição em 3 idiomas e Braille (Fonte: registro do autor)



Figura 40 – Reprodução em relevo do jogador Ronaldinho Gaúcho (Fonte: registro do autor)



Ao longo da visita foram encontrados diversos equipamentos de acessibilidade, assim como outras pequenas maquetes táteis que representam partes da expografia da sala em que está localizada (figura 45). Alguns equipamentos chamaram mais atenção, como os totens com os textos de abertura das salas da exposição, nos quais há o texto em tinta e o texto em braille para que pessoas cegas possam lê-lo; e o caderno de legendas das fotografias da parede da sala Origens.

De modo geral, o Museu do Futebol é acessível para pessoas com deficiência visual parcial, os textos das salas têm tamanho confortável para leitura. Vale ressalva à sala Gols, onde o texto exibido na televisão é um pouco desconfortável para ler, por conta do tamanho; à sala Rádio, na qual há uma instalação que simula um rádio e nela é possível ouvir narrações clássicas do futebol. Porém, o “controle do rádio” não possui nenhuma iluminação, como pode ser visto nas figuras 41 e 42; A Sala dos Números e Curiosidades também apresenta alguns problemas, apesar de ter vários objetos acessíveis, alguns textos encontram-se muito altos e em fontes pequenas, o que dificulta a leitura.

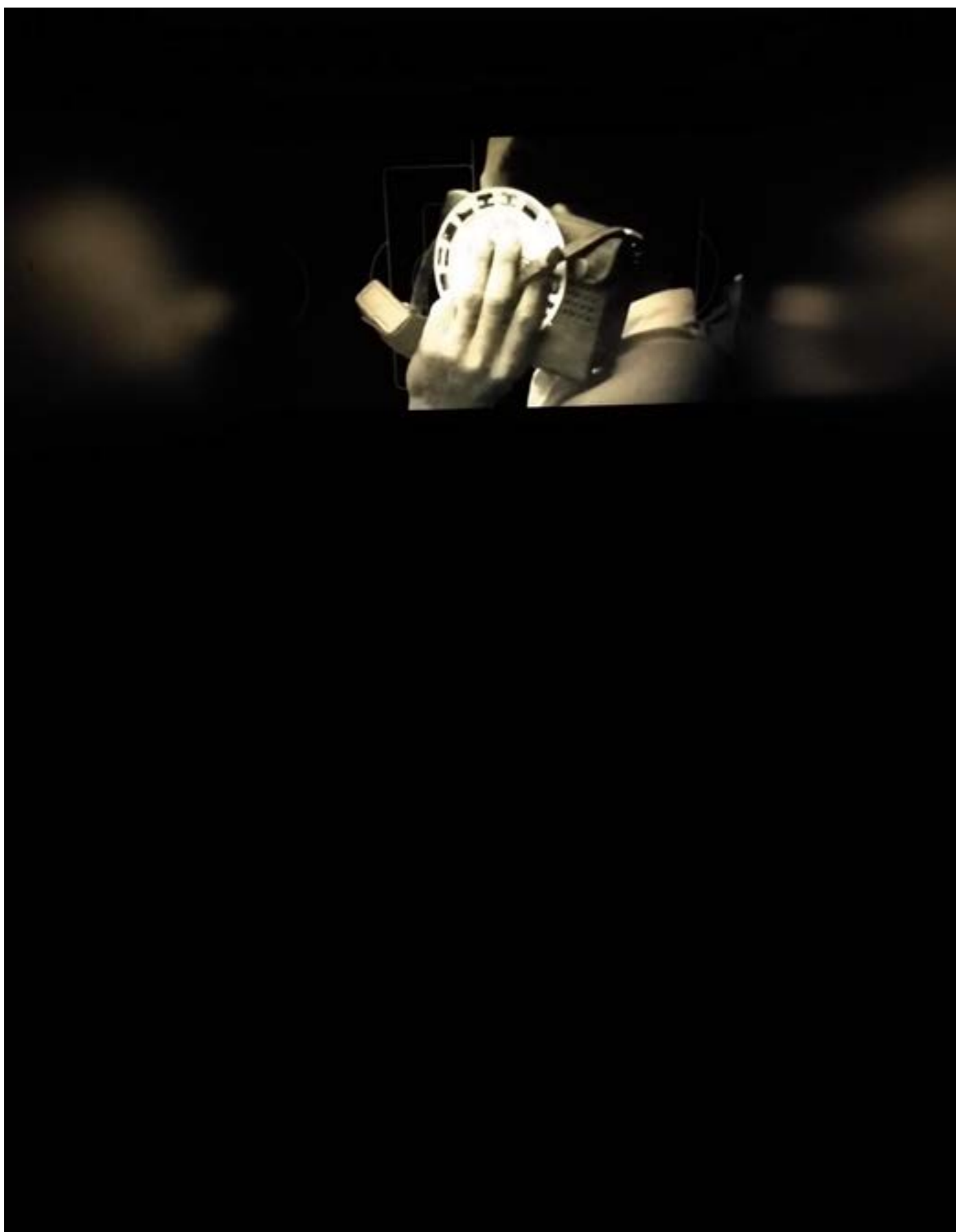


Figura 41 - Cabine da sala Rádios sem iluminação (Fonte: registro do autor)



Figura 42 - Cabine da sala Rádio iluminada pelo flash da fotografia (Fonte: registro do autor)



Figura 43 - Caderno de legendas da sala Origens (Fonte: registro do autor)

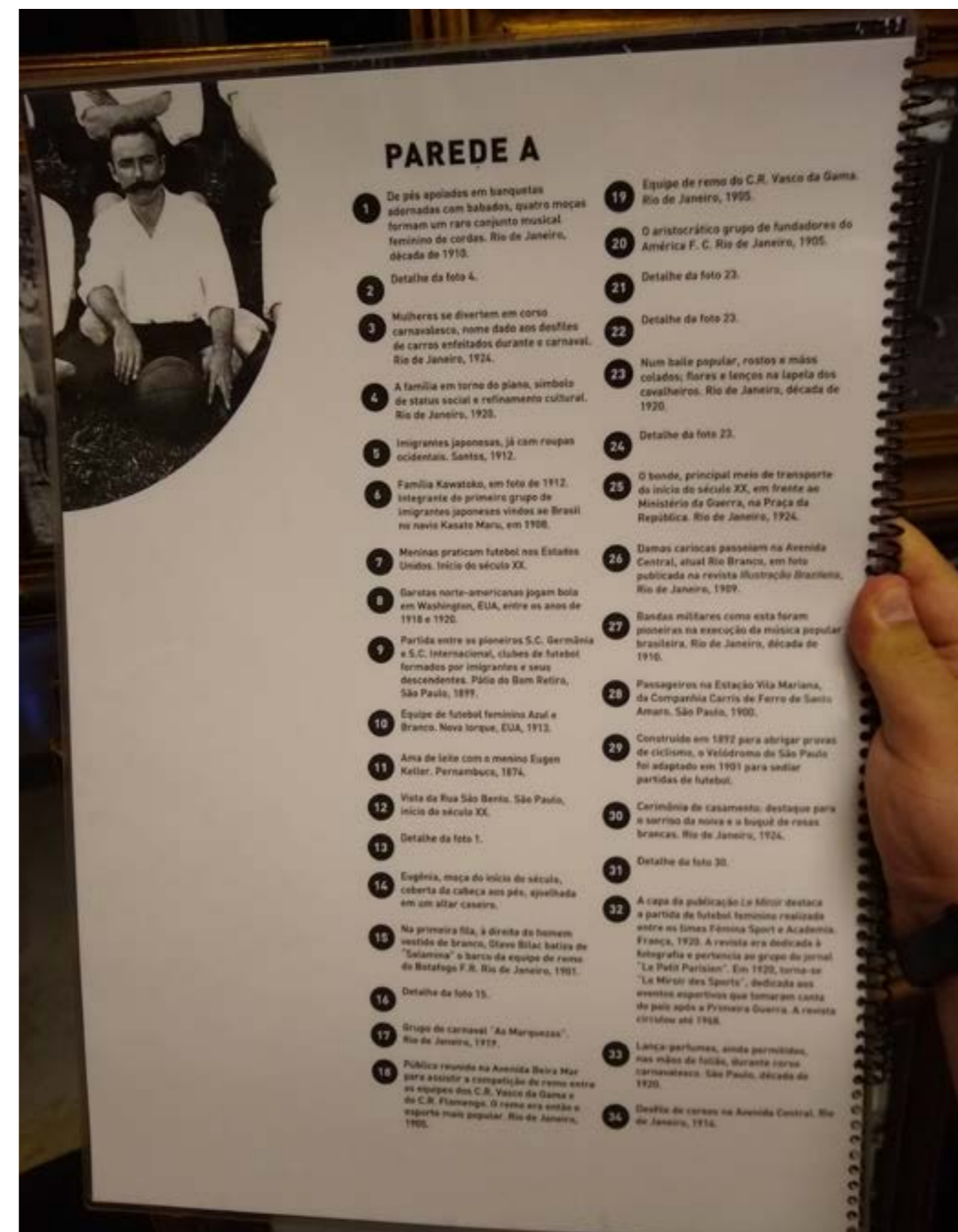


Figura 44 - Página interna do caderno de legendas da sala Origens (Fonte: Registro do autor)



Figura 45 - Maquete tátil para cegos da estrutura da Sala das taças (Fonte: Registro do autor)



Figura 46 - Instalação da Sala das taças representada pela maquete (Fonte: Registro do autor)

Figura 47 – Maquete tátil que representa jogador no momento do chute (Fonte: Registro do autor)



Figura 48 – Pannel da Sala do Números e Curiosidades com fonte em altura inacessível (Fonte: Registro do autor)



Figura 49 – Pannel da sala dos Números e Curiosidades com material acessível para cegos (Fonte: Registro do autor)



Figura 50 – Detalhe de ficha em tinta e braile do pannel da Sala dos Números e Curiosidades (Fonte: Registro do autor)

## Itaú Cultural

### Sobre a instituição

O Itaú Cultural é um instituto voltado para a pesquisa e a produção de conteúdo e para o mapeamento, o incentivo e a difusão de manifestações artístico-intelectuais. Dessa maneira, contribui para a valorização da cultura de uma sociedade tão complexa e heterogênea como a brasileira.

Ao considerar a cultura uma ferramenta essencial à construção da identidade do país e um meio eficaz na promoção da cidadania, desde 1987, quando foi aberto, o instituto busca democratizar e promover a participação social. (Site institucional)

Além de abrigar o acervo e exposições temporárias, o Itaú Cultural abriga o projeto Ocupação, criado para fomentar o diálogo da nova geração de artistas com os criadores que a influenciaram. Esse diálogo é criado por meio de exposições que preservam a memória e o trabalho desses artistas.

### Sobre a visita

Realizada no dia 5 de maio de 2019, por recomendação da Silvia Arruda, a visita ao Itaú cultural foi realizada na Ocupação Gregori Warchavchik e na exposição temporária Consciência Cibernética [?] Horizonte quântico.

A visita à Ocupação Gregori Warchavchik mostrou bastantes recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência. Na entrada da exposição, encontra-se um vídeo com áudio descrição, legenda em português e em LIBRAS, que lê o texto de abertura e descreve o espaço expositivo. Esse vídeo tem como objetivo atender o

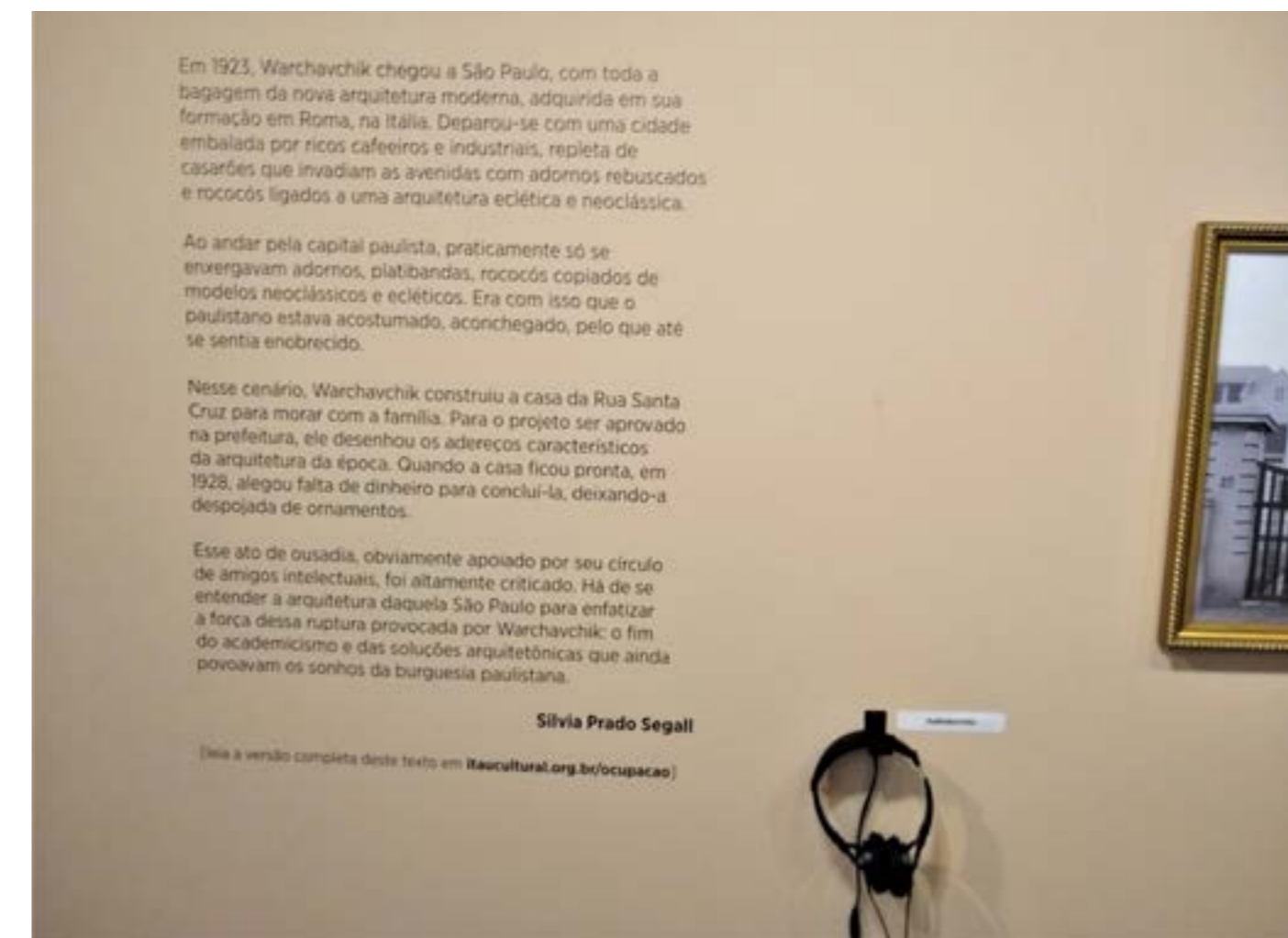


*Figura 51 - Vídeo legendado em português e LIBRAS com audiodescrição na entrada da exposição (Fonte: registro do autor)*

público cego e surdo. Dentro da exposição, encontra-se outras áudio descrições que visam descrever o conceito, o material expográfico e a sala em si que está instalado. Outros recursos de acessibilidade encontrados são maquetes táteis, disponíveis para toque ao público em geral e piso tátil em todo o espaço. Apesar acessibilidade existente, o autor teve dificuldade para ler as legendas das obras, pois o corpo dos textos parece ser pequeno.



*Figura 52 - Legenda em tinta e braile para identificação da audiodescrição (Fonte: Registro do autor)*



*Figura 53 - Texto de parede com audiodescrição (Fonte: Registro do autor)*



Plano de projeto da primeira casa modernista, a ser construída na Rua Santa Cruz, em São Paulo. O documento foi encaminhado à Prefeitura de São Paulo em 1927. Para conhecer as determinações emitidas de seu projeto, consulte o livro "História da Arquitetura Brasileira" de Gregori Warchavchik, disponível em formato digitalizado, com o endereço: [www.faculdade.usp.br/portal/arquitetura](http://www.faculdade.usp.br/portal/arquitetura). A casa se tornou a residência de Warchavchik e de sua família. Arquivo da Biblioteca da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo (FAU/USP).

Figura 54 - Obra com legenda em tinta (Fonte: Registro do autor)

As mesmas soluções e problemas encontrados na Ocupação também são encontrados na exposição Consciência Cibernética [?] Horizonte quântico. Ela também conta com maquetes táteis e áudio guia e vídeos com legenda em português e LIBRAS para descrição dos textos de parede e obras. Um tipo de legenda diferente encontrada nessa exposição foi uma placa de chão utilizada para descrever uma obra.



Figura 55 - Maquete tátil da Casa Modernista de Gregori Warchavchik (Fonte: Registro do autor)



Figura 56 - Texto de abertura da exposição Consciência Cibernética [?] Horizonte quântico com áudio e videodescrição. (Fonte: Registro do autor)



Figura 57 - Maquete tátil com áudio descrição (Fonte: Registro do autor)



Figura 58 - Instalação representada na maquete tátil com áudio descrição (Fonte: Registro do autor)

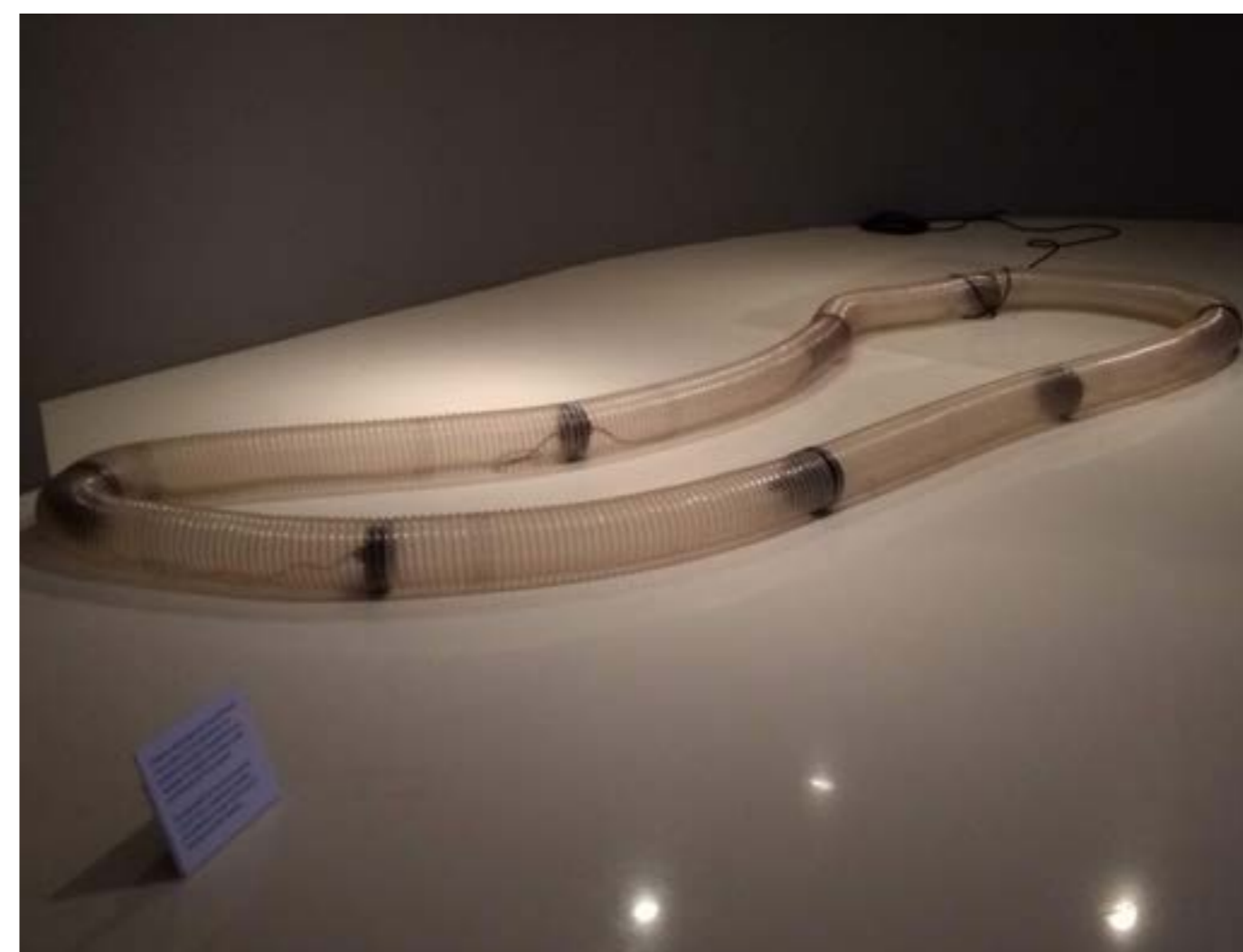


Figura 59 - Obra Phytton com legenda de chão (Fonte: Registro do autor)

## Museu da Casa Brasileira

### Sobre a instituição

O Museu da Casa Brasileira (MCB), instituição da Secretaria da Cultura e Economia Criativa do Estado de São Paulo, dedica-se às questões da morada brasileira pelo viés da arquitetura e do design. Ao longo de mais de quatro décadas de existência, tornou-se referência nacional e internacional nessas áreas por promover programas como o Prêmio Design MCB, concurso criado em 1986 com o objetivo de incentivar a produção brasileira no segmento, e o projeto Casas do Brasil, de resgate e preservação da memória sobre a diversidade de morar do brasileiro.

A programação do MCB contempla exposições temporárias e uma agenda com base em debates, palestras e publicações que contextualizam a vocação do museu para a arquitetura e o design, contribuindo na formação de um pensamento crítico em temas diversos como urbanismo, habitação, economia criativa, mobilidade urbana e sustentabilidade. O museu dedica seu espaço a duas mostras de longa duração: Remanescentes da Mata Atlântica & Acervo MCB, com painéis fotográficos e textuais que correlacionam as várias tipologias de madeiras do acervo do MCB às diversas espécies nativas existentes na mata atlântica, além de apresentar um recorte do acervo da instituição constituído por móveis e objetos representativos da casa brasileira desde o século 17 até os dias de hoje, e A Casa e a Cidade – Coleção Crespi Prado, que aborda o uso residencial do imóvel que hoje abriga o museu por meio do cotidiano e da trajetória de seus moradores originais: o casal Renata Crespi e Fábio Prado, protagonista de transformações históricas, culturais e urbanísticas na cidade de São Paulo (Texto retirado do site institucional).

## **Sobre a visita**

A visita ao Museu da Casa Brasileira ocorreu no dia 15 de maio de 2019, na qual foi visitada a exposição Remanescentes da Mata Atlântica & Acervo MCB e houve a primeira conversa entre o pesquisador e responsáveis do museu, Giancarlo Latorraca e Wilton Guerra, sobre a possibilidade de trabalhar com essa exposição como estudo de caso na instituição.

A visita a exposição do acervo teve como objetivo revisitar a exposição e mapear possíveis dificuldades que uma pessoa com deficiência visual pode ter ao acessar esse espaço.

A sala da casa que contém as peças do acervo conta com uma grande quantidade de material exposto, desde grandes mobiliários até fotografias e pequenos utensílios doméstico do cotidiano brasileiro. Por isso, há a necessidade de se utilizar todas as paredes praticamente do teto ao chão, o que diminuí as áreas de colocação de textos e legendas. Assim, a maioria das legendas dos mobiliários encontram-se próximas ao chão, o que dificulta a leitura de pessoas com deficiência visual, pois a quantidade de textos para uma legenda é relativamente grande, mas eles são de fundamental importância para a proposta da exposição, de associar as madeiras da Mata atlântica ao mobiliário. Outro ponto que merece ressalva é a legenda das cadeiras que estão localizadas na parte superior, pois ela se encontra na parede em baixo da estante que suporta esses objetos, o que faz sombra sobre o papel. Além disso, o corpo do texto não é confortável para leitura a distância. Apesar desses problemas, o painel suspenso (Figuras 63 e 64) que fala sobre a madeira e o acervo e encaixes em madeira merece destaque, pois apresenta outra proposta de uso para o espaço, e é possível ler os textos de ambos os lados.



*Figura 60 – Sala do acervo do Museu da Casa Brasileira (Fonte: rede social do MCB)*

Dada a importância da exposição do acervo para o museu, que resgata a memória da cultura material da casa brasileira ao longo dos anos, há interesse de renovar esse espaço por ciclos de 1 a 2 anos, pois assim é possível contar novas narrativas e apresentar novos objetos que são adicionados à coleção. Entretanto, a maior dificuldade relatada pelo Wilton, é lidar com o espaço da sala, o volume de objetos expostos e a quantidade de informações que devem ser apresentadas sobre eles.



Figura 61 - Mobiliários expostos com legendas no chão (Fonte: Registro do autor)



Figura 63 - Painel suspenso I (Fonte: Registro do autor)



Figura 62 - Detalhe de legendas localizadas no chão (Fonte: Registro do autor)

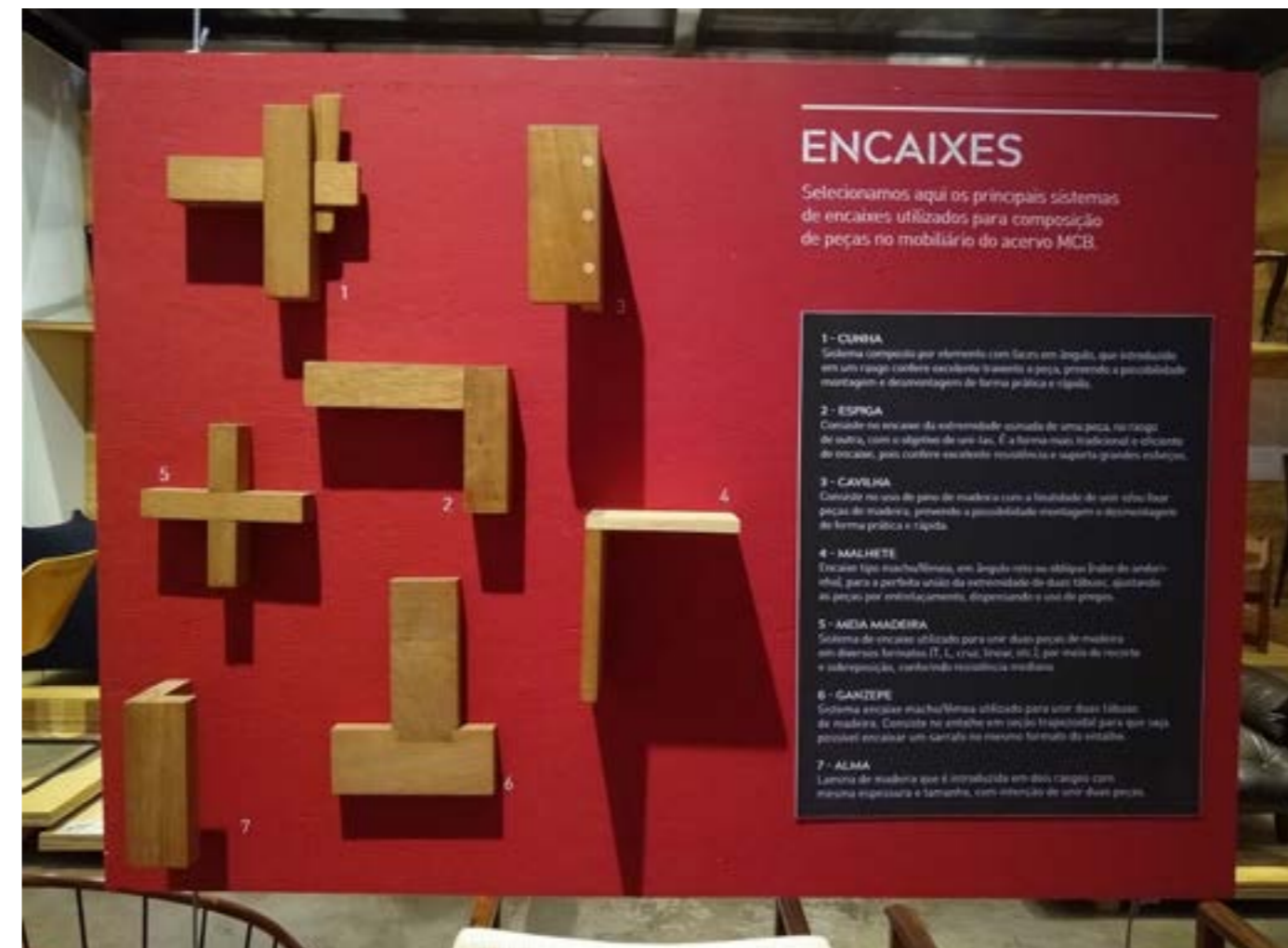


Figura 64 - Painel suspenso II (Fonte: Registro do autor)



Figura 65 – Exemplo de aproveitamento do espaço para exposição de objetos (Fonte: Registro do autor)

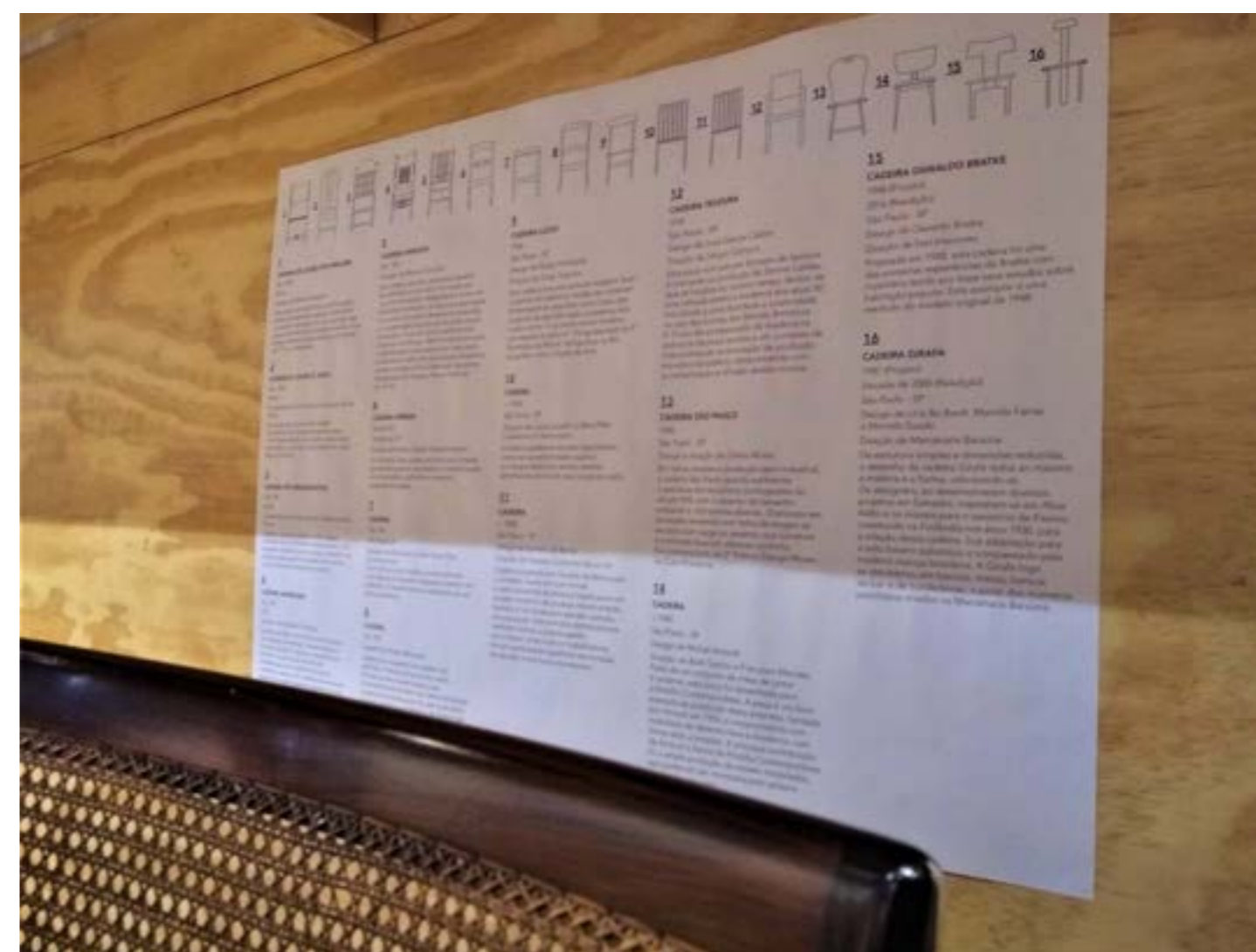


Figura 66 – Legenda de parede para as cadeiras localizadas na estante superior (Fonte: Registro do autor)

## Escolha de justificativa

Escolheu-se trabalhar com o Museu da Casa Brasileira e sua exposição do acervo como objeto de estudo deste trabalho, pois como relatado no item anterior, este é um espaço de design que tem carência de acessibilidade para pessoas com deficiência visual. Na reunião de apresentação da proposta de trabalho, o Museu declarou apoio e interesse pelo tema de estudo e relatou que no passado a instituição já teve atuações pontuais de acessibilidade visual em parceria com a Fundação Dorina Nowill para Cegos.

Outro ponto levantado pelo Museu foi o interesse em renovar a exposição do acervo em 2020, trazendo ao público novos objetos que foram agregados ao acervo. Dessa forma, há a perspectiva de implementação do projeto proposto por este trabalho na nova exposição, visto que a acessibilidade poderá ser pensada desde o início do projeto expográfico.

# ENTREVISTA COM ESPECIALISTA

**Objetivo** A fim de imergir no tema de acessibilidade em exposições, as entrevistas com especialistas tiveram como objetivo conhecer os profissionais dessa área, entender sua atuação, conhecer o processo de uma exposição, desde sua curadoria até sua abertura, entender, mapear os recursos de acessibilidade existentes no mercado e entender as maiores dificuldades encontradas para tornar uma exposição acessível.

**Método** Para as entrevistas com especialistas foi utilizada como técnica a entrevista semiestruturada conduzida pelo pesquisador, na qual as perguntas do roteiro foram previamente elaboradas a partir das dúvidas da Matriz CSD. Essa técnica foi escolhida, pois permite uma conversa mais dinâmica entre o pesquisador e o entrevistado, na qual é possível realizar perguntas fora do roteiro que surgiram a partir de *insights* ao longo da conversa.

Foram entrevistadas duas especialistas, Silvia Arruda, arquiteta especialista em expografia acessível e Viviane Sarraf, sócia do escritório Museus acessíveis, que presta consultoria em acessibilidade em exposições para instituições como o Itaú cultural. Ambas as entrevistas foram gravadas com autorização das entrevistadas. A conversa com a Silvia Arruda foi realizada via Skype e a da Viviane Sarraf, pessoalmente.

Abaixo segue roteiro elaborado para a entrevista semiestruturada:

1. Qual sua atuação profissional atualmente e como chegou até ela?
2. Qual o processo de montar uma expografia/exposição?
3. Qual o processo de pensar uma expografia acessível?
4. Pensa-se acessibilidade para quais públicos?
5. É possível fazer uma exposição acessível de baixo custo?
6. Você acha que há interesse de museus e instituições culturais em tornar suas exposições acessíveis?
7. Qual a maior dificuldade em fazer uma expografia acessível?
8. Quais os principais recursos de acessibilidade existentes atualmente? Há soluções de mercado?

## Descrição das entrevistas

### Silvia Arruda

Silvia Arruda é arquiteta e urbanista formada pela Faculdade de Arquitetura e Urbanismo de Santos. Ao longo da sua carreira, se especializou em expografia e após realizar o curso de acessibilidade em espaços culturais com a Viviane Sarraf na Fundação Dorina Mowill, em 2011, fez a união dos dois temas. Hoje, pesquisa e ministra cursos sobre o assunto e possui seu próprio escritório que presta consultoria em acessibilidade para espaços culturais.

Responsável pelo projeto do espaço expositivo do Centro de memória da Fundação Dorina Nowill, realizado em 2013, ela considera que a acessibilidade em espaços expositivos é um tema recente e que ainda está em processo de construção, já que ainda hoje existe uma barreira e é uma cultura que precisa ser criada. Há resistência dos profissionais que atuam nessa área, pois a acessibilidade ainda é vista como algo que não é bonito esteticamente. Mas o grande desafio é fazer um bom design dentro das necessidades.

Para pensar sobre acessibilidade e expografia, utiliza a norma ANNT NBR9050:2015 como um checklist a ser cumprido, inclusive já escreveu um artigo para um seminário internacional no qual faz uma análise da norma com viés da expografia.

Ela acredita que ao pensar acessibilidade não se deve segregar os diferentes tipos de deficiência, mas sim pensar um projeto que contemple todas elas: visual, auditiva, intelectual, física e múltiplas deficiências. Que a visita à uma exposição deve ser espontânea, acessível, universal e sem a necessidade de agendamento.

Olhando para as instituições culturais, acredita que há interesse por parte delas em implementar acessibilidade em suas exposições, pois este critério é exigido em editais e, também, está “na moda”. Entretanto, muitas vezes ela é vista como conserto, após a definição do projeto tenta-se torná-lo acessível, o que pode acarretar os

“cantinhos da acessibilidade”. Ou seja, os recursos de acessibilidade acabam ficando nos espaços que sobraram da exposição, pois eles não foram pensados de forma integrada junto ao projeto expográfico.

Em sua atuação como consultora, sente que o custo financeiro da acessibilidade é uma barreira. Pois quando pensa um projeto, faz um orçamento do que seria a acessibilidade completa: legenda em braile e tinta ampliada, audiodescrição, vídeo com legenda em Libras, piso podotátil, reproduções táteis etc. Mas quando é apresentado ao cliente, diz-se que não tem verba e a partir disso começa as negociações, concessões e cálculos.

Apesar do custo, considera que é possível pensar em projetos com orçamentos menores, com alguns materiais sendo feitos de forma “caseira” pelas instituições, como a gravação das audiodescrições, escrever os textos em linguagem simplificada, ou gravar os próprios vídeos em Libras, aproveitando o conhecimento interno ou contratando pontualmente um terceiro especializado.

Dentre os recursos de acessibilidade, o mais barato é a legenda em braile e tinta ampliada, segundo ela, não custa nem 5 reais para produzir e que é isso é o mínimo que as instituições deveriam implantar, pois o impacto no orçamento é baixíssimo. Além disso, acredita que a utilização de *QR code* também pode baratear o custo, pois é de fácil implantação e execução.

Por fim, a Viviane considera que a grande dificuldade de se implementar acessibilidade é a falta de conhecimento e de cultura sobre o tema. Os profissionais que trabalham com exposição não foram instigados a pensar acessibilidade na sua formação, são poucas as graduações que possuem disciplinas obrigatórias sobre o tema. Assim, acredita que a formação complementar como a que fez com a Viviane Sarraf, ou os cursos ministrados pelo SESC e pela Secretaria da pessoa com deficiência, são de fundamental importância para poder projetar exposições de fato acessíveis e disseminar essa cultura.

## Viviane Sarraf

Formada em artes visuais pela FAAP, a Viviane começou a trabalhar com museus desde sua graduação, como estagiária educadora em exposições e, ao mesmo tempo, atuando no atendimento de pessoas com deficiência. Sua primeira atuação nesse sentido foi a 24ª Bienal de Artes de São Paulo, onde ela se encontrou neste ramo. Lá, conheceu alguns profissionais da Fundação Dorina Nowill para cegos e acabou tendo mais contato com a própria Dorina. Tempos depois, atuou como voluntária na Fundação para ajudar na criação do Centro de Memória e acabou ficando por lá, fazendo de tudo um pouco: documentação, inventários, cursos, curadoria...

A partir disso, começou a se aprofundar na área e após concluir o curso de especialização em museologia do MAI, direcionou sua trajetória acadêmica e profissional no sentido da acessibilidade. E em 2006, fundou a Museus acessíveis, uma empresa que presta serviço de acessibilidade para Museus.

Para ela, a acessibilidade tem que estar no DNA do museu, da instituição museológica, então todos precisam se envolver no processo: diretor, curador, designers, profissionais de expografia, educativo e quem atende o público diretamente.

Apesar de ser de interesse das instituições culturais pensar acessibilidade por conta de legislação e contrapartida de leis como a Rouanet e de captação de recursos, ainda há um pouco de resistência. Acredita que esse embate se dê entre a linguagem museológica que possui uma estética própria e os recursos de acessibilidade, que vem de outra área, com base educacional, de assistência social, quebrando essa estética. Assim, muitas vezes a acessibilidade acaba ficando a cargo do Educativo da instituição, por meio de sua militância e atuação.

Olhando para o cenário internacional, a Viviane acredita que a Espanha é expoente no cenário de acessibilidade. Eles já promovem essa cultura dentro dos museus, já trabalham com acessibilidade visual e sonora dentro de suas exposições e, atualmente, estão inserindo a acessibilidade intelectual com a simplificação da linguagem. Considera que eles estão 5 passos a frente e estamos correndo atrás para alcançá-los.

Para pensar uma expografia acessível, considera ideal que seja feito desde o início do projeto expográfico, mas um grande desafio é o cronograma a ser cumprido. Em instituições culturais, como Itaú Cultural, SESC, têm uma dinâmica de produção muito apressada. Assim, o fechamento das coisas, do texto final do curador, ou do projeto expográfico, o texto da legenda, ficam muito para a última hora, tendo pouco tempo hábil para fazer o trabalho como julga ideal.

A Museus Acessíveis tem a conduta de sempre fazer o trabalho com consultoria de pessoas com deficiência - consultores cegos, surdos, com deficiência intelectual - para validarem o projeto, mas o tempo curto inviabiliza esse processo. Apesar da experiência e expertise adquirida ao longo do tempo, a consultoria especializada é fundamental para garantir a qualidade do trabalho.

Para ela, as questões financeiras não são o maior impedimento. Apesar de, às vezes ter orçamento restrito, dá para pensar recursos de acessibilidade olhando para as questões centrais da exposição, valorizando os recursos que mais se adequam ao contexto e ao material exposto.

Em termos de solução de mercado, ela afirma que não existe nenhuma solução que seja exclusivamente pensada para acessibilidade em museus, que geralmente são pensadas para edifícios comerciais, mas que é possível adaptar. Como exemplo, as impressões em braile feitas em placas metálicas, que geralmente são feitas com contos vivos, mas se conversado é possível pedir para arredondar.

## Considerações sobre design social

Desde Victor Papanek e o seu chamado para que os designers pensem e atuem em necessidades sociais, muitos autores já escreveram sobre o assunto e, conseqüentemente há divergências de opinião, como a de Redig e Margolim apresentada na revisão bibliográfica deste trabalho.

Joaquim Redig acredita que o design é intrinsecamente social, atendendo assim às necessidades da sociedade na qual está inserido. Assim, considera o termo *design social* redundante, pois se um projeto atende exclusivamente questões comerciais, não é um projeto de design. Além de considerar a atuação social como essência do design, ele considera que tal prática não deve se restringir a práticas estritamente sociais ou filantrópicas, mas sim uma preocupação diária de todos os profissionais e empresas.

Para Margolin, o objetivo primordial do design também é atender às necessidades humanas, porém admite a existência de uma prática “não social” do designer, a prática comercial, na qual a diferença se dá na intenção do projeto. Assim, ele considera que o mercado não é capaz de atender às necessidades da sociedade, pois existe populações que estão a margem dele. Então, para uma atuação social em design, Margolim propõe que este profissional se associe à profissionais de assistência social cuja prática visa suprir as necessidades de populações injustiçadas ou marginalizadas.

## Considerações sobre design de serviço

Seguindo a linha de pensamento de Redig, acredita-se a atuação do design é intrinsecamente social e que se deve buscar compreender as necessidades de quem utilizará a informação visual, o produto ou o serviço projetado. Assim, deve-se levar em conta não apenas aspectos operacionais, mas também estéticos, simbólicos e culturais. Para isso, a atuação desse profissional não deve se basear nas premissas do design ou do cliente contratante, mas sim na percepção e nos valores do usuário, mapeadas por meio de pesquisa, imersão e contato direto com ele.

Antes de falar sobre design de serviço, é fundamental definir serviço. A partir da revisão teórica, considera-se que um serviço é intangível, não pode ser definido por um objeto palpável, cuja finalidade é oferecer um sistema integrado de produtos, procedimentos e ações, além de assistência ao consumidor. Assim, ele se dá por meio da interação entre prestador e consumidor, podendo ser medido pelas percepções experimentadas pelo cliente durante o seu consumo.

Com isso, considera-se que o design de serviço atua na criação e no desenvolvimento de serviços, aplicando diferentes metodologias de design. Para isso, esse profissional deve ter uma visão holística e considerar toda a complexidade que envolve a experiência do serviço por parte do usuário, incluindo todos os processos e etapas da jornada do cliente, visando sempre o melhor atendimento às suas necessidades.

## Considerações gerais sobre o espaço escolhido e definição de requisitos

Como objeto de estudo deste trabalho, escolheu-se trabalhar com o Museu da Casa Brasileira e sua exposição do acervo, pois este é um espaço de design que tem carência de acessibilidade para pessoas com deficiência visual. Além do interesse da instituição sobre o tema abordado e a possibilidade de implantação do projeto.

A partir da pesquisa e análise realizadas, foram levantados os seguintes requisitos:

### I. Gerar soluções a partir das necessidades do público-alvo

Considerando os ideais de design proposto como ideal, o projeto deve considerar as necessidades reais das pessoas com deficiência visual parcial, visando atender o maior leque de graus de deficiência possível.

### II. Gerar uma solução que dê autonomia a pessoas com deficiência visual parcial

Como foi observado nas visitas de campo, muitas vezes as pessoas com deficiência visual precisam de ajuda ou acompanhamento para que possa acessar espaços com mostra. Assim, busca-se gerar uma solução que permite que a experiência desse usuário seja mais próxima possível da experiência de uma pessoa que não possui deficiência e que haja o mínimo possível de intervenção de funcionários da instituição.

### III. Promover a integração das pessoas com deficiência visual parcial com pessoas sem deficiência

Por vezes, os recursos de acessibilidade existentes em espaços expositivos se encontram em locais separados ou nos cantos da exposição. Assim, busca-se gerar uma solução que permite que pessoas com deficiência visual parcial estejam no mesmo espaço que pessoas sem deficiência.

#### IV. Gerar uma solução que possa ser reproduzida e seja de baixo custo

Como o estudo de caso será no espaço expositivo do acervo do Museu da Casa Brasileira, a solução gerada deve ser pensada para que ela possa ser reproduzida em outros espaços do museu, além de outros museus. Além disso, por se tratar de uma instituição pública e que opera com repasse de verba, a solução gerada não pode ter um alto custo, pois pode inviabilizar sua implantação, assim como a sua reprodução.

# NOVA PESQUISA DE CAMPO

Após a definição do anteprojeto sentiu-se a necessidade de realizar um mapeamento mais aprofundado acerca das necessidades do público-alvo do projeto. Para isso, realizou-se entrevistas com usuários e fez-se o desenho da jornada atual do serviço, consolidando a fase de pesquisa.

## Entrevista

A premissa desta etapa era realizar todas as entrevistas no formato de visita acompanhada, entretanto, encontrou-se dificuldade de conseguir contatos do público-alvo e que se dispusessem a ir até o Museu para fazer a pesquisa. Com isso, optou-se por fazer a visita assistida (descrita no capítulo de métodos deste volume) com uma pessoa, e entrevistas semiestruturadas com dois funcionários da Biblioteca Braille do Centro Cultural São Paulo em seus locais de trabalho.

As entrevistas semiestruturadas tinham como objetivo conhecer o entrevistado, suas condições de visão, principais dificuldades do dia-a-dia, quais recursos de acessibilidade utilizam e qual sua relação com espaços culturais.

### Entrevista 1 – visita acompanhada

*O pesquisador teve problemas com o arquivo da gravação dessa entrevista e perdeu o registro em áudio, ficando apenas com o registro à mão realizado durante a conversa, mas que foram suficientes para validação dos dados.*

A entrevistada 1 tem 54 anos e possui catarata congênita em ambos os olhos, tendo acuidade visual de 50% com correção. Consegue enxergar melhor de perto do que de longe e precisa de alto contraste e alta luminosidade para ver com mais facilidade. Ela trabalha como preparadora de textos em uma editora e no seu dia-a-dia utiliza alguns recursos de acessibilidade como lupa, lupa eletrônicas, telas maiores e recursos de acessibilidade do sistema operacional, como alto contraste, zoom digital.

Na visita acompanhada, ela foi com o marido que a auxiliava quando tinha dificuldades. Durante o percurso, foi possível perceber que ela se aproximada da parede para conseguir ler os textos e teve maiores dificuldades para conseguir enxergar as legendas das fotos da linha do tempo, pois ficam em região de penumbra e não possuem alto contraste com o fundo; e dificuldades em enxergar as legendas que estavam no chão, ou mais abaixo (tais observações foram confirmadas pela entrevistada na conversa após a visita). Apesar de estar acompanhada do marido, ela era bastante independente e utilizava o celular para ampliar os textos que não conseguia ler. Na entrevista realizada após a visita, ela comenta que gostou muito da exposição e de ver os mobiliários antigos.

A entrevistada costuma frequentar outros espaços culturais, principalmente cinema, pois consegue sentar-se na primeira fileira e ver o filme confortavelmente. Também já teve a oportunidade de visitar museus no exterior e relata que na maioria dos locais, não havia muitos recursos de acessibilidade e que sempre conta com a ajuda de um acompanhante, familiar ou amigo, para poder ler textos e legendas. Quando esteve no museu do Louvre, em Paris, desistiu de utilizar o áudio guia na exposição, pois precisava pagar para utilizar. Apesar das experiências negativas, ela conta que gostou muito da exposição do Van Gogh e do Salvador Dali em Berlim, apesar de não evidenciar o motivo; e da exposição do Ziraldo, da editora Melhoramentos, pois a exposição era para o público infantil e, conseqüentemente, a tipografia dos textos era maior.

Em uma passagem da entrevista, conta que na sua experiência em visitar exposições “*o tempo inteiro você está sendo confrontado com a sua limitação*”, o que reforça, ainda mais, a necessidade de se pensar acessibilidade nos espaços, de incluir essas pessoas.

## **Entrevista 2 – funcionário Biblioteca Braile CCSP**

Funcionário da Biblioteca Braile como editor de livros falados, o entrevistado 2 tem 61 anos e possui baixa visão desde nascença. Hoje, sua acuidade visual é de, aproximadamente, 10% e tem mais facilidade para enxergar a noite do que de dia, pois a luz do sol “atrapalha um pouco”, necessitando utilizar óculos de sol durante o dia. Para ler algumas coisas, como contas, costuma utilizar lupas e possui óculos de leitura; no celular utiliza fonte ampliada e, eventualmente o recurso de conversão de texto para voz; e, no computador, utiliza o recurso de alto contraste.

Em seu dia a dia, é bastante independente, consegue pegar transporte público sozinho, apesar de ter mais facilidade com metrô do que ônibus – precisa pedir que alguém lhe informe o ônibus; e quando vai ao mercado, pede ajuda de algum funcionário quando não sabe onde está o produto que procura.

Atualmente, o entrevistado 2 se considera mais caseiro e não costuma sair para frequentar espaços culturais, mas quando visitava, costumava ir em grupos. Comentou que já visitou a galeria tátil da Pinacoteca de São Paulo e, inclusive, já deu entrevista para o jornal falando sobre a experiência. Apesar de não frequentar mais exposições, ele acredita que poder tocar nas obras é um grande diferencial, principalmente esculturas, pois consegue compreender melhor e, quando não é possível, ter o auxílio de um monitor na exposição para descrever as obras é fundamental.

### Entrevista 3 – Funcionário Biblioteca Braile CCSP

O entrevistado 3 tem 59 anos e possui baixa visão desde nascença devido toxoplasmose. Hoje, após cirurgia de correção da catarata, não enxerga com o olho direito e possui de 10 a 15% de visão no olho esquerdo, tendo mais facilidade para ver de dia do que de noite. Muito ligado a tecnologia, o celular é seu principal recurso de acessibilidade, utilizando aplicativos que convertem texto para voz, ampliam imagens, informam o ponto de ônibus que ele precisa descer e, até mesmo, áudio descrição de ambientes. No computador, utiliza o zoom digital, o alto contraste e programas de leitura de legendas de conteúdos audiovisuais. Por fim, quando precisa ler algo físico, utiliza óculos para leitura e comentou que tem dificuldade para ler fontes menores que 12pt.

Em sua atuação na Biblioteca Braile, considera que faz de tudo um pouco, como atendimento ao público, guarda de livros, revisão de arquivos TXT para impressão de livros em braile, assim como a própria impressão, e treina voluntários para fazerem a revisão de arquivos TXT.

Assim como o entrevistado 2, ele é bastante independente em seu dia-a-dia, se locomove sozinho pela cidade, utiliza aplicativos para saber que ônibus pegar e qual ponto descer. Para se comunicar e saber de eventos culturais na cidade, faz parte de um grupo do WhatsApp “ver com palavras”, onde os membros compartilham os eventos que terão recursos de acessibilidade. Para ele, essa informação é importante, não apenas por ter baixa visão, mas porque gosta de ir aos eventos acompanhado e a sua esposa é cega.

Quando visita exposições, costuma procurar o auxílio de um monitor, pois não consegue ler as legendas, o monitor descreve a obra em mais detalhes e, também, consegue pedir outras informações como localização dos banheiros. Caso não tenha um monitor para acompanhá-lo, costuma dar uma volta no espaço e depois

ir embora. Ele acredita que poder tocar nas obras ajuda muito pessoas com acuidade visual menor, pois consegue perceber no tato outros detalhes que a sua visão não permite.

Em termos de recursos de acessibilidade, acha que o piso tátil auxilia muito a guiar a visita, pois sabe que ao seguir chegará em algum lugar; julga a sinalização importante para locomoção; relatou a experiência que já teve no Memorial da América Latina, em São Paulo, na qual a áudio descrição das peças era feita por meio de uma “cúpula” que ficava presa ao teto e, quando chegava em baixo você escutava o áudio; e comentou sobre a possibilidade de haver um QR Code que possa escanear e ouvir a descrição da obra pelo celular, desde que tenha wifi.

### **Considerações sobre as entrevistas**

Quando olhamos para o público com baixa visão, percebemos que o espectro de condições visuais, especificidades e necessidades de acessibilidade são bem mais abrangentes se comparado ao público cego. Pensar acessibilidade para esse público, é um desafio que exige pensar em um sistema de soluções, e diretrizes que norteiem esse sistema.

Apesar da diversidade, é possível perceber ao longo das entrevistas algumas semelhanças entre os usuários, como a familiaridade com uso de tecnologias assistivas, uso do celular para vencer barreiras e a autonomia que eles têm em seu dia-a-dia. Também é possível perceber dores e necessidades em comum, como a dificuldade para ler tipografias menores e a necessidade de alto contraste e boa luminosidade nos espaços.

As entrevistas também ajudaram a perceber que, apesar deste projeto prever dar mais autonomia às pessoas

com baixa visão em ambientes expositivos, outras camadas do serviço não devem deixar de ser pensadas e prestadas, como o apoio de monitores qualificados para acompanhamento da visita. Que a autonomia também é o poder de escolha em querer visitar um espaço sozinho ou acompanhado por um monitor.

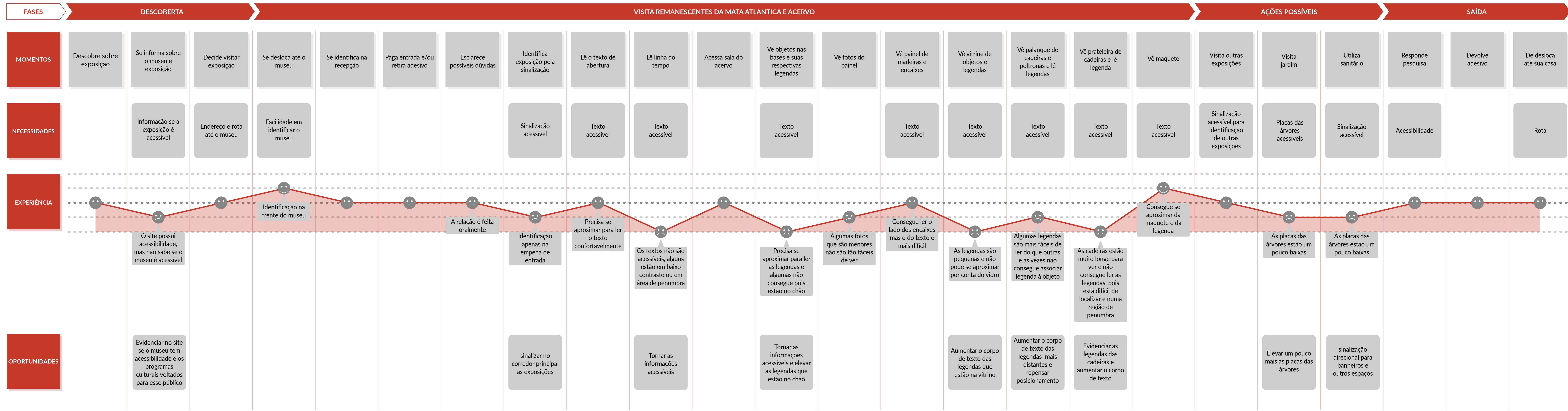
## Jornada atual do serviço

Conforme descrito no capítulo de métodos deste volume, a jornada do serviço é uma ferramenta que pode ser utilizada em diversas fases do projeto e visa elencar os pontos de contato e interações entre o usuário e o serviço, possibilitando a compreensão de possíveis falhas e oportunidades

Com isso, a fim de consolidar as percepções coletadas ao longo da fase de pesquisa, optou-se por desenhar a jornada atual do serviço do museu, tendo como recorte o foco desse projeto: a visita autônoma de uma pessoa com deficiência visual parcial à exposição Remanescentes da Mata Atlântica e do acervo permanente do Museu da Casa Brasileira, que dividem a mesma sala. Para isso, foram consideradas as seguintes camadas na jornada:

- Fases: agrupamento de momentos que correspondem a um macro momento da jornada;
- Momentos: ações e pontos de contato do cliente com o serviço;
- Necessidades: necessidades do cliente em um momento específico do serviço
- Experiência: qualidade da experiência do cliente em determinado momento do serviço, sendo dividida em: muito positiva, positiva, neutra, negativa e muito negativa. Nesta camada, também é descrito o motivo pelo qual a experiência do cliente foi positiva ou negativa;
- Oportunidades: descreve a oportunidade de melhoria do serviço nos momentos negativos da experiência.

# JORNADA ATUAL | VISITAÇÃO EXPOSIÇÃO REMANESCENTES DA MATA ATLÂNTICA E ACERVO



## Definição de oportunidades

As oportunidades de melhoria do serviço foram identificadas ao longo da fase de pesquisa por meio das entrevistas com usuários e por meio da identificação de melhorias nos momentos da experiência negativa do serviço descritos na jornada atual. Com isso optou-se por definir quatro grandes oportunidades que abarcam diferentes momentos da jornada do cliente.

### Museu acessível

Momento da jornada:

- Se informa sobre o museu e exposição - Evidenciar no site se o museu tem acessibilidade e os programas culturais voltados para esse público.

Conforme relatado pelo entrevistado 3, é importante para o usuário saber que o Museu é acessível para ele. Então, propõe-se que o Museu coloque essa informação de modo claro no site institucional, nas redes sociais e nas peças de comunicação das exposições.

### Sinalização direcional

Momentos da jornada:

- Identifica exposição pela sinalização - sinalizar no corredor principal as exposições;
- Utiliza sanitário - sinalização direcional para banheiros e outros espaços

Figura 67 – exemplo de sinalização direcional aplicada no chão (Fonte: reprodução da internet)



Figura 68 – exemplo de sinalização direcional aplicada no chão (Fonte: reprodução da internet)



A sinalização direcional é um importante recurso utilizado pelos usuários para se locomoverem no espaço, identificar as diferentes exposições do Museu, localização dos sanitários, restaurante, jardim, elevador e saídas.

Com isso, sugere-se que o Museu promova a criação de um sistema de sinalização direcional e identificação de espaços que leve em consideração as especificidades do público alvo deste projeto.

Um cenário análogo que pode ser levado em consideração para esta oportunidade é a sinalização de hospitais, na qual adesiva-se o chão para orientar o caminho que o paciente deve percorrer, facilitando sua locomoção e evitando que ele se perca.

## **Acessibilidade de legendas**

Momentos da jornada:

- Vê objetos nas bases e suas respectivas legendas - Tornar as informações acessíveis e elevar as legendas que estão no chão
- Vê vitrine de objetos e legendas - Aumentar o corpo de texto das legendas que estão na vitrine
- Vê palanque de cadeiras e poltronas e lê legendas - Aumentar o corpo de texto das legendas mais distantes e repensar posicionamento
- Vê prateleira de cadeiras e lê legenda - Evidenciar as legendas das cadeiras e aumentar o corpo de texto

As legendas das obras são o principal meio de informação da exposição *in loco*, ela contém informações sobre obra, autor, ano de fabricação entre outras. Assim, tornar as legendas acessíveis é dar autonomia para pessoas com baixa visão e incluí-las neste espaço. Para isso, deve-se pensar na disposição espacial das legendas, assim como nos aspectos tipográficos.

## **Interação Digital**

No cenário atual do Museu, não há nenhum tipo de interação digital entre o visitante e a exposição. Entretanto, conforme relatado pelo entrevistado 3, quando propõe a utilização de *QR Code* para audiodescrição das obras, ou como visto no Museu do futebol, a interação físico-digital pode favorecer a acessibilidade do espaço, trazendo um novo suporte ou uma nova camada de interação.

## PROJETO

Com base nas oportunidades de melhorias definidas no capítulo anterior, nas visitas às instituições de referência e entrevistas com usuários, desenvolveu-se um conjunto de soluções para tornar a exposição Remanescentes da Mata Atlântica e do acervo permanente do Museu da Casa Brasileira mais acessível para pessoas com baixa visão.

Os requisitos do anteprojeto definidos no capítulo 7 deste volume guiaram o desenvolvimento das soluções e, ao longo do processo, foram realizadas pesquisas complementares, assim como testes empíricos para validação das hipóteses dentro dos limites impostos pela situação de isolamento social deste 1º semestre de 2020.

Por fim, com o intuito de ilustrar as potenciais melhorias com a implementação do conjunto de soluções proposto, desenhou-se a jornada futura do serviço apresentando a nova visão da experiência do cliente.

## Legendas

Atendendo a oportunidade “acessibilidades nas legendas”, essa é uma das principais soluções projetadas para o Museu, pois este é o principal ponto de contato entre o visitante e a exposição.

O processo de desenvolvimento das legendas foi bastante dinâmico. A partir da revisão bibliográfica da ABNT NBR9050 de 2015, e do artigo de Meürer, Gonçalves e Correio<sup>5</sup>, também de 2015, foram definidas premissas para o projeto que, em seguida foram aplicadas em algumas hipóteses. Finalmente, por meio de testes empíricos, definiu-se a lista final de requisitos tipográficos, assim como o conjunto de legendas para a exposição.

5. O artigo de Meürer, Gonçalves e Correio apresenta o resultado de uma pesquisa sobre recomendações de legibilidade para pessoas com baixa visão. Nele foi realizada revisão bibliográfica sobre o assunto seguida de entrevista e teste de legibilidade de diferentes tipografias com pessoas com baixa visão. Como resultado, entendeu-se que a Arial regular é uma fonte com boa legibilidade para o público-alvo.

## Testes empíricos

Os testes empíricos foram realizados ao longo do processo de criação das legendas e para tomada de algumas decisões, imprimindo-as e analisando-as por meio de leitura à distâncias semelhantes às que seriam encontradas na sala de exposição.

Entende-se que, idealmente, os testes deveriam ser realizados com o público-alvo no local de implantação das soluções. Entretanto, a fase de desenvolvimento do projeto ocorreu no período de distanciamento social devido a pandemia do COVID-19 em 2020, impossibilitando tais testes *in loco*. Mas a disponibilização, por parte do Museu, das plantas baixas e elevações do espaço expositivo foram de fundamental importância para o desenvolvimento do projeto à distância.

## Teste estruturado

Para escolha das características finais de diagramação e implantação das legendas, realizou-se um teste estruturado com uma pessoa com visão normal (familiar do autor) e uma com baixa visão (o autor).

## Objetivo

- O teste estruturado buscou analisar:
- Conforto de leitura das legendas com corpo de texto 18pt;
- Melhor conforto de leitura no espaçamento da massa de texto;
- Comparar corpo de título entre 18pt e 24pt;
- Conforto de leitura com tipografia Arial<sup>6</sup>
- Melhor conforto de leitura dentre as opções de legenda

6. A tipografia Arial foi escolhida com base na revisão bibliográfica, proposta tanto pela ABNT NBT9050:2015 quanto pelo artigo de Meürer, Gonçalves e Correio (2014).

Figura 69 - Cones visuais da pessoa em pé (Fonte: ABNT NBR6005:1015, pg 27)

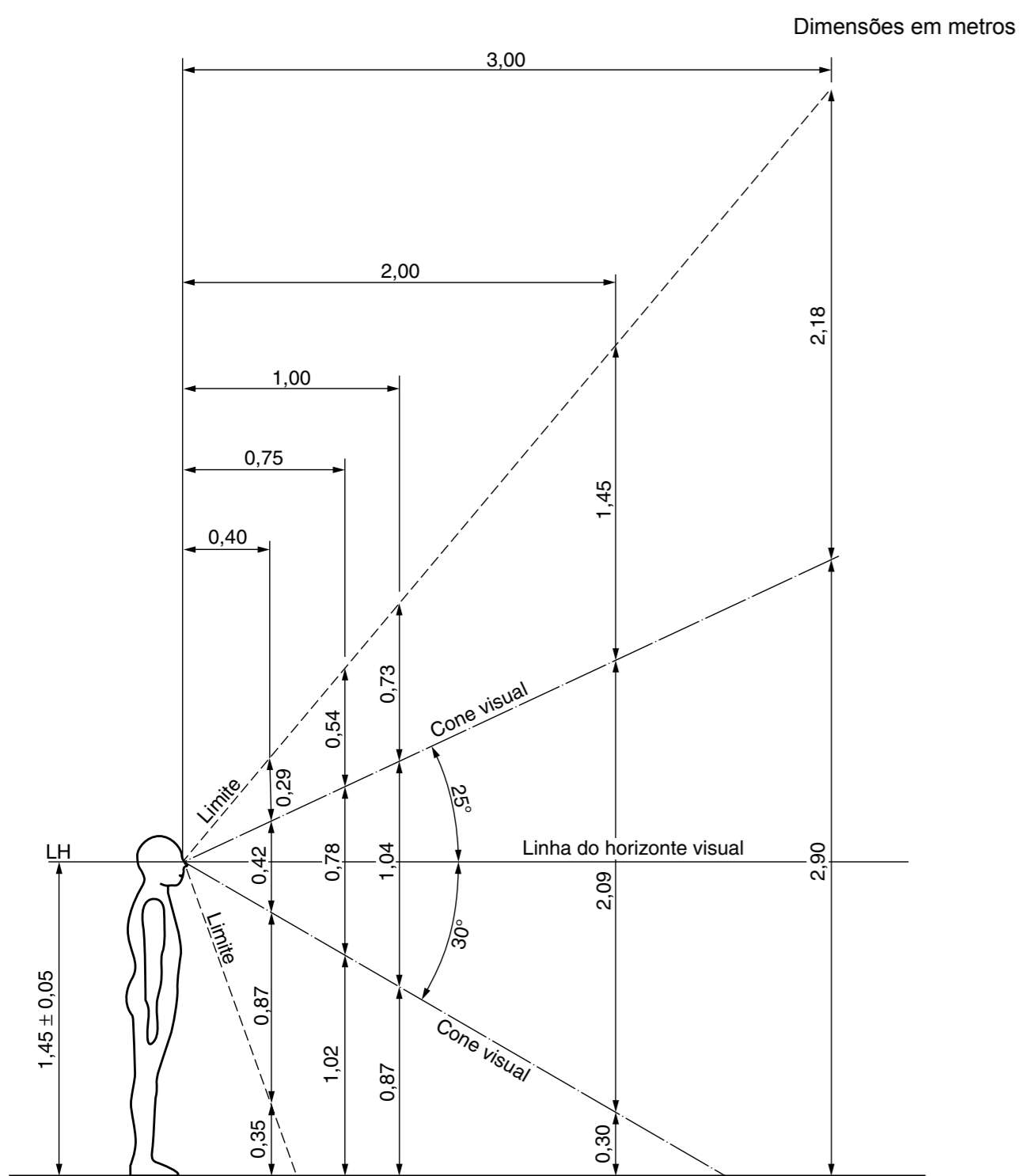
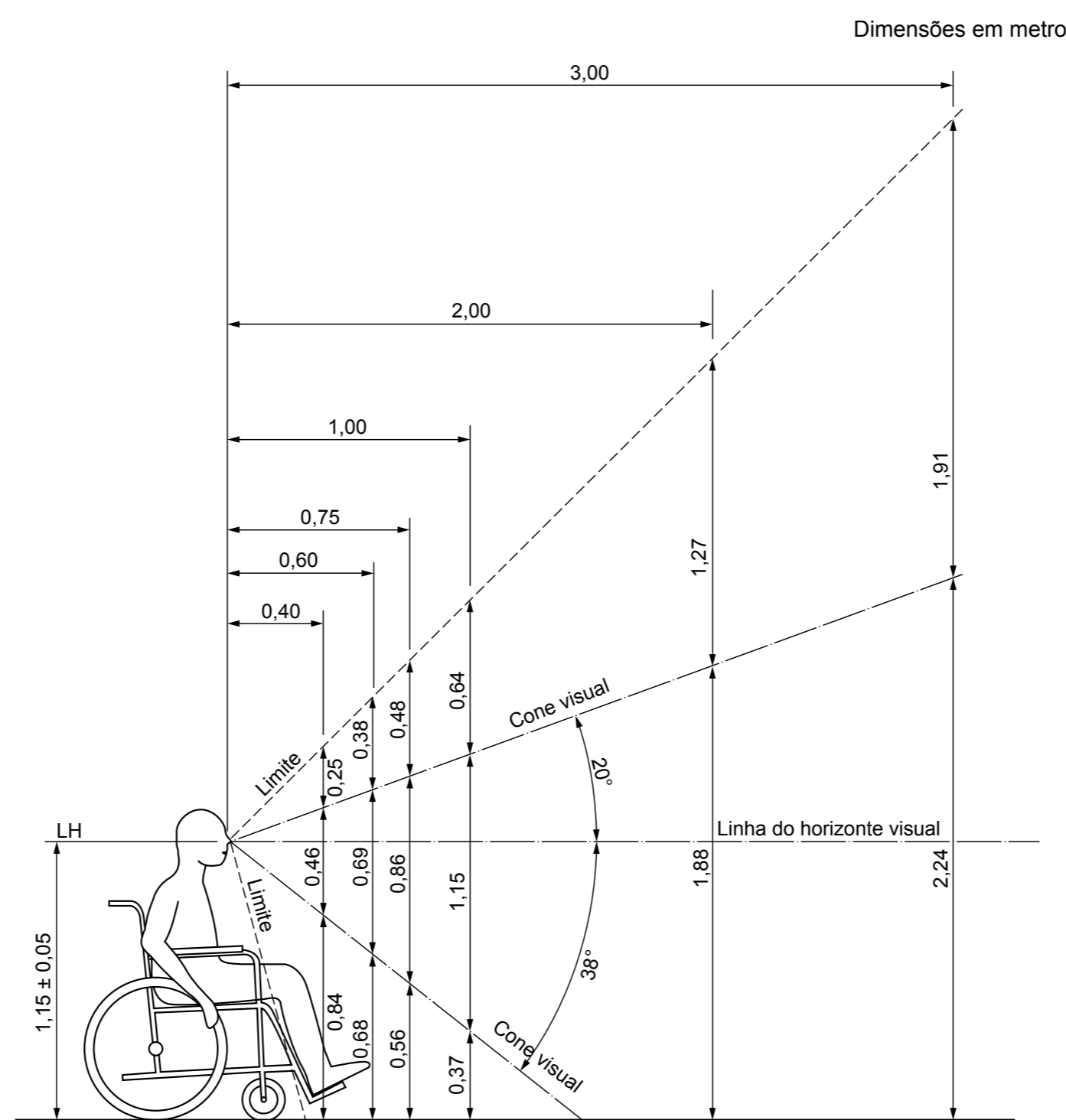


Figura 70 - Cones visuais da pessoa em cadeira de rodas (Fonte: ABNT NBR6005:1015, pg 29)



7. A quarta legenda na figura 72 foi colocada posteriormente ao teste a fim de comparar o resultado final com os partidos iniciais.

### Cenário

Para realização do teste, foram dispostas três<sup>7</sup> opções de legendas na parede a 137cm de distância do chão ao topo das legendas. Para essa medida utilizou-se como referência os cones visuais da pessoa em cadeira de rodas distante 60cm do objeto, conforme ilustrado na ABNT NBR9050:2015. Tal medida foi definida considerando o cenário de um cadeirante com baixa visão, que precisaria se aproximar do objeto para leitura mais confortável.



Figura 71 – Cenário do teste  
(fonte: registro do autor)

8. 1 cm equivale, aproximadamente, 28,3465 pt. fonte: Adobe e Google

Figura 72 – Grupo de legendas para o teste (fonte: registro do autor)



No chão, abaixo das legendas, foram dispostas marcações que indicavam a distância entre o observador e o objeto. Essa distância levou em consideração a relação entre a dimensão das letras e números e distância de leitura 1/200 (ABNT NBR9050, 2015, p.35). Dessa forma, para um corpo de texto de 18 pt, a distância leitura seria  $200 \times 18 = 3600 \text{pt}$ , o que equivale a  $127 \text{cm}^8$ . Seguindo a mesma proporção, para leitura a 60 cm de distância, conforme definido no cenário, o corpo do texto deveria ser 8,5pt. Com isso, pode-se considerar o tamanho de fonte do teste, 18pt, ampliado para a distância de leitura.

## Roteiro

Para realização do teste o observador foi posicionado na linha mais distante, 127cm e questionado se consegue ler as legendas. Caso não conseguisse, poderia caminhar, respeitando as linhas, até a distância que lhe fosse mais confortável. Posicionado, foram realizadas as seguintes instruções:

1. Você consegue ler a ficha mais à esquerda?
2. Você teve dificuldade para ler o conteúdo da ficha?
3. Entre a primeira e a segunda opção, qual é mais confortável/fácil de diferenciar os parágrafos?
4. Entre as três opções, qual é mais confortável/fácil de ler o título?
5. Entre as três opções, qual é mais confortável/fácil de ler o texto maior?

## Considerações

Com visão normal, a primeira usuária conseguiu ler o conteúdo das legendas na marcação mais distante, de 127cm, e não teve dificuldade para ler o conteúdo das legendas. Achou que foi mais fácil de ler e diferenciar os parágrafos do texto longo na segunda opção, cuja diferenciação entre parágrafos se dá por espaçamento entre parágrafos. Por fim, achou mais fácil ler o título da terceira opção, porque é maior.

O segundo usuário possui baixa visão com acuidade visual 20/80, utiliza óculos para correção de miopia e conseguiu ler as legendas confortavelmente apenas na faixa de 30cm de distância do objeto. As percepções do segundo usuário foram muito parecidas com a da primeira. Achou mais fácil identificar a separação entre os parágrafos na segunda opções e o título maior da terceira opção foi mais confortável para leitura.

## NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

### Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahia).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.

## NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

### Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahia).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.

## NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

### Design e doação de Hugo França

## NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

### Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahia).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.

Após a validação dos aspectos tipográficos por meio do teste estruturado, sentiu-se a necessidade de revisar a dimensão da proposta de legenda. Inicialmente com as mesmas dimensões da legenda atual do Museu, 15x15cm, a proposta não apresentava respiros visuais em sua diagramação, deixando-a com aspecto pesado, com sensação de um aparente excesso de informação. Com isso, optou-se por ampliar as dimensões da legenda em 1cm, ficando com 16x16cm de dimensionamento, o que configurou um equilíbrio visual muito maior, conforme pode ser visto na quarta legenda representada na figura 72.

*Figura 73 - Alternativas de legendas geradas ao longo do processo de criação (fonte: reprodução do autor)*

## Requisitos tipográficos

Definida com base na bibliografia e nos testes empíricos, a lista de requisitos tipográficos a seguir foi utilizada como premissa para o desenho das propostas de legendas.

1. A tipografia deve ser sem serifa (MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
2. Evitar construir textos somente com maiúsculas, pois elas costumam dificultar e retardar a leitura. Preferencialmente, utilizar textos compostos com caixa alta e caixa baixa (FONTOURA; FUKUSHIMA, 2012 apud MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
3. Utilizar pesos intermediários das tipografias, evitando o light, o heavy ou extra bold (FONTOURA; FUKUSHIMA, 2012 apud MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
4. Evitar tipografia estreita, condensada ou larga, estendida (FONTOURA; FUKUSHIMA, 2012 apud MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
5. Utilizar itálico apenas em exceções (FONTOURA; FUKUSHIMA, 2012 apud MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
6. Alto contraste entre texto e fundo (MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
7. Utilizar preferencialmente cores escuras para textos corridos (MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
8. Os textos de parede devem ser escritos em fonte ampliada (segundo NBR9050, proporção 1/200, segundo MEÜRER, entre 16 e 18pt)
9. A entrelinha deve ser de 25 a 30% maior que corpo do texto (MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)

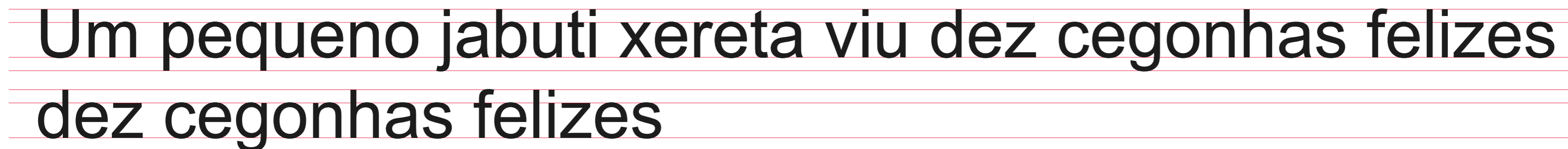
10. Línguas estrangeiras devem estar diferenciadas evitando o uso de itálico
11. O espaçamento entre os caracteres não deve ser reduzido (MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
12. A hierarquia entre títulos e texto deve se dar por contraste de pesos e/ou tamanho de corpo
13. Para representação de objetos, deve-se, preferencialmente, optar por imagens sintéticas, como pictogramas. Pois possui menos detalhes e a forma simplificada auxilia na leitura;
14. Legendas de imagens devem estar próximas de sua referência, evitando o uso de itálico
15. Os textos devem estar preferencialmente em linhas horizontais, evitando as diagonais ou distorções em formas
16. Os parágrafos devem ser diferenciados por meio de espaçamento entre parágrafo
17. Para materiais impressos, evitar acabamentos reflexivos ou brilhantes (MEÜRER; GONÇALVES; CORREIO, 2014)
18. Os textos devem ser alinhados à esquerda, pois a justificação gera “caminhos de rato”, o que atrapalha a leitura;
19. Para textos impressos utilizar apenas uma coluna

## Conjunto de legendas

Analisando os diferentes cenários e necessidades da exposição Remanescentes da Mata Atlântica e acervo do Museu da casa Brasileira, definiu-se um conjunto de legendas que atende as diferentes necessidades deste espaço expositivo.

### Tipografia

A família tipográfica escolhida para o projeto foi a Arial. Tal escolha se deu com base na revisão bibliográfica, pois este é um tipo clássico, exhaustivamente testado e experimentado ao longo do tempo, além de ser uma tipografia de sistema operacional, o que a torna visualmente familiar para muitos usuários.



Um pequeno jabuti xereta viu dez cegonhas felizes  
dez cegonhas felizes

*Figura 74 - Representação da tipografia  
Arial (fonte: reprodução do autor)*



*Figura 75 - Comparativo entre legenda atual e legenda 1 (fonte: reprodução do autor)*

<b>NAMORADEIRA TAPIRAPÁ</b> Trancoso, BA, 2002	
<b>Design e doação de Hugo França</b>	
Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahia).	
O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas, "móveis-escultura", como esta namoradeira.	
A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadeiras, enxó e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.	

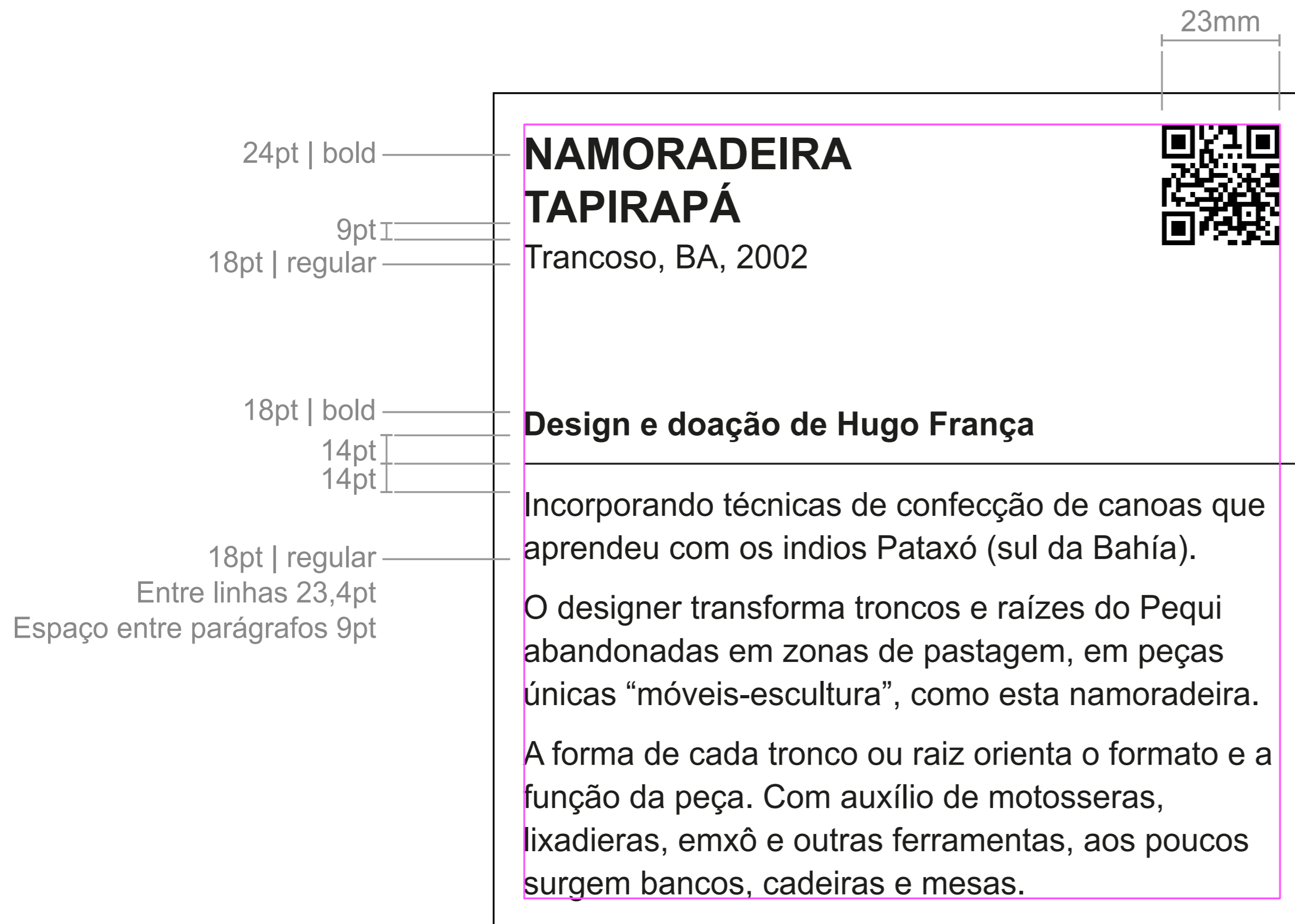
## Legenda 1

Levando em consideração a legenda atual utilizada na exposição, tanto em formato quanto em diagramação, a legenda 1 foi projetada para ser utilizada em todas as obras que estejam próximas ao visitante nos corredores da exposição.

Seu corpo de texto ampliado facilita a leitura para pessoas com baixa visão e o QR code leva para o conteúdo digital, descrito adiante, que pode ser utilizado tanto por pessoas com ou sem deficiência.

Conforme descrito na seção do teste empírico, a legenda 1 apresenta apenas 1cm a mais que a legenda atual, ficando com 16x16cm, o que possibilitou a utilização de tipografia com corpo de texto maior e, ainda assim, equilíbrio e respiro visual para o leitor.

Quando aplicada na parede, as legendas devem estar a 137cm cm do chão em relação ao topo da legenda, conforme descrito no cenário de teste. Baseada na ABNT NBR9050:2015, entendemos que essa altura é confortável tanto para pessoas em cadeira de rodas quanto para pessoas em pé.

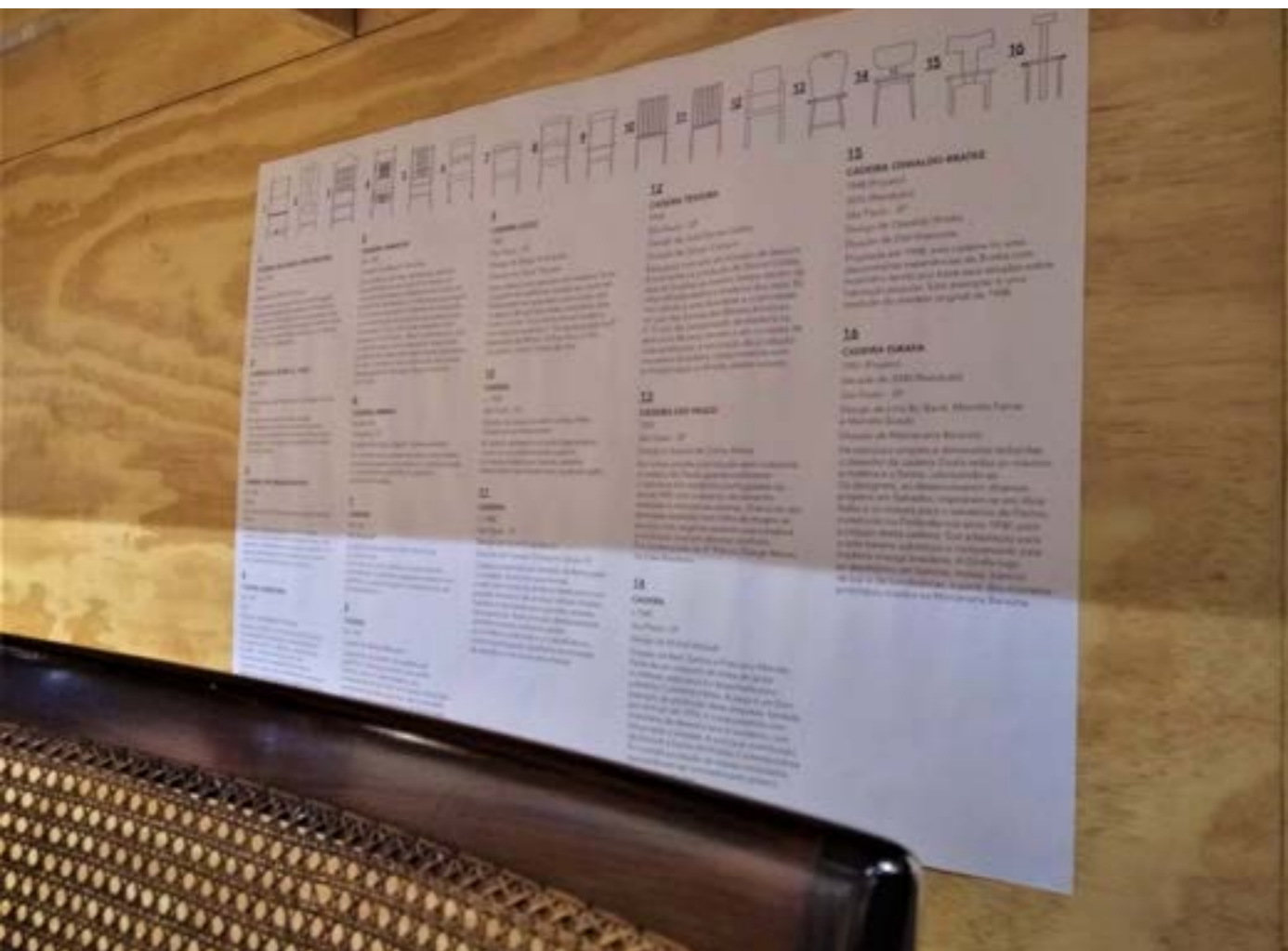


Dimensão: 16 x 16 cm

Figura 76 – Desenho técnico legenda 1 (fonte: reprodução do autor)



*Figura 77 - Aplicação da legenda da prateleira de cadeiras (fonte: registro do autor)*



*Figura 78 - Legenda da prateleira de cadeiras (fonte: registro do autor)*

9. Dor é um termo utilizado na literatura sobre design de serviço para se referir aos momentos de atrito na experiência.

## Legenda 2

A legenda 2 possui os mesmos elementos da legenda 1, porém os corpos de texto das tipografias são maiores, pois ela foi projetada para ser utilizada em todas as obras que estejam mais distantes ou em outro nível de altura do visitante na exposição.

A motivação para criação de um tipo de legenda para ser lida à maior distância se deu, principalmente, por conta da identificação das cadeiras que estão localizadas na prateleira superior. No cenário atual, a legenda é impressa em formato A4 contando a identificação de todas as cadeiras, e encontra-se fixada abaixo da prateleira em uma região de penumbra. Conforme mapeado na jornada, esse dimensionamento e localização são pontos de dor<sup>9</sup> para pessoa com baixa visão. Com isso, a legenda 2 se propõe ser utilizada em conjunto com a solução “testeira”, descrita mais adiante.

28pt | bold  
18pt

21pt | regular  
Entre linhas 27,3pt

21pt | bold  
Entre linhas 27,3pt

14pt  
14pt

121pt | regular  
Entre linhas 27,3pt  
Espaço entre parágrafos 9pt


23mm

**CADEIRA GIRAFA**

1987 (Projeto) | Década de 2000 (Reedição)  
São Paulo – SP

**Design de Lina Bo Bardi, Marcelo Ferraz e Marcelo Suzuki**  
**Doação de Marcenaria Baraúna**

De estrutura simples e dimensões reduzidas, o desenho da cadeira Girafa reduz ao máximo a matéria e a forma, valorizando-as. Os designers, ao desenvolverem diversos projetos em Salvador, inspiraram-se em Alvar Aalto e os móveis para o sanatório de Paimio, construído na Finlândia nos anos 1930, para a criação desta cadeira. Sua adaptação para o solo baiano substituiu o compensado pela madeira maciça brasileira. A Girafa logo se desdobrou em bancos, mesas, bancos de bar e de bordadeiras, a partir dos inúmeros protótipos criados na Marcenaria Baraúna.



margem: 6mm

Dimensão: 15 x 28,5 cm

Figura 79 – Desenho técnico legenda 2 (fonte: reprodução do autor)

### Legenda 3

Projetada olhando para o cenário da vitrine de objetos, a legenda 3 possui as mesmas características da legenda 2, pois também é um cenário no qual o usuário lerá informações à maior distância, visto que o vidro da vitrine impossibilita que ele se aproxime da legenda.

Esta legenda também foi projetada analisando o cenário atual, no qual a legenda da vitrine possui menos informações do que as demais no espaço expositivo, pois há menos espaço livre disponível para fixação das legendas devido a quantidade de objetos expostos. A fim de manter a unidade do sistema de legendas e diferenciar os tipos de informação, utiliza-se o negrito para diferenciar o ano e o local da peça do nome de quem a produziu e a doou para o Museu.



*Figura 80 - Comparativo entre legenda atual e legenda 3 (fonte: reprodução do autor)*



*Figura 81 - vitrine de objetos (fonte: registro do autor)*

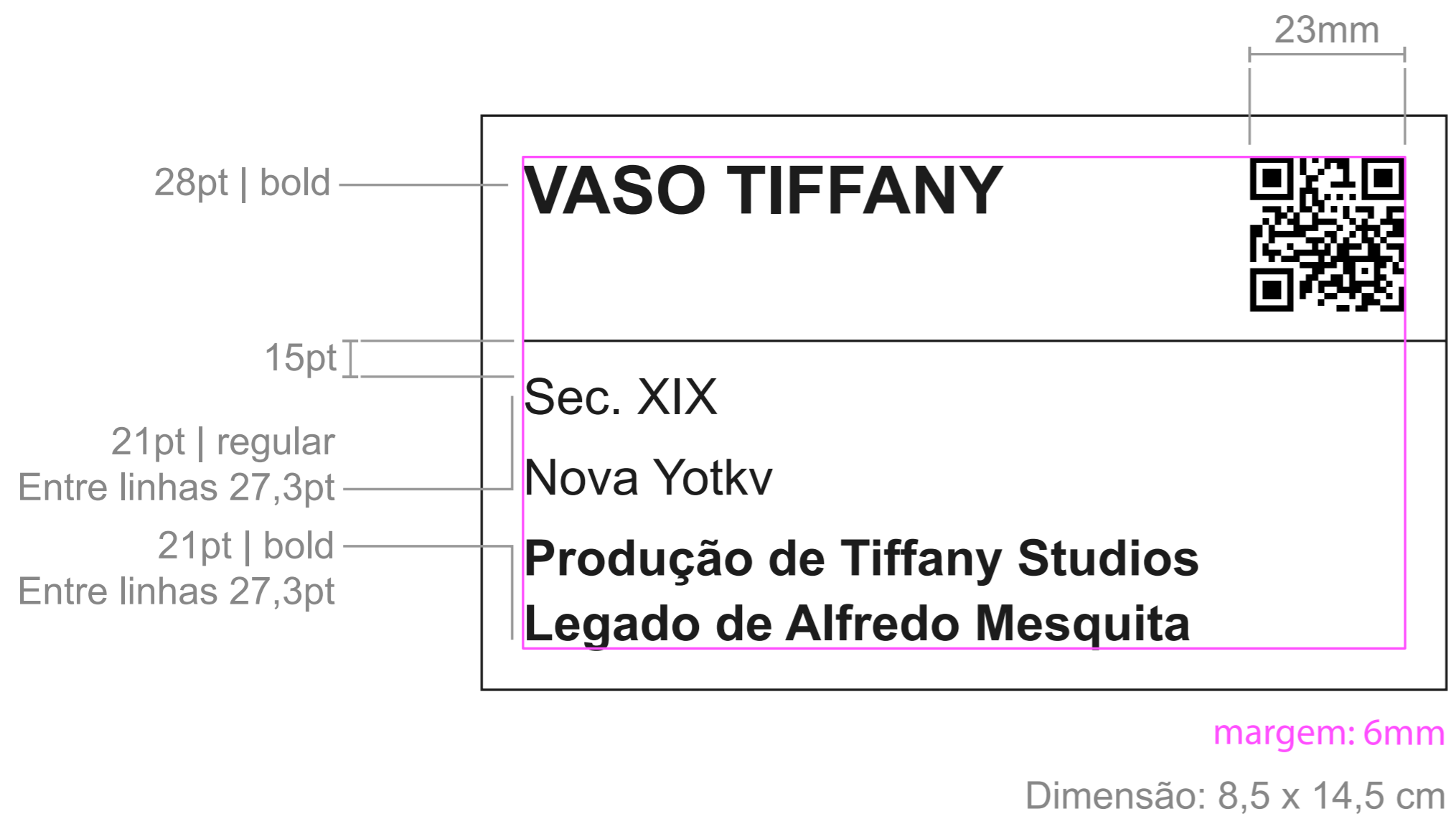


Figura 82 -  
Desenho técnico  
legenda 3 (fonte:  
reprodução do  
autor)



*Figura 83 – Exemplos de legendas fixas no chão (fonte: registro do autor)*

**Totem** Também atendendo à oportunidade “acessibilidade nas legendas”, este projeto tem como objetivo elevar as legendas que se encontram no chão pois, conforme visto na visita assistida, elas não são confortáveis para leitura.

Assim como para definição da altura de implantação das legendas, o dimensionamento deste projeto levou em consideração os cones visuais da pessoa em pé e em cadeira de rodas descritos na ANBT NBR9050:2015. Com isso, definiu-se que a altura do totem do chão até o início do plano inclinado deve ser de 800mm. Na exposição Remanescentes da Mata atlântica e acervo, as peças estão expostas sobre palanques. Dessa forma, deve-se considerar a altura do palanque para confecção do totem. Caso o palanque de instalação tenha 200mm de altura, a altura do totem até o plano inclinado deve ser de 600mm.

A definição do ângulo de inclinação do plano inclinado onde a legenda deve ser fixada, foi definida por meio de teste empírico. Para isso, foi confeccionado um modelo volumétrico em papelão do totem, no qual três diferentes ângulos foram testados: 30°, 45° e 60°. Após o teste a comparação dos três ângulos, definiu-se que o ângulo mais confortável para leitura tanto em pé quanto sentado é o de 60° em relação ao plano horizontal.

Figura 84 – Modelo do totem com angulação de 30°  
(fonte: registro do autor)

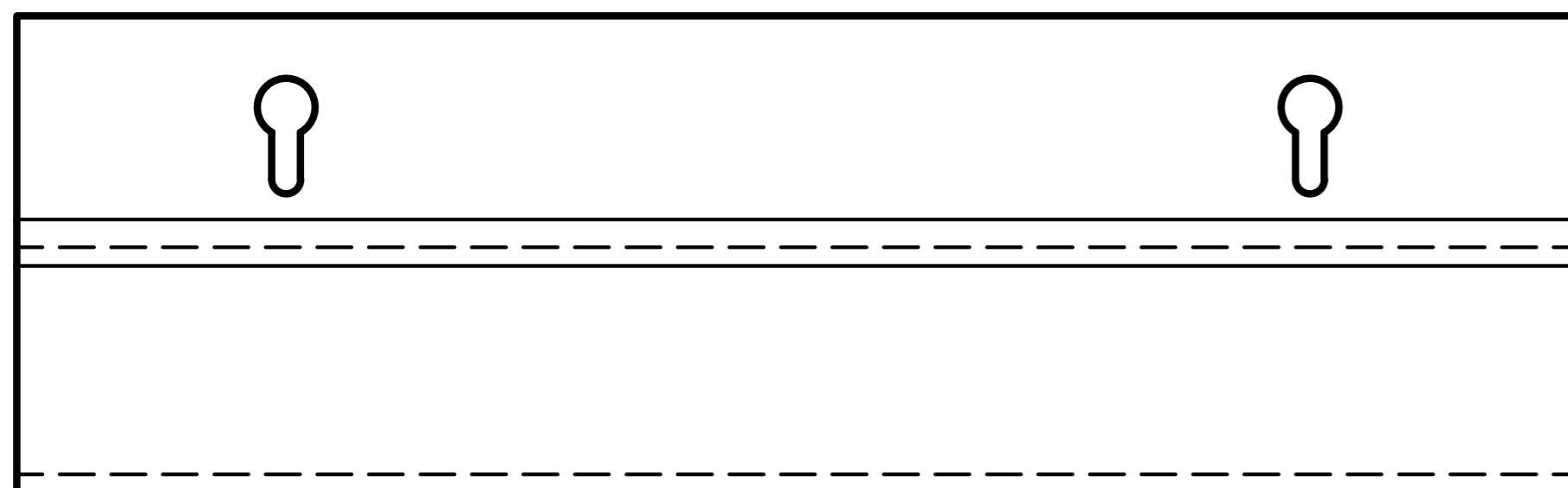


Figura 85 – Modelo do totem com angulação de 45°  
(fonte: registro do autor)



Figura 86 – Modelo do totem com angulação de 60°  
(fonte: registro do autor)





*Figura 87 - Vista superior da base do totem (fonte: reprodução do autor)*



*Figura 88 - parafuso auto-atarraxante arruelado (fonte: catálogo Diapar)*

A fim de causar o menor impacto visual possível dentro do espaço expositivo, escolheu-se acrílico translúcido de 6mm de espessura como material para confecção do totem.

Em se tratando de peças de acervo do Museu, elas precisam ser higienizadas periodicamente. Assim, para facilitar a remoção das peças, o sistema de fixação do totem foi projetado para que ele possa ser removido com facilidade: sua base possui um recorte em forma de “8” no qual é preso em um parafuso arruelado, garantindo, assim, sua sustentação.

No apêndice deste volume encontra-se o desenho técnico detalhado do totem e do sistema de fixação.

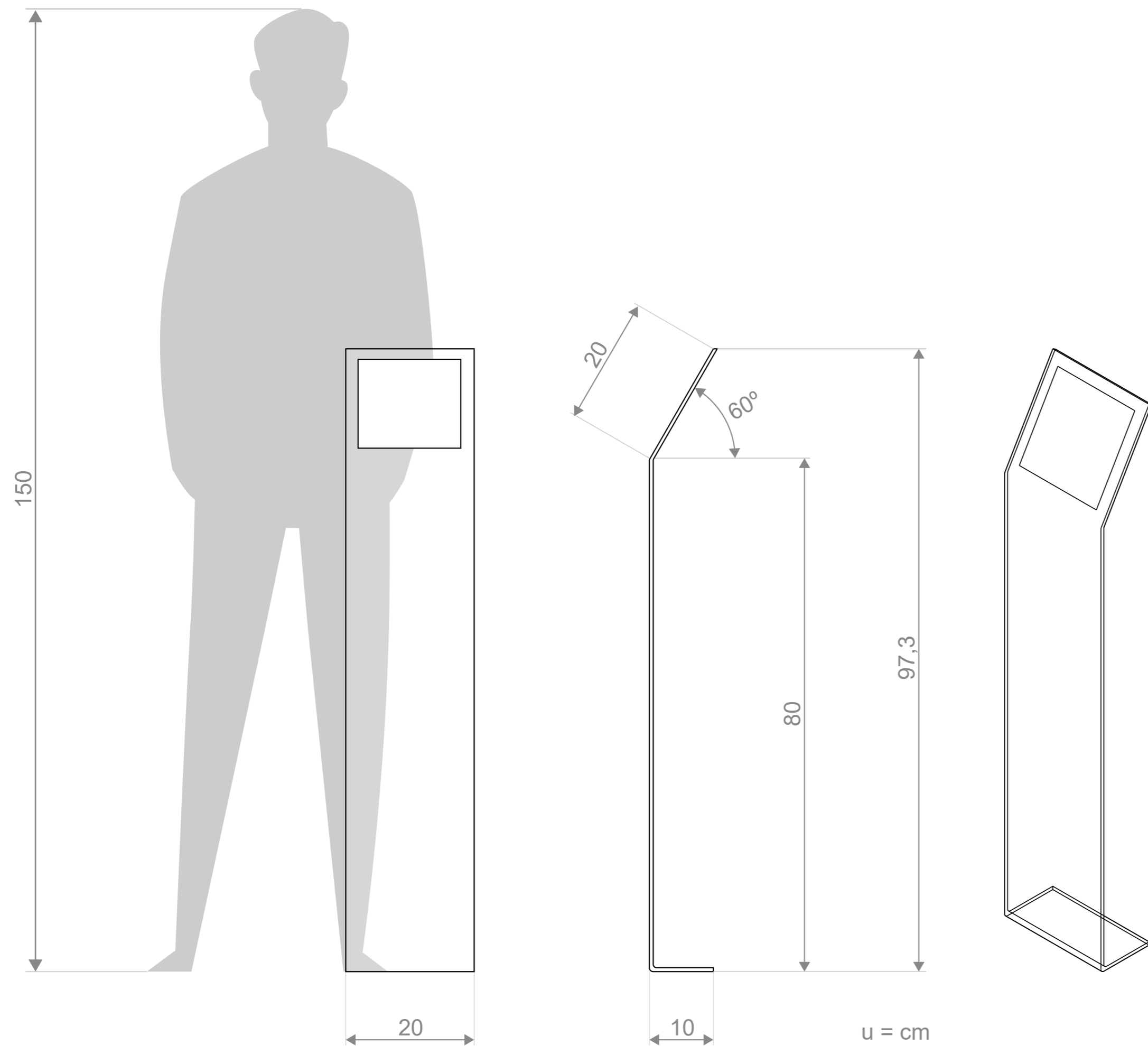


Figura 89 - Representação sem escala das principais medidas do totem. (fonte: reprodução do autor)

## Testeira

A fim evidenciar a legenda da prateleira das cadeiras e colocá-la em local iluminado, o projeto da testeira também está relacionado à oportunidade “acessibilidade nas legendas”.

Um grande desafio dessa solução, foi projetar um objeto que não interferisse visualmente no espaço, não atrapalhasse o trânsito de pessoas, pois a prateleira esta sobra uma porta e, também, pudesse ser fixado na prateleira, que possui mãos francesas para suporte e fixação ao longo de seu comprimento.

Com isso, a testeira possui as mesmas características materiais e de implantação do totem, porém deve ser fixado na parte inferior da prateleira abaixo de cada uma das cadeiras. Dessa forma, o impacto visual é menor, e a praticidade para remover a testeira para higienização das peças também é mais prática.

No apêndice deste volume encontra-se o desenho técnico detalhado da testeira e do sistema de fixação.

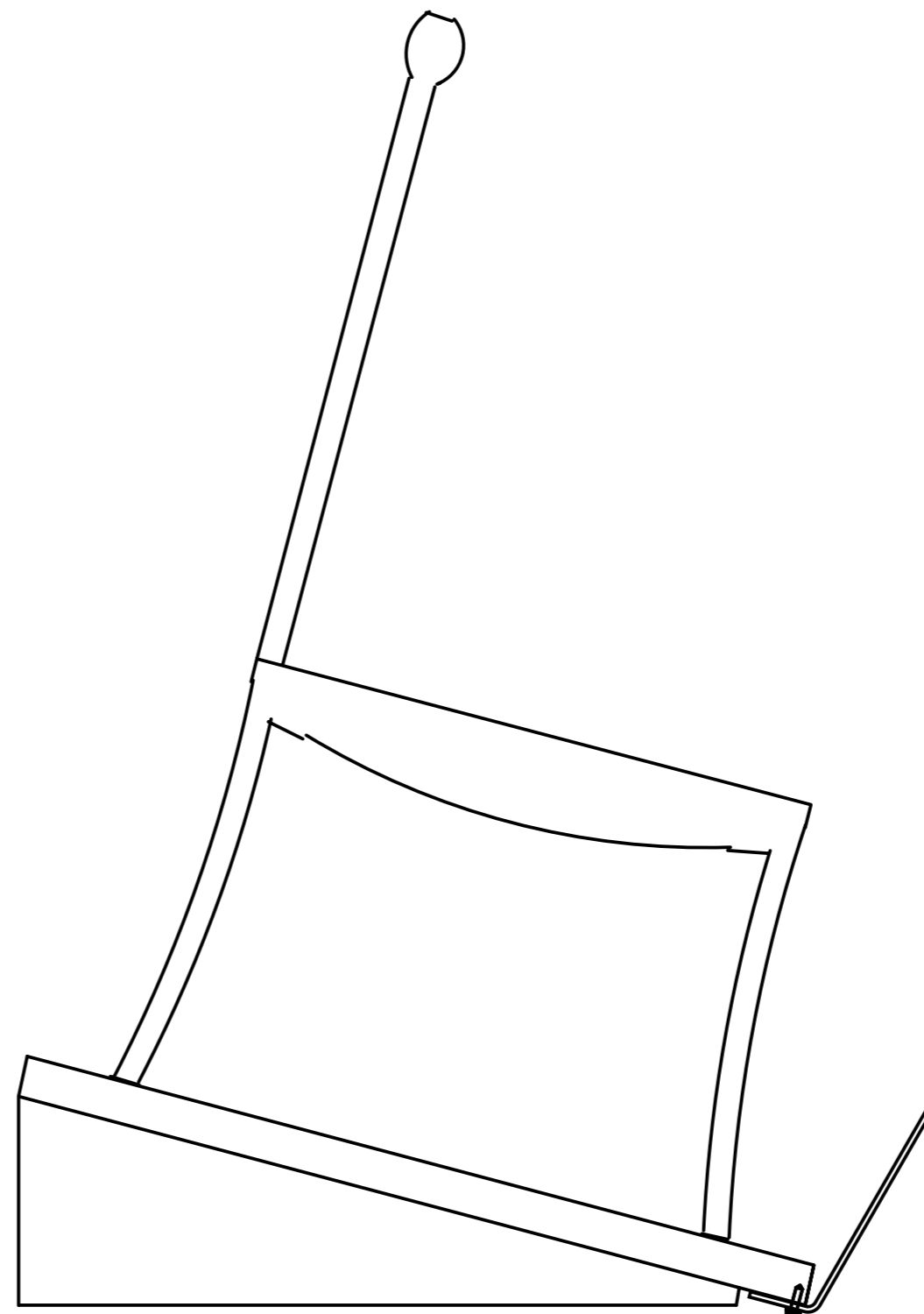
*Figura 90 - Fotografia prateleira de cadeiras (fonte: Site do Museu)*



Figura 91 - Ilustração esquemática da testeira (fonte: reprodução do autor)



Figura 92 - Vista lateral implantação testeira (fonte: reprodução do autor)



## Suporte de mão

Inspirado nos apoios manuais visto na visita de campo ao Museu do Futebol e à Pinacoteca do Estado, essa solução se propõe a ser mais uma forma do visitante se relacionar com a exposição. Pensando no cenário de pessoas com deficiência visual com grau mais elevado, ter um material que pode ser levado aos olhos sem, necessariamente, se aproximar das legendas e das obras pode trazer mais conforto e melhor qualidade na experiência da visita.

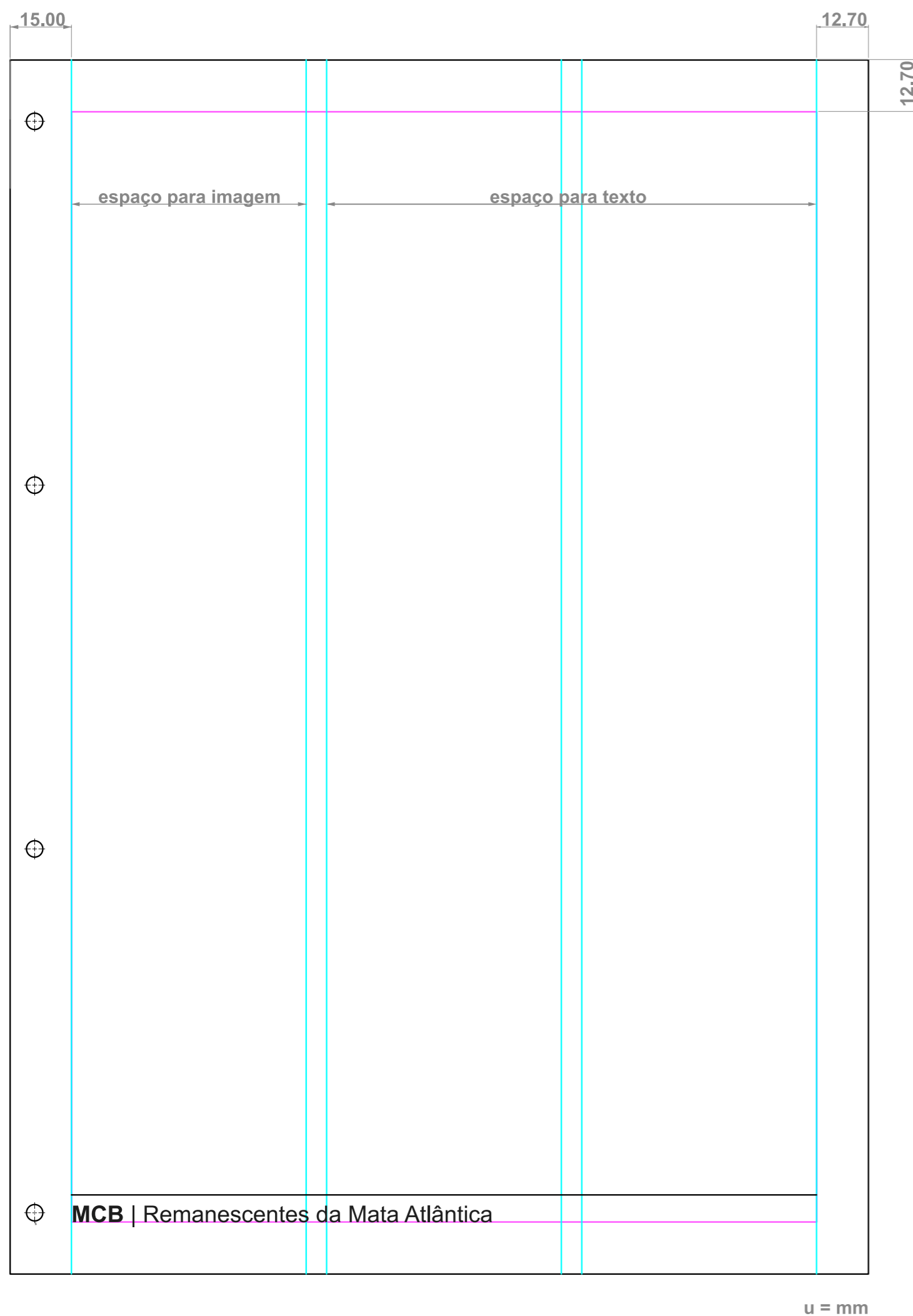
Atendendo ao requisito de ser uma solução de baixo custo, o suporte de mão foi pensado para ser confeccionado sem grandes custos, em formato A4 e com sistema de encadernação por argolas articuladas (*card rings*), permitindo que suas páginas sejam trocadas caso haja necessidade.

Diante do cenário da pandemia do COVID-19 em 2020, entende-se que um material compartilhável entre os visitantes deve possibilitar a higienização entre usos. Para isso, propõe-se que suas folhas sejam plastificadas, permitindo, assim, a higienização.

Vale ressaltar que o processo de desenvolvimento do suporte de mão, assim como das legendas, foi por testes empíricos. Utilizando as mesmas premissas tipográficas das legendas, foram feitos testes de diagramação e impressão para chegar na proposta final.

Figura 93 – Argola articulada  
(fonte: reprodução da internet)





*Figura 94 - Representação da estrutura da página do suporte manual (fonte: reprodução do autor)*

## Diagramação

A diagramação do suporte de mão foi desenhada para manter a identidade visual das legendas da exposição, proporcionando unidade e consistência na experiência. Assim, Arial também é a família tipográfica deste material, utilizando a diferença de peso e corpo de texto para hierarquia da informação.

Para estrutura da página, propõe-se um grid de 3 colunas, possibilitando dinamismo na diagramação, visto que a representação visual (imagem) das obras é de extrema importância para o visitante, pois, assim, consegue facilmente encontrar a obra que procura sem precisar ler o título na legenda.

Para o projeto, definiu-se algumas páginas tipo, ou seja, modelos de páginas principais que apresentam o conteúdo da exposição, conforme descrição a seguir.

21pt | bold  
14pt | regular  
Entre linhas 18,2 pt  
Espaço entre parágrafos 3mm  
Alinhamento à esquerda não justificado

<h2><b>SOBRE A EXPOSIÇÃO</b></h2> <p>A exposição Remanescentes da Mata Atlântica &amp; Acervo MCB, que apresentamos agora ao público, é um desejo antigo do MCB de poder relacionar exemplares da mata atlântica com o jardim do Museu (6000 m2) e parte do acervo museológico composto por mobiliário, que traz em sua matéria prima o DNA da nossa floresta primária, constituída por madeiras como jacarandá, jequitibá rosa, canela, cedro, entre outras. Apresentamos aqui uma visão do processo de avanço das áreas urbanas sobre a mata atlântica original, com a derrubada de árvores de grande porte, e destacamos peças do acervo elaboradas com essas madeiras - hoje praticamente extintas.</p> <p>Esta mostra iniciou-se com uma expedição de pesquisa que durou 45 dias e percorreu 20 cidades em dois estados, São Paulo (Bastos; Garça; Gália; Marília; Oriente; Pompéia; Tupã; Vera Cruz) e Paraná (Arapongas; Cafeara; Cambé; Florestópolis; Ibiporã; Londrina; Rolândia; Porecatu; Santo Inácio; Maringá; Ourizona; São Carlos Do Ivaí), visitando museus, arquivos, colecionadores particulares e moradores locais, em busca de testemunhos materiais e visuais que registraram o processo de extração de madeiras da Mata Atlântica, quer seja para abertura de caminhos para o “sertão”, primeiros assentamentos populacionais ou para a simples exploração da matéria prima destinada a construção civil e produção de mobiliário.</p> <p>O resultado foi um levantamento de mais de 200 imagens e cerca de 70 ferramentas, que registram de forma impressionante o processo de avanço sobre a mata virgem a partir do final dos anos 20 do século passado.</p> <p>Com ineditismos, apresentamos um farto conjunto de imagens, um destaque a parte que, além de representar o gigantismo da floresta, traz a construção de uma narrativa de homens e mulheres (pioneiros) vencendo a natureza. Hoje, entretanto, sabemos quem de fato perdeu a batalha!</p> <p>Museu da Casa Brasileira</p>
<p><b>MCB   Remanescentes da Mata Atlântica</b></p>

## Página de texto

Entendendo que o conteúdo da exposição vai além das legendas e das obras, o modelo “página de texto” foi pensado para conteúdos como texto curatorial, texto sobre a exposição e ficha técnica.

Conforme ilustrado na figura ao lado, o conteúdo da página ocupa as três colunas da estrutura de diagramação e apresenta 16pt para o título e 14pt para o texto corrido.

Figura 95 -  
Desenho técnico  
página de texto  
(fonte: reprodução  
do autor)










	<b>SUMÁRIO</b>		
21pt   bold			
21pt   bold	<b>p.3</b>	<b>p.3</b>	<b>p.3</b>
			
16pt   bold	<b>NAMORADEIRA TAPIRAPÁ</b>	<b>CADEIRA GIRAFA</b>	<b>VASO TIFFANY</b>
9mm	<b>p.3</b>	<b>p.3</b>	<b>p.3</b>
			
	<b>NAMORADEIRA TAPIRAPÁ</b>	<b>CADEIRA GIRAFA</b>	<b>VASO TIFFANY</b>
	<b>p.3</b>	<b>p.3</b>	<b>p.3</b>
			
	<b>NAMORADEIRA TAPIRAPÁ</b>	<b>CADEIRA GIRAFA</b>	<b>VASO TIFFANY</b>
	<b>MCB   Remanescentes da Mata Atlântica</b>		

Figura 96 – Desenho técnico página do sumário (fonte: reprodução do autor)

## Sumário

A página do sumário foi pensada para facilitar o visitante a encontrar a obra que procura sem a necessidade de folhear todo o caderno. Assim, optou-se por fazer um sumário com fotografias das obras, pois entende-se que, neste caso, a representação real facilitará o reconhecimento em vez de uma ilustração pictográfica.

	<p><b>NAMORADEIRA TAPIRAPÁ</b></p> <p>Trancoso, BA, 2002</p>	
	<p><b>Design e doação de Hugo França</b></p> <p>Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahia).</p> <p>O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.</p> <p>A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.</p>	
	<p><b>CADEIRA GIRAFA</b></p> <p>1987 (Projeto)   Década de 2000 (Reedição)</p> <p>São Paulo – SP</p> <p><b>Design de Lina Bo Bardi, Marcelo Ferraz e Marcelo Suzuki</b></p> <p><b>Doação de Marcenaria Baraúna</b></p> <p>De estrutura simples e dimensões reduzidas, o desenho da cadeira Girafa reduz ao máximo a matéria e a forma, valorizando-as. Os designers, ao desenvolverem diversos projetos em Salvador, inspiraram-se em Alvar Aalto e os móveis para o sanatório de Paimio, construído na Finlândia nos anos 1930, para a criação desta cadeira. Sua adaptação para o solo baiano substituiu o compensado pela madeira maciça brasileira. A Girafa logo se desdobrou em bancos, mesas, bancos de bar e de bordadeiras, a partir dos inúmeros protótipos criados na Marcenaria Baraúna.</p>	
<p>MCB   Remanescentes da Mata Atlântica</p>	<p>3</p>	

16pt | bold  
 14pt | regular  
 14pt | bold  
 14pt | regular  
 Entre linhas 18,2 pt  
 Espaço entre parágrafos 3mm  
 Alinhamento à esquerda não justificado

Espaço entre parágrafos 3mm

9mm

## Legenda das obras

Para a página com as legendas das obras, foi pensado duas situações: um para as obras que possuem maior massa de texto, vide figura 97. E outro para as legendas da vitrine, que possuem apenas as informações gerais das obras, vide figura 98.

Em ambos os modelos de páginas, respeitou-se a primeira coluna para imagem e as duas seguintes para texto, cuja estrutura de hierarquia da informação foi mantida como definido nas legendas.

Para melhor leitura, define-se que não haja quebra de texto da mesma obra entre as páginas. No modelo 1 representado na figura 97, a próxima obra e legenda deve ir para a página seguinte, mantendo o vazio no restante da página na sua parte inferior.

*Figura 97 - Desenho técnico página de legendas das obras 1 (fonte: reprodução do autor)*

	<p><b>VASO TIFFANY</b></p> <p>Sec. XIX</p> <p>Nova Yotkv</p> <p><b>Produção de Tiffany Studios</b></p> <p><b>Legado de Alfredo Mesquita</b></p>
	<p><b>VASO TIFFANY</b></p> <p>Sec. XIX</p> <p>Nova Yotkv</p> <p><b>Produção de Tiffany Studios</b></p> <p><b>Legado de Alfredo Mesquita</b></p>
	<p><b>VASO TIFFANY</b></p> <p>Sec. XIX</p> <p>Nova Yotkv</p> <p><b>Produção de Tiffany Studios</b></p> <p><b>Legado de Alfredo Mesquita</b></p>
	<p><b>VASO TIFFANY</b></p> <p>Sec. XIX</p> <p>Nova Yotkv</p> <p><b>Produção de Tiffany Studios</b></p> <p><b>Legado de Alfredo Mesquita</b></p>
<p>MCB   Remanescentes da Mata Atlântica <span style="float: right;">4</span></p>	

16pt | bold  
 14pt | regular  
 Espaço entre parágrafos 3mm  
 Alinhamento à esquerda não justificado

14pt | bolg  
 Espaço entre parágrafos 3mm  
 Alinhamento à esquerda não justificado

9mm

*Figura 98 - Desenho técnico página de legendas das obras 2 (fonte: reprodução do autor)*

## Encadernação

O sistema de encadernação do suporte de mão foi pensado para permitir a troca de páginas com facilidade, pois entende-se que um material que será manuseado e higienizado com frequência pode se deteriorar. Além disso, em se tratando da exposição do acervo do Museu da Casa Brasileira, pode ser necessária a troca de peças ao longo da exibição, tanto por questões de preservação quanto por interesse curatorial e museológico.

Dessa forma, a fim de atender ao requisito IV do ante projeto - gerar uma solução que possa ser reproduzida e seja de baixo custo, propõe-se o uso de argolas articuladas, *card rings*, como elemento de união das páginas. Dentre as opções de mercado, como encadernação comum, wire-o, brochura etc., a argola se apresentou a mais acessível financeiramente, pois é de baixo custo e fácil aquisição em lojas de artesanato, e permite a troca de páginas do material com facilidade.

Para o processo de plastificação é recomendado o uso de papel com, no mínimo, 150g/m<sup>2</sup> de gramatura<sup>10</sup>. Assim, supondo que o caderno de mão terá até 10mm<sup>11</sup> de espessura, propõe-se a utilização da argola articulada de 15mm de diâmetro. Para definição da furação, conforme descrito na figura 31, utilizou-se como referência a tabela de furação disponível no site da Bensons do Brasil, uma importadora de ferragens para fichários, pastas e agendas e registradoras.

10. Essa gramatura foi indicada por uma gráfica que possui a máquina de plastificação e o motivo é alta temperatura do processo que inviabiliza páginas de menor gramatura.

11. Para estimativa de volume tomou-se como base o papel Renaud 180g/m<sup>2</sup> da marca Spiral, cujo bloco de 20 folhas possui 5mm de espessura.

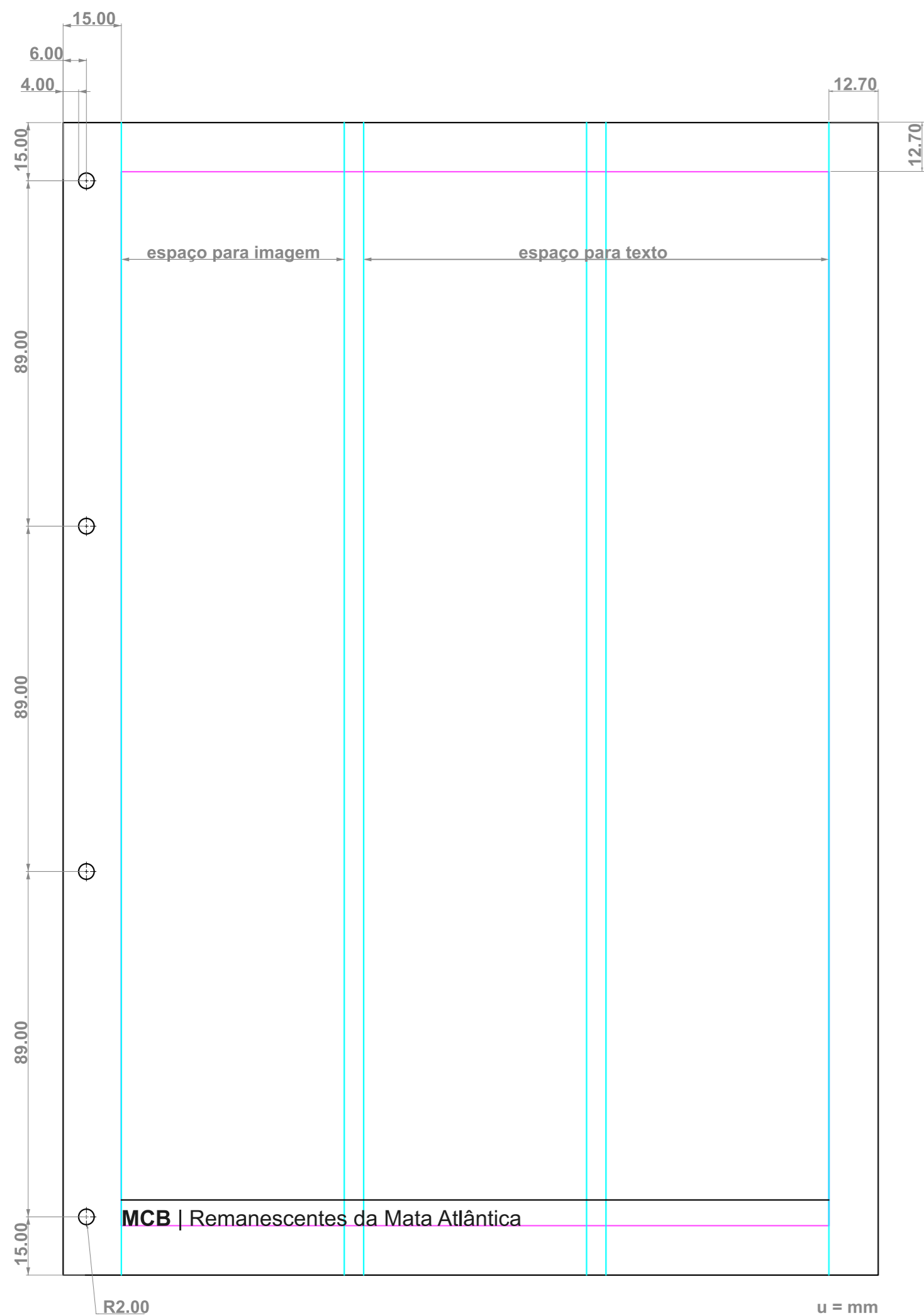


Figura 99 - Desenho técnico da folha do suporte manual (fonte: reprodução do autor)

Figura 100 - Tabela de medidas recomendadas para furação de papel (fonte: Site da empresa Bensons do Brasil)

MEDIDAS RECOMENDADAS PARA FURAÇÃO DE PAPEL					
	REDONDA		RETANGULAR E "D"		
13	4.0	4.0	10	4.0	4.0
15	4.0	4.0	15	6.5	4.0
16(ER)	4.0	4.0	20	6.5	4.5
16(CR)	6.5	4.5	25	6.5	4.5
19	4.0	4.0	30	6.5	5.5
20	6.5	4.5	35	6.5	5.5
25	6.5	4.5	40	6.5	5.5
26	6.5	4.5	45	6.5	5.5
30	6.5	5.5	50	6.5	5.5
32	6.5	5.5	52	6.5	5.5
35	6.5	5.5	55	7.5	6.5
38	6.5	5.5	65	7.5	7.5
45	6.5	5.5	75	7.5	7.5

## Site/ Qr Code

Ao longo da fase de pesquisa, pode-se perceber que a utilização de recursos digitais já é adotada em outras instituições e que pessoas com baixa visão já costumam utilizar o celular/*smartphone* como recurso de acessibilidade em seu dia-a-dia.

Olhando para este cenário e com o objetivo de atender à oportunidade “interação digital”, propõe-se a criação de um espaço no site institucional do Museu da Casa Brasileira, onde o visitante possa acessar as informações das obras da exposição por meio do *QR Code* impresso nas legendas.

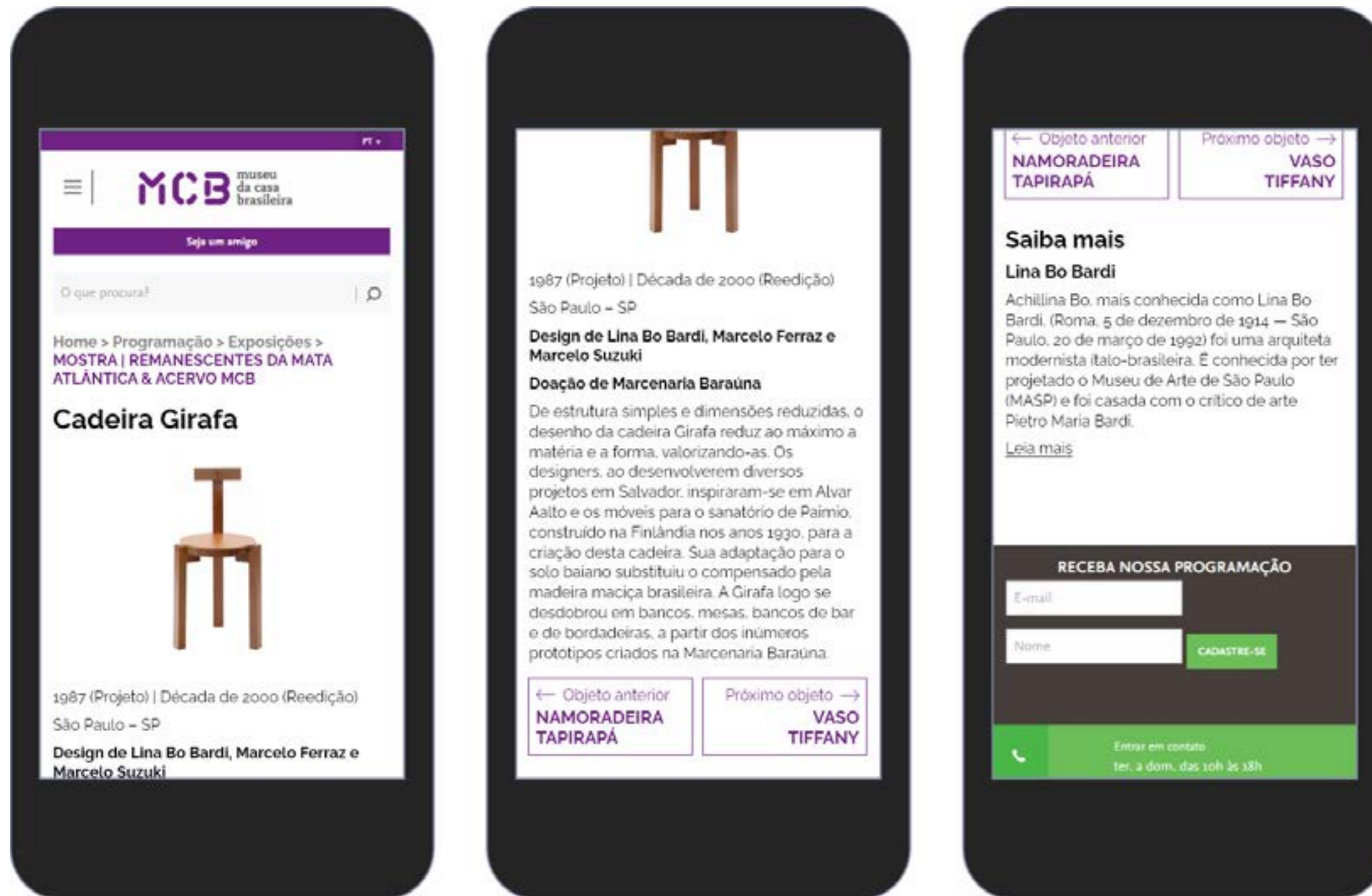
Assim, o visitante terá mais liberdade para interagir com as obras que deseja, além de utilizar um recurso que já está adaptado ao seu uso, pois o aparelho já possui suas configurações de acessibilidade definidas.

Além disso, o ambiente digital permite a inclusão de conteúdos adicionais e complementares às obras, como informações sobre o autor, peças relacionadas, artigos relacionados, audiodescrição etc.

Entende-se que uma oportunidade como essa, criação de um site, exige um projeto específico voltado para ela, olhando para questões de usabilidade, experiência e acessibilidade em ambientes virtuais<sup>12</sup> para pessoas com baixa visão. Dado tempo de execução e escopo deste projeto de conclusão de curso, priorizou-se o detalhamento das oportunidades associadas a acessibilidade das legendas no celular. Assim, o projeto do site associado ao uso *QR Code*, propôs-se a ser especulativo, para reforçar os conceitos de acessibilidade propostos no desenho do serviço.

12. Uma referência em acessibilidade para ambientes virtuais é a WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*) desenvolvido pela W3C. A fim de torná-la mais acessível, o designer Marcelo Sales criou um toolkit open source para facilitar o entendimento de suas diretrizes, que está disponível em <https://guia-wcag.com/>.

Figura 101 - Mockup de proposta de site para exposição do Museu da Casa Brasileira (fonte: reprodução do autor)



A fim de manter a unidade em todo o sistema, a estrutura de hierarquia da informação das legendas físicas no espaço expositivo foi mantida no meio digital, optando por utilizar apenas uma coluna de texto para a descrição das obras e, assim como no suporte de mão, a fotografia é utilizada para identificação da obra, mas com a vantagem de poder apresentar mais de uma imagem. Mantendo uma sequência lógica, o conteúdo adicional e links complementares à peça foram dispostos após os botões de navegação, pois entende-se que a interação com a exposição, neste caso, é a interação principal.

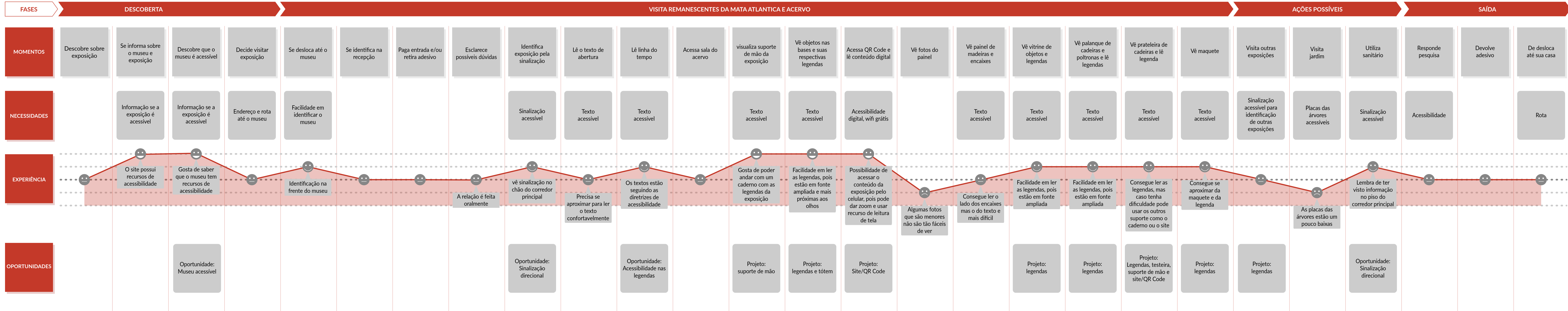
Por fim, além da acessibilidade e facilidade de acesso ao conteúdo, um espaço virtual como esse possibilita a criação de uma Wiki, uma biblioteca de conhecimento, para o Museu da Casa Brasileira sobre as suas peças do acervo. Assim como vemos a biblioteca de fotografias do Instituto Moreira Sales ou a Enciclopédia do Itaú cultural, o Museu da Casa Brasileira pode criar um acervo virtual que se alimenta com o tempo conforme as peças são expostas. Assim, o Museu pode fornecer mais um canal de referência em conhecimento sobre arquitetura e design brasileiro.

## Jornada futura

Assim como a jornada atual do serviço teve o objetivo de consolidar as percepções coletadas ao longo da fase de pesquisa, o desenho da jornada futura tem como objetivo ilustrar, exemplificar, o funcionamento do serviço e a experiência do usuário com a implementação das oportunidades propostas.

Dessa forma, a jornada futura foi desenhada com as mesmas camadas da jornada atual, mas a camada de oportunidade, neste caso, identifica qual oportunidade ou projeto proposto está associado ao ponto de contato entre o usuário e o serviço para melhoria da experiência.

# JORNADA FUTURA | VISITAÇÃO EXPOSIÇÃO REMANESCENTES DA MATA ATLÂNTICA E ACERVO



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho se propôs, inicialmente, a fazer uma reflexão sobre o papel social do designer de serviço na sociedade, analisando um recorte da bibliografia existente sobre o tema. Entretanto, ao longo desta fase da pesquisa, verificou-se a oportunidade de uma atuação prática e real, mudando o foco para o projeto de acessibilidade para pessoas com baixa visão na exposição Remanescentes da Mata Atlântica do Museu da Casa Brasileira. Dessa forma, a revisão bibliográfica realizada foi fundamental para a definição de premissas e objetivos do projeto, com um enfoque em uma atuação social.

Olhando para o cenário de acessibilidade visual em instituições com mostras, é possível perceber que esse tema ainda é uma grande barreira para muitas instituições, inclusive aquelas que já buscam tornar seu espaço mais acessível.

Apesar de prevista em lei, a acessibilidade ainda não é tratada como parte do projeto e do orçamento de expografia, sendo pensada apenas ao final do processo como pró-forma. O que acarreta intervenções que não estão integradas à exposição, e nos espaços que sobraram disponíveis, segregando ainda mais esse público. Além disso, a acessibilidade costuma ser pensada apenas para o extremo, pessoas com deficiência visual severa, na qual é criada uma peça tátil com legenda em braile e em tinta ampliada, mas o restante do projeto se mantém inalterado, deixando de levar em consideração as pessoas que estão na zona cinza entre pessoas sem deficiência visual e pessoas com deficiência severa.

De modo geral, fica a cargo do 'Educativo' da instituição pensar em ações para promover a inclusão, ações essas que acontecem em dias e horários específicos ou que necessitam agendamento para participação. É inegável a importância desse tipo de ação dentro das instituições, mas também é dever delas promover a autonomia total para pessoas com deficiência em seus espaços públicos.

Partindo do pressuposto que é de interesses das instituições implementarem recursos de acessibilidade em suas exposições e que o custo financeiro é uma barreira a ser vencida, o sistema desenvolvido neste trabalho para a exposição do Museu da Casa Brasileira se propôs a ser simples, de baixo custo e de fácil implantação e reprodução em outros espaços da instituição, ou até mesmo em outras instituições.

A definição dos critérios de acessibilidade tipográfica são o grande diferencial deste projeto, pois ele norteou o desenvolvimento de diversas oportunidades, assim como acreditamos que possa ser um material de consulta e referência para outros projetos, não limitando ou “engessando” a liberdade estética e criativa. Outras instituições com mostra que buscam acessibilidade, mas que, assim como o Museu da Casa Brasileira, possuem baixo orçamento, podem se inspirar nas propostas aqui apresentadas.

O cenário do acervo permanente do Museu da Casa Brasileira é caracterizado por ter uma grande quantidade de objetos expostos em um mesmo ambiente, ocasionando uma falta de espaço para aplicação das legendas e descrições das obras, restando apenas o piso dos suportes. Assim, a fim cumprir com a qualidade proposta do serviço por meio da elevação dessas legendas à altura dos olhos, os totens de acrílico tendem a ser o item de maior investimento no custo da exposição. Entretanto, eles podem ser reutilizados, viabilizando seu custo a longo prazo.

O sistema de acessibilidade proposto foi pensado a partir dos dados da revisão bibliográfica e das entrevistas com os usuários. Apesar dos testes empíricos realizados pelo pesquisador, que se enquadra dentro do público alvo, ao longo da fase de desenvolvimento, entendeu-se que é importante a interação com o usuário final por meio de testes de usabilidade, inserindo-os no processo e coletando a percepção de um leque variado de indivíduos.

Dado o tempo de execução, o escopo deste trabalho e as restrições de isolamento social dos últimos meses, não foi possível se aprofundar em outras oportunidades, como a sinalização direcional e intervenções no site para interação físico-digital com a exposição. Seu posterior desenvolvimento e aprofundamento podem trazer melhorias significativas para a experiência do serviço.

Com o viés do design de serviço, outros aspectos que não foram explorados também podem ser mapeados no futuro, como as ações do educativo, acessibilidade em eventos da instituição, comunicação nas redes sociais e e-mail marketing, treinamento dos funcionários para atendimento de pessoas com deficiência etc.

Apesar do recorte deste projeto ser voltado para visita à exposição e os resultados obtidos estarem associados ao design gráfico, ou expográfico, o foco não foi um simples redesign da comunicação visual, mas sim a melhoria da experiência do usuário na visita. Foi a abordagem do design de serviço, por meio do mapeamento dos pontos de contato do usuário com o Museu e o foco nas suas necessidades que direcionaram os resultados obtidos. Acreditamos que as soluções aqui apresentadas atingiram os objetivos propostos neste TCC e poderão ser úteis em um tempo de aplicação relativamente ágil assim que voltarmos ao 'novo' normal cotidiano.

Ao olharmos para as instituições com mostras acessíveis visitadas ao longo deste trabalho, pode-se perceber que elas promovem a diversidade de pessoas dentro dos seus serviços, mas não com todo potencial que poderia ter. Ou seja, apesar de ter legendas em braile, ou obras táteis, as legendas em tinta se mantêm pequenas e inacessíveis para quem possui alguma dificuldade de enxergar. Com isso, acredita-se que o papel social do designer de serviço na sociedade, além de promover a melhor experiência com foco nas necessidades do usuário, é promover soluções para a maior diversidade de pessoas possível dentro do serviço projetado.

Enquanto estudante universitário de design, sempre busquei inserir o debate social ao longo da minha formação, desde os trabalhos das disciplinas de projeto, até a atuação no projeto de extensão Colabora, cujo objetivo era promover a transformação social por meio do design. Assim, apesar de haver uma disciplina introdutória sobre a função social do design, esse debate não permeia a graduação e geralmente é promovido por interesse dos alunos. Entretanto, os resultados obtidos neste projeto só foram possíveis devido a formação generalista do curso de Design da FAU USP, que possibilita uma formação mais abrangente, olhando para as diversas vertentes do design, mesmo que não aprofundada, como gráfico, produto, serviço e interfaces.

## REFERÊNCIAS

ARRUDA, Silvia Gonçalves; Acessibilidade em Exposições: uma análise da norma atualizada NBR 9050:2015, p.142-165. In. TOJO, Joselaine Mendes; AMARAL, Lilnan. **Rede de Redes – diálogos e perspectivas das redes de educadores de museus no Brasil**. São Paulo, 2018. Disponível em <<https://www.sisemsp.org.br/redederedes>> Acesso em 15 de maio de 2019.

BLAZQUEZ, Ángel L. B.; **La accesibilidad para personas ciegas y con deficiencia visual al patrimonio cultural y natural**. her&mus 16 [volumen vii, número 1], octubre-noviembre 2015, p. 47-54

BRETAS, Alex. **Matriz Certezas, Suposições e Dúvidas, 2004**. Disponível em <<https://medium.com/educa%C3%A7%C3%A3o-fora-da-caixa/matriz-certezas-suposi%C3%A7%C3%B5es-e-d%C3%A7ivas-fa2263633655>> Acesso em 19 de maio de 2019.

BRISOLARA, Daniela Velleda. **Proposição de um modelo analítico da tipografia com abordagem semiótica**. Revista Brasileira de Design da Informação, v. 6, n. 2. São Paulo, 2009, p. 30-41.

DO VALE, José A. C. P.; **Exposições tácteis: entre o permanente e o efêmero. o Museu de Marinha em Lisboa**. her&mus 16 [volumen vii, número 1], octubre-noviembre 2015, p. 113-124

FARIAS, Priscila Lena 2004. **Notas para uma normatização da nomenclatura tipográfica**. Anais do P&D Design 2004 - 6º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design (versão em CD-Rom sem numeração de página). FAAP: São Paulo.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2010**. Disponível em <<http://www.censo2010.ibge.gov.br/>> Acesso em: 04 de junho de 2019.

KULPA, Cíntia Costa. **A contribuição de um modelo de cores na Usabilidade das interfaces computacionais dos usuários de Baixa Visão**. Porto Alegre, 2009.

MARGOLIN, Victor; MARGOLIN, Sylvia. Um “modelo social” de design: questões de prática e pesquisa. In: **Revista Design em Foco, julho-dezembro**, año/vol. I, número 001. Salvador, 2004. p 43-38.

MEÜRER, Mary Vonni; GONÇALVES, Berenice Santos; CORREIO, Wilson João Batista. **Tipografia e baixa visão: uma discussão sobre a legibilidade**. In Projética, Londrina, V.5 N.2, p. 33 - 46. Dezembro, 2014.

NAKASONI, Tatiane Mayumi. **Design para o empreendedorismo social e sua sustentabilidade**. São Paulo, 2016.

NORMANDI, Diego. **Design para acessibilidade: inclusão de pessoas com deficiência visual ao serviço de cinema**. São Paulo, 2016.

\_\_\_\_\_; HADDAD, Cibele Taralli. Vamos ao cinema: procedimentos de pesquisa em design para acessibilidade de pessoas cegas ao serviço de cinema, p. 1066-1078. In: **Anais do 12º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design Blucher Design Proceedings**, v. 9, n. 2]. São Paulo: Blucher, 2016.

PENIN, Lara. **An introduction to service design**. London; New York, NY; Bloomsburt Publishing, 2018.

REDIG, Joaquim. Design: responsabilidade social no horário do expediente. In: BRAGA, Marcos da Costa. **O papel social do design gráfico: história, conceito & atuação profissional**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2011. p. 87-113.

RICALDONI, Thaís Falabella; POLISSENI, Heleno. **Aplicação de Design de serviço para o desenvolvimento de produtos para a mobilidade no Campus Pampulha UFMG**, p. 112-124 . In: . São Paulo: Blucher, 2018.

SALES, Marcelo. **Acessibilidade Toolkit: Entendendo de uma vez por todas a WCAG**, 2018. Disponível em <<https://uxdesign.blog.br/acessibilidade-toolkit-entendendo-de-uma-vez-por-todas-a-wcag-e2714120d80>> Acessado em 03 de maio de 2020.

STICKDORN, Mark. **Isto é Design Thinking de Serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

# APÊNDICES

## Matriz CSD

### Certezas

- Museus não são acessíveis para pessoas com deficiência visual parcial

### Suposições

- Museus não tem dinheiro para investir em Acessibilidade;
- Poucos expografistas entendem/conhecem acessibilidade;
- Funcionários de museus acessíveis não sabem lidar com esse público;
- Museus acessíveis não tem acessibilidade em todas as aspectos do serviço.

### Dúvidas

- Há interesse dos museus em tornar suas exposições acessíveis?
- Acessibilidade está diretamente associada à recursos financeiros?
- É possível fazer uma expografia acessível de baixo custo?
- Qual o processo de montagem de uma exposição?
- O que torna uma expografia acessível para pessoas com deficiência visual parcial?
- Quais as possibilidade de acessibilidade em exposição?
- Os museus acessíveis também atendem pessoas com deficiência visual parcial?

## Legendas

### Testes

#### NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

##### Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahía).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.

#### NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

##### Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahía).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.

#### NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

##### Design e doação de Hugo França

#### NAMORADEIRA TAPIRAPÁ



Trancoso, BA, 2002

##### Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahía).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.

## Legenda 1

- 24pt | bold
- 9pt
- 18pt | regular
- 18pt | bold
- 14pt
- 14pt
- 18pt | regular
- Entre linhas 23,4pt
- Espaço entre parágrafos 9pt

# NAMORADEIRA TAPIRAPÁ

Trancoso, BA, 2002



## Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahia).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.

margem: 6mm

Dimensão: 16 x 16 cm

## Legenda 2

28pt | bold  
18pt  
21pt | regular  
Entre linhas 27,3pt  
21pt | bold  
Entre linhas 27,3pt  
14pt  
14pt  
121pt | regular  
Entre linhas 27,3pt  
Espaço entre parágrafos 9pt

# CADEIRA GIRAFA

1987 (Projeto) | Década de 2000 (Reedição)

São Paulo – SP

**Design de Lina Bo Bardi, Marcelo Ferraz e Marcelo Suzuki**  
**Doação de Marcenaria Baraúna**

De estrutura simples e dimensões reduzidas, o desenho da cadeira Girafa reduz ao máximo a matéria e a forma, valorizando-as. Os designers, ao desenvolverem diversos projetos em Salvador, inspiraram-se em Alvar Aalto e os móveis para o sanatório de Paimio, construído na Finlândia nos anos 1930, para a criação desta cadeira. Sua adaptação para o solo baiano substituiu o compensado pela madeira maciça brasileira. A Girafa logo se desdobrou em bancos, mesas, bancos de bar e de bordadeiras, a partir dos inúmeros protótipos criados na Marcenaria Baraúna.

23mm



margem: 6mm

Dimensão: 15 x 28,5 cm

### Legenda 3

23mm

28pt | bold

**VASO TIFFANY**

15pt

21pt | regular  
Entre linhas 27,3pt

Sec. XIX

Nova York

21pt | bold  
Entre linhas 27,3pt

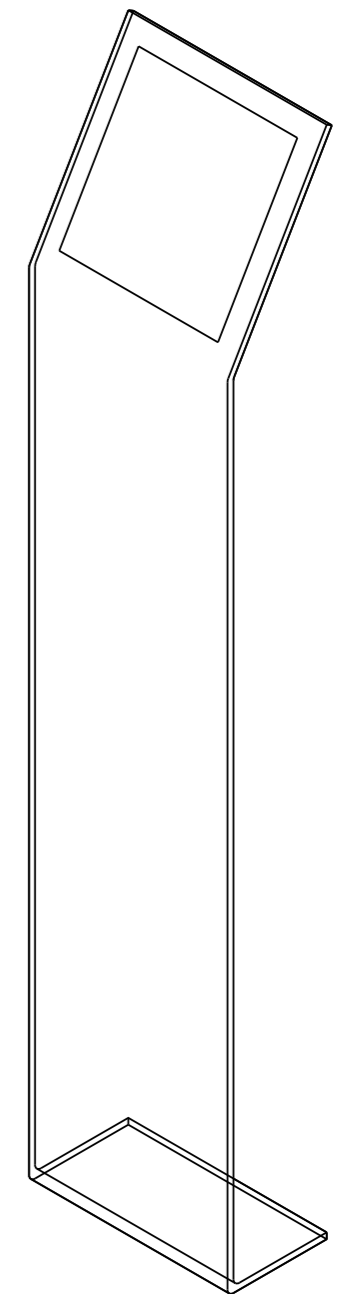
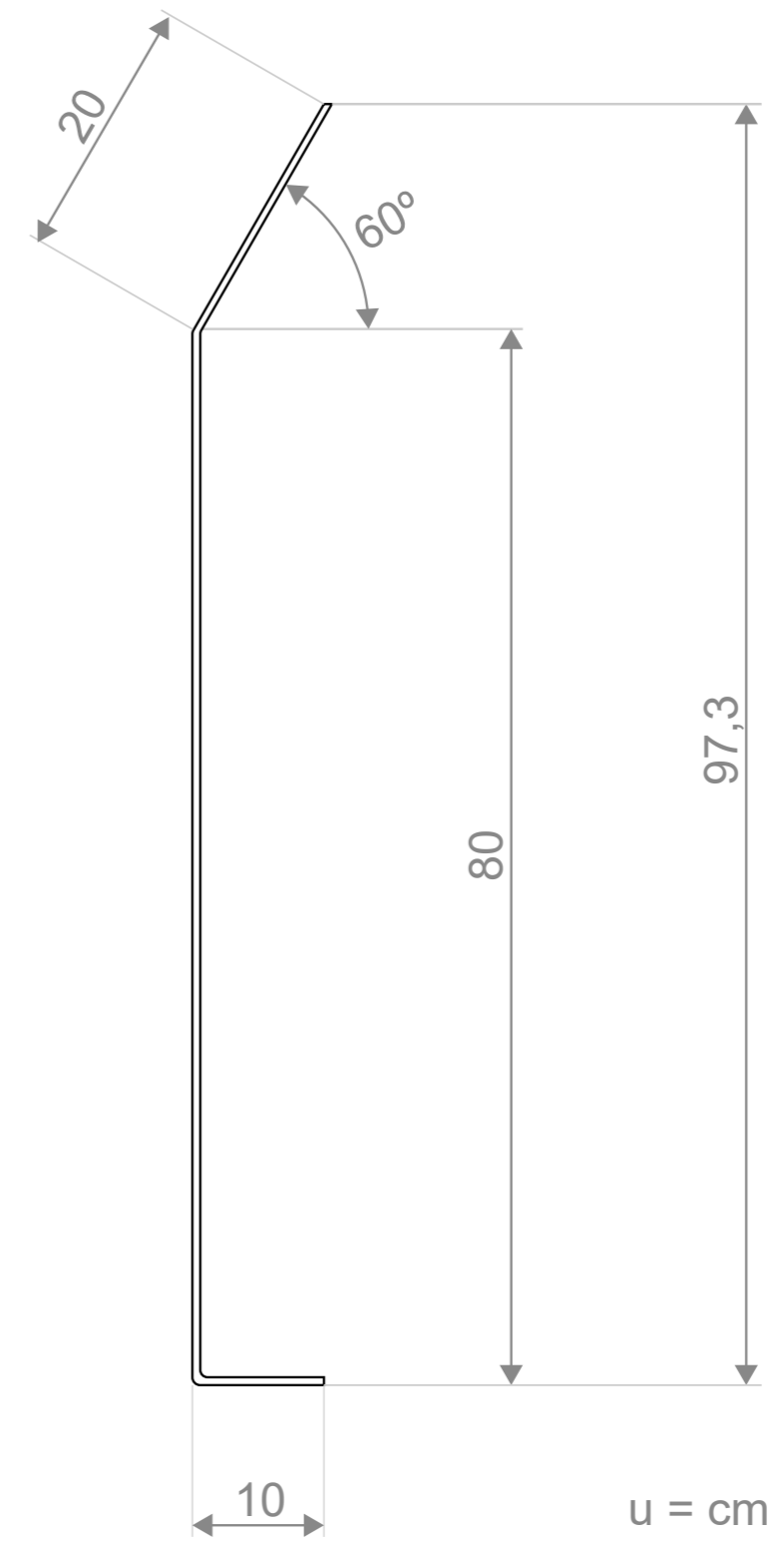
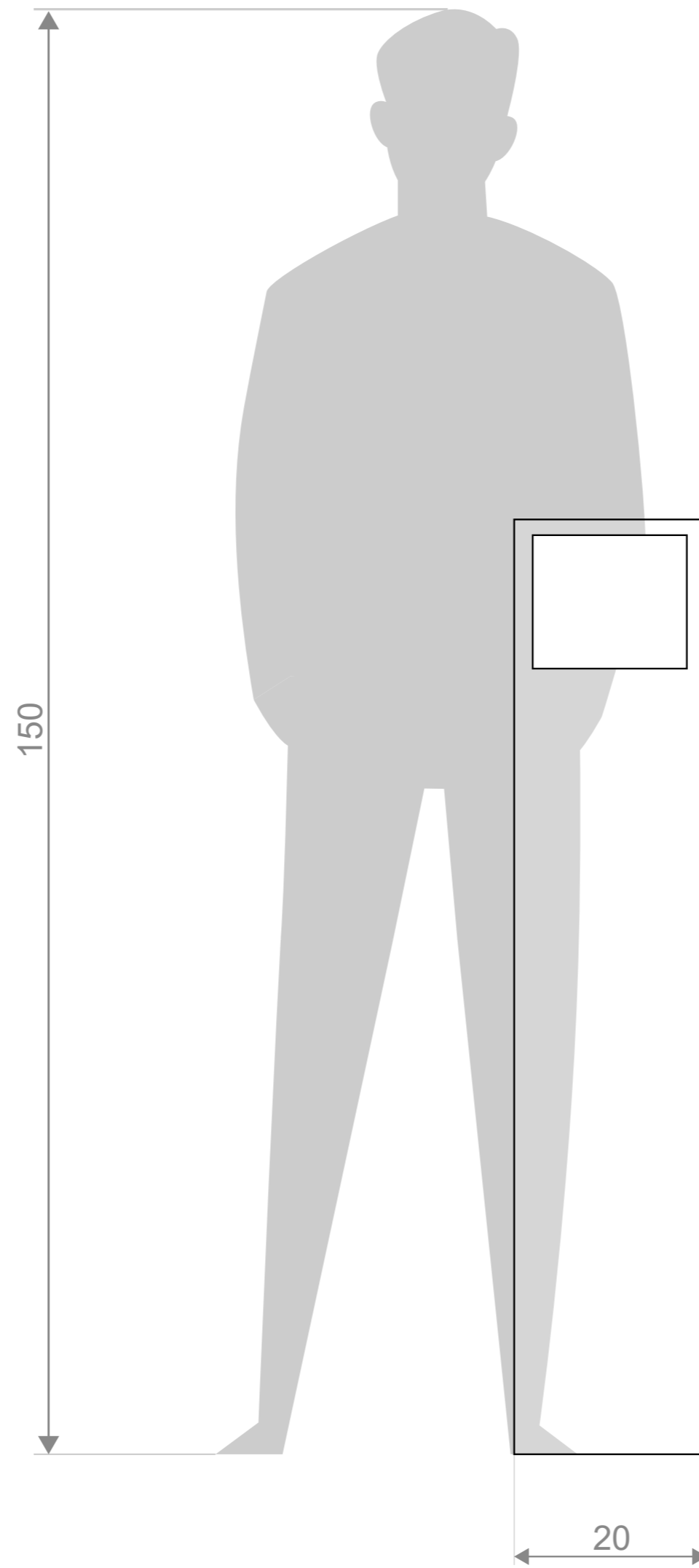
**Produção de Tiffany Studios  
Legado de Alfredo Mesquita**

margem: 6mm

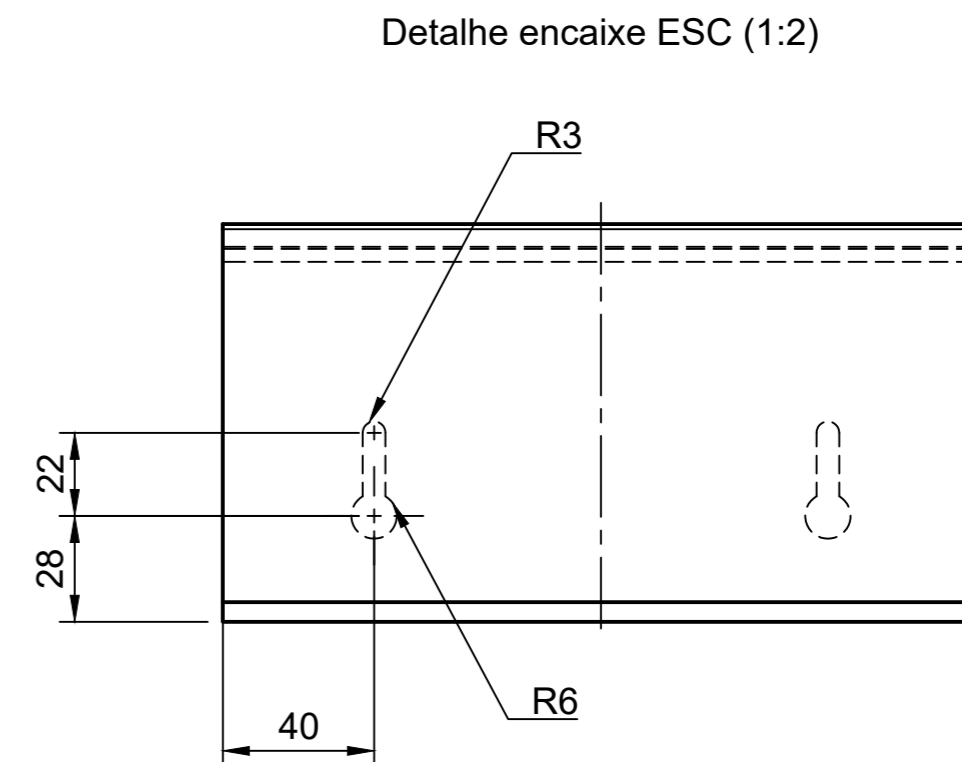
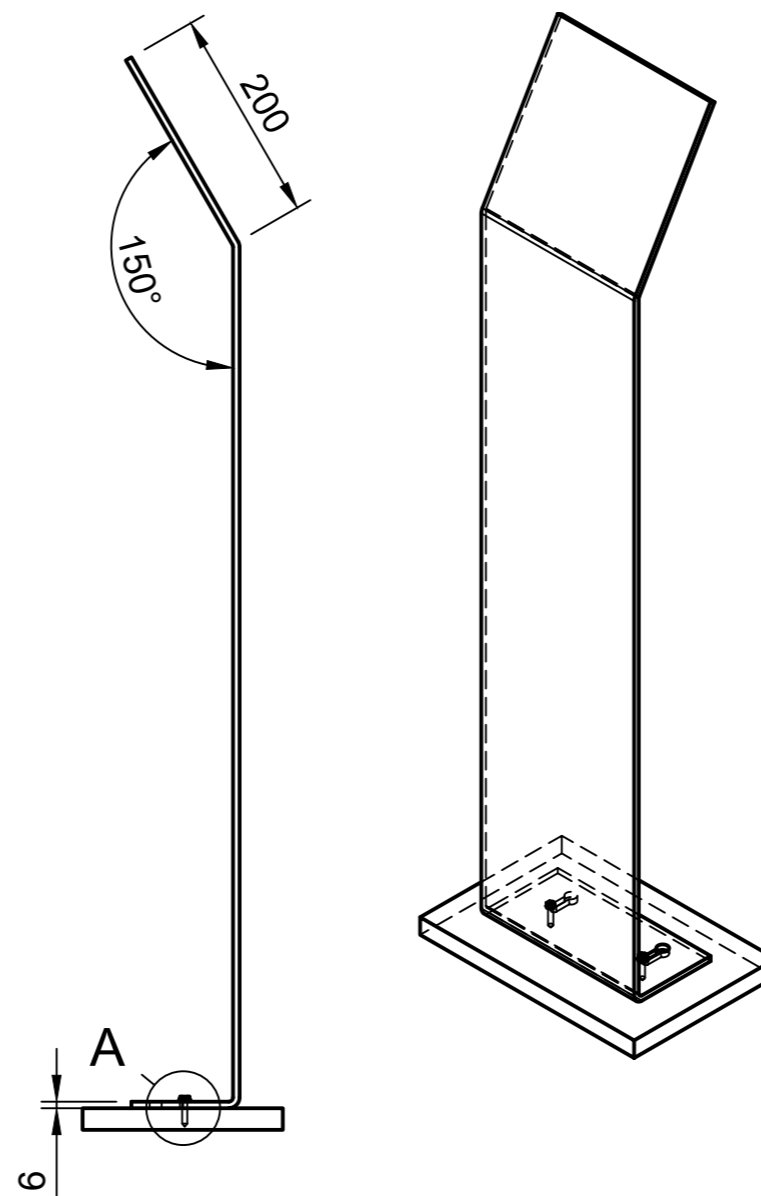
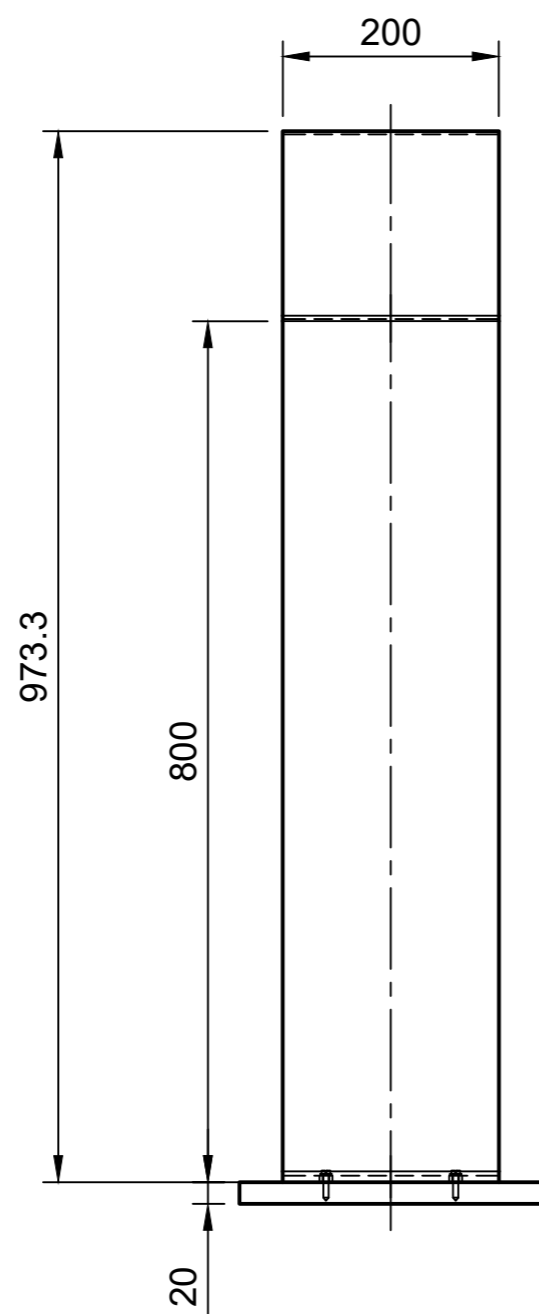
Dimensão: 8,5 x 14,5 cm

# Totem

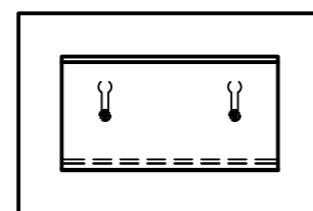
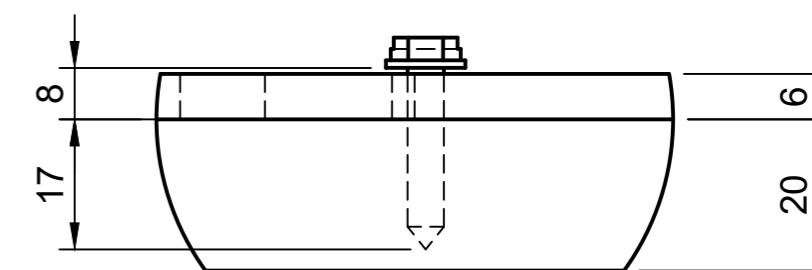
Representação com  
escala humana



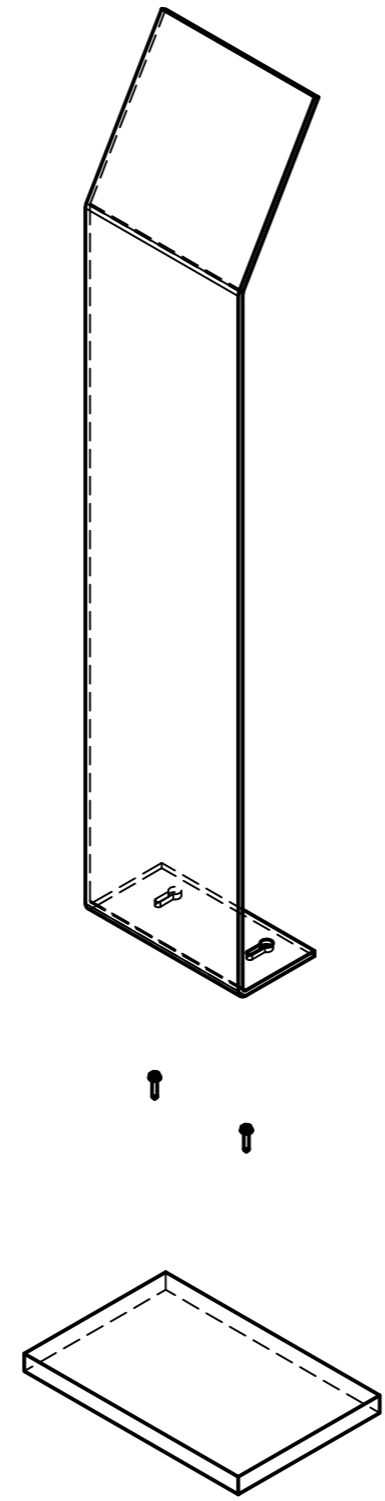
# Desenho técnico




A (1:1)

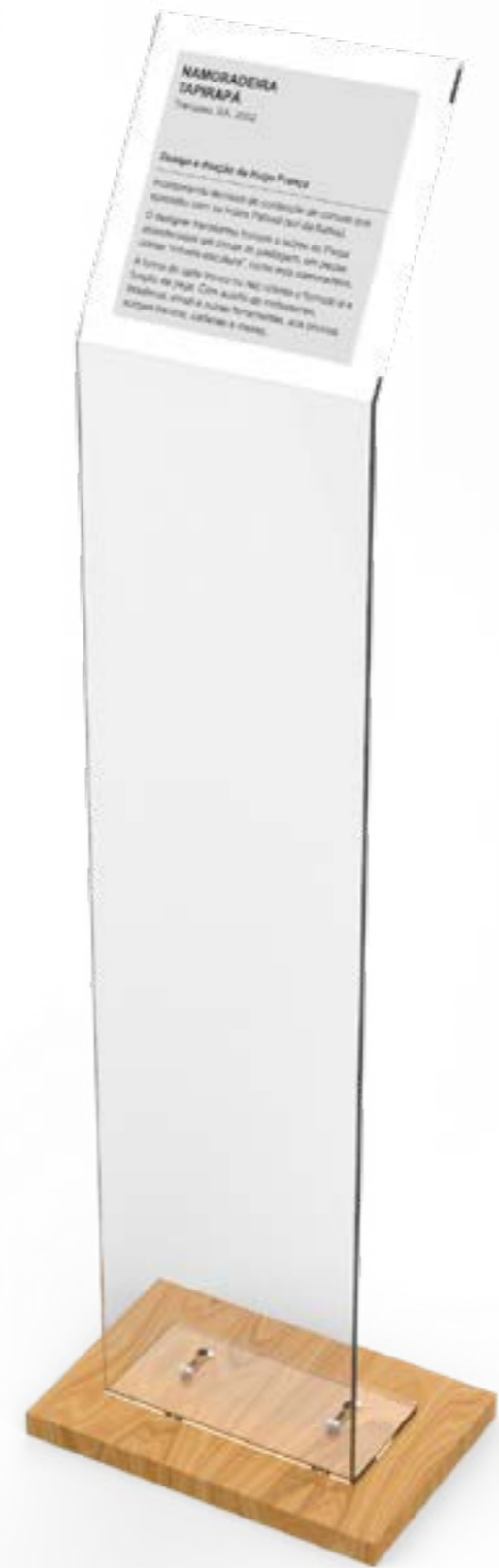


Projeto <b>Tótem</b>		
O papel social do designer de serviço		
Descrição	Formato	Data
Suporte para elevação de legendas do chão	A3	27/08/2020
Material	Escala	Unidade
acrílico, metal e madeira	1:7	mm
Felipe da Silva Souza   Design   FAU USP		Folha
		1/2



Projeto		
<b>Tótem</b>		
O papel social do designer de serviço		
Descrição	Formato	Data
perspectiva explodida	A3	27/08/2020
Material	Escala	Unidade
acrílico, aço carbono e madeira	1:7	mm
Felipe da Silva Souza   Design   FAU USP		Folha
		2/2

## Renders

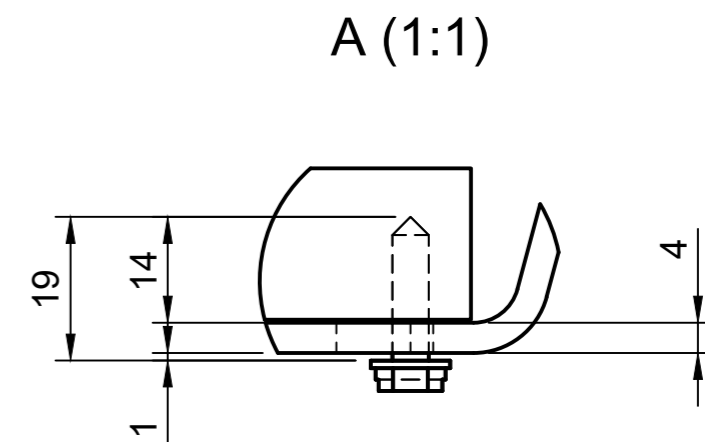
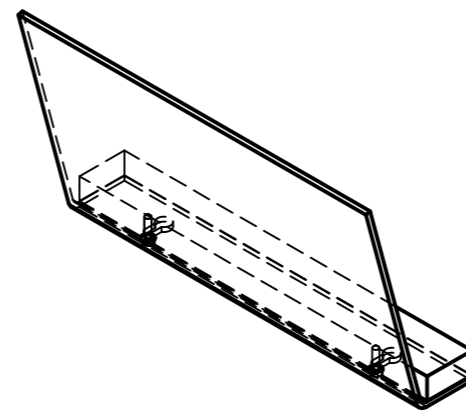
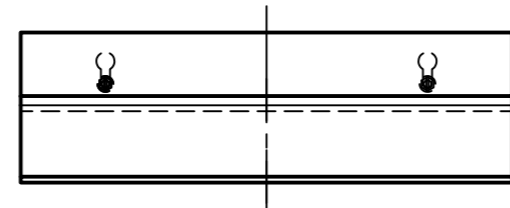
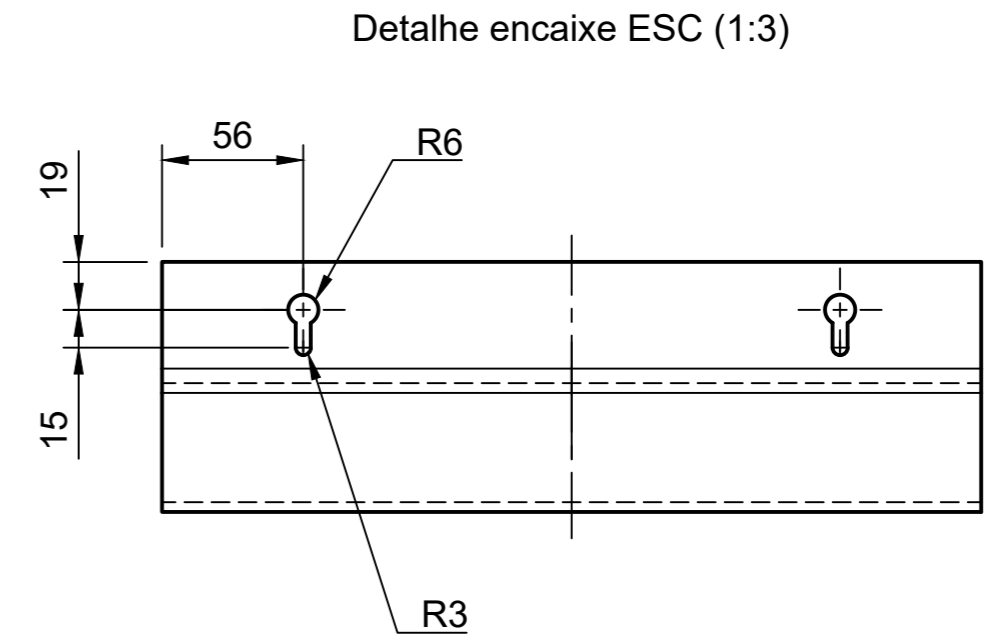
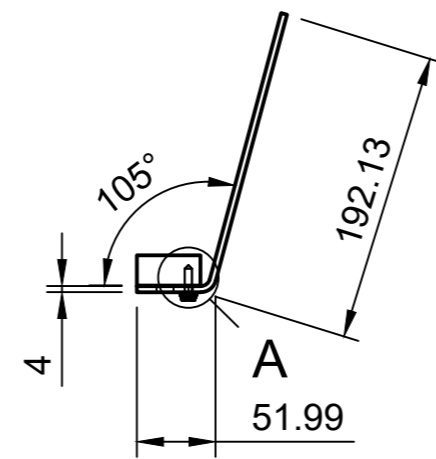
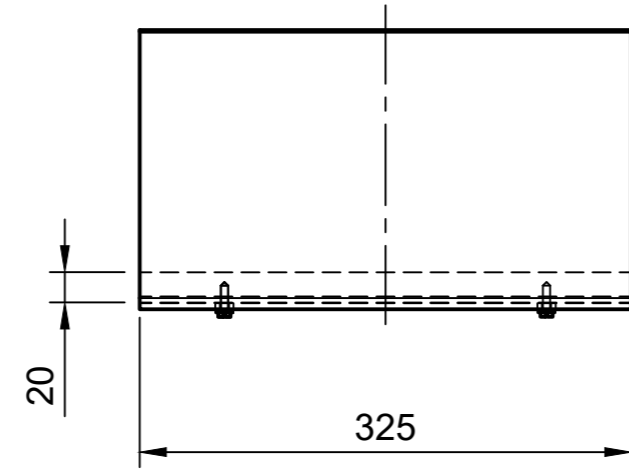





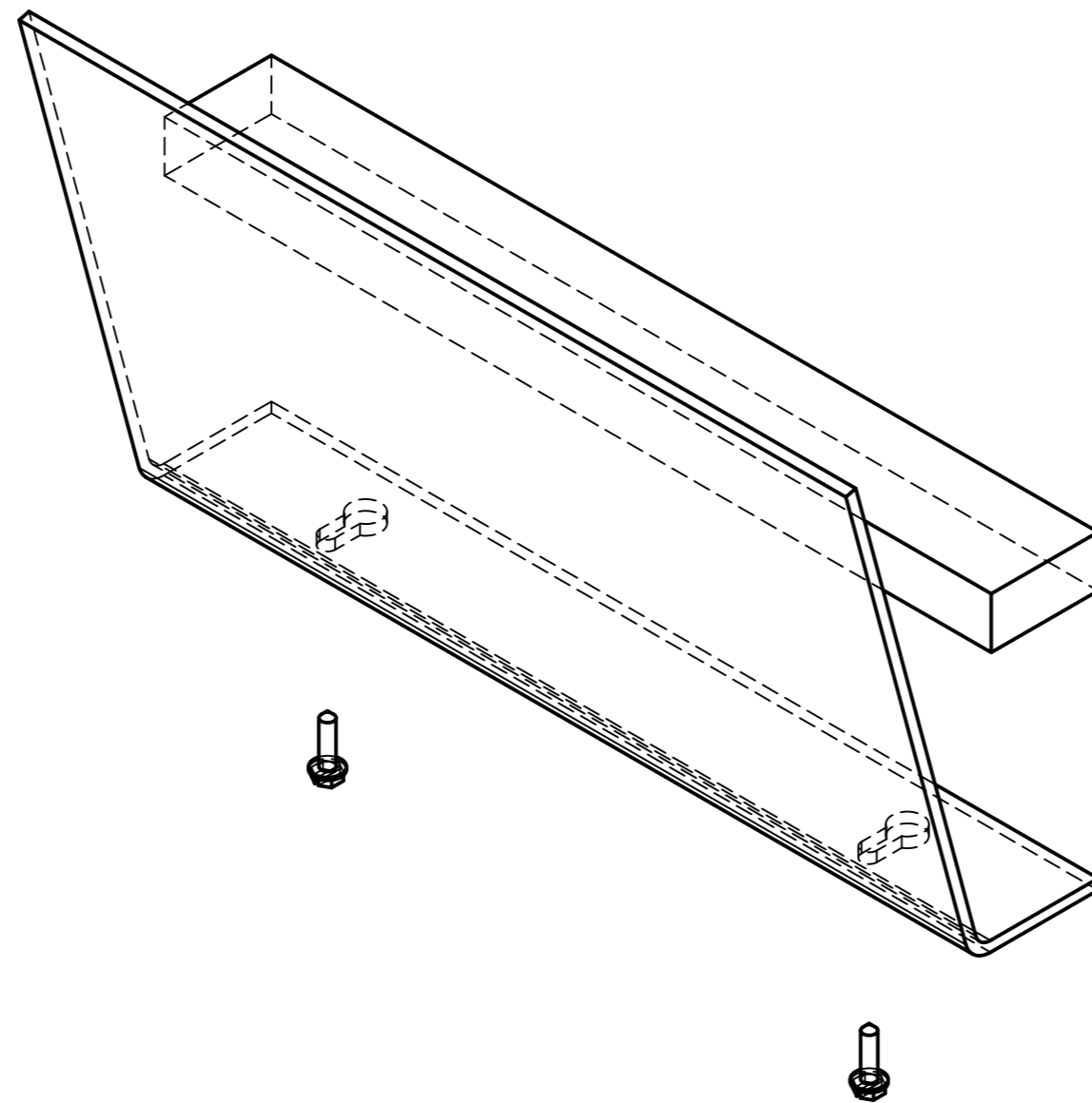



# Testeira

## Desenho técnico

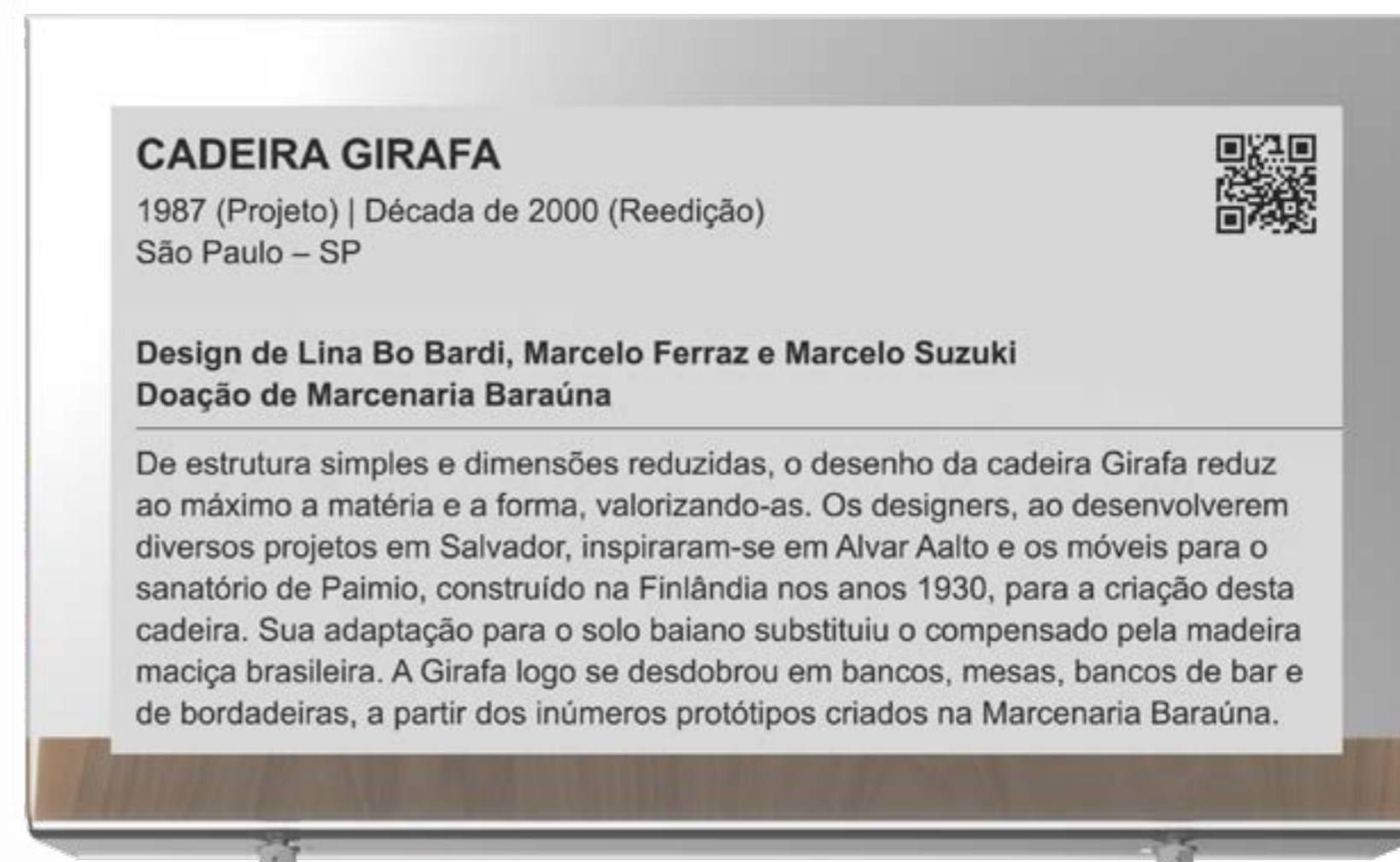


Projeto		
<b>Testeira</b>		
O papel social do designer de serviço		
Descrição	Formato	Data
Testeira para legendas na prateleira de cadeiras	A3	27/08/2020
Material	Escala	Unidade
acrílico, aço carbono e madeira	1:5	mm
Felipe da Silva Souza   Design   FAU USP		Folha
		1/2



Projeto		
<b>Testeira - perspectiva explodida</b>		
O papel social do designer de serviço		
Descrição	Formato	Data
Testeira para legenda na prateleira de cadeiras	A3	27/08/2020
Material	Escala	Unidade
acrílico, aço carbono e madeira	1:2	mm
Felipe da Silva Souza   Design   FAU USP		Folha
		2/2

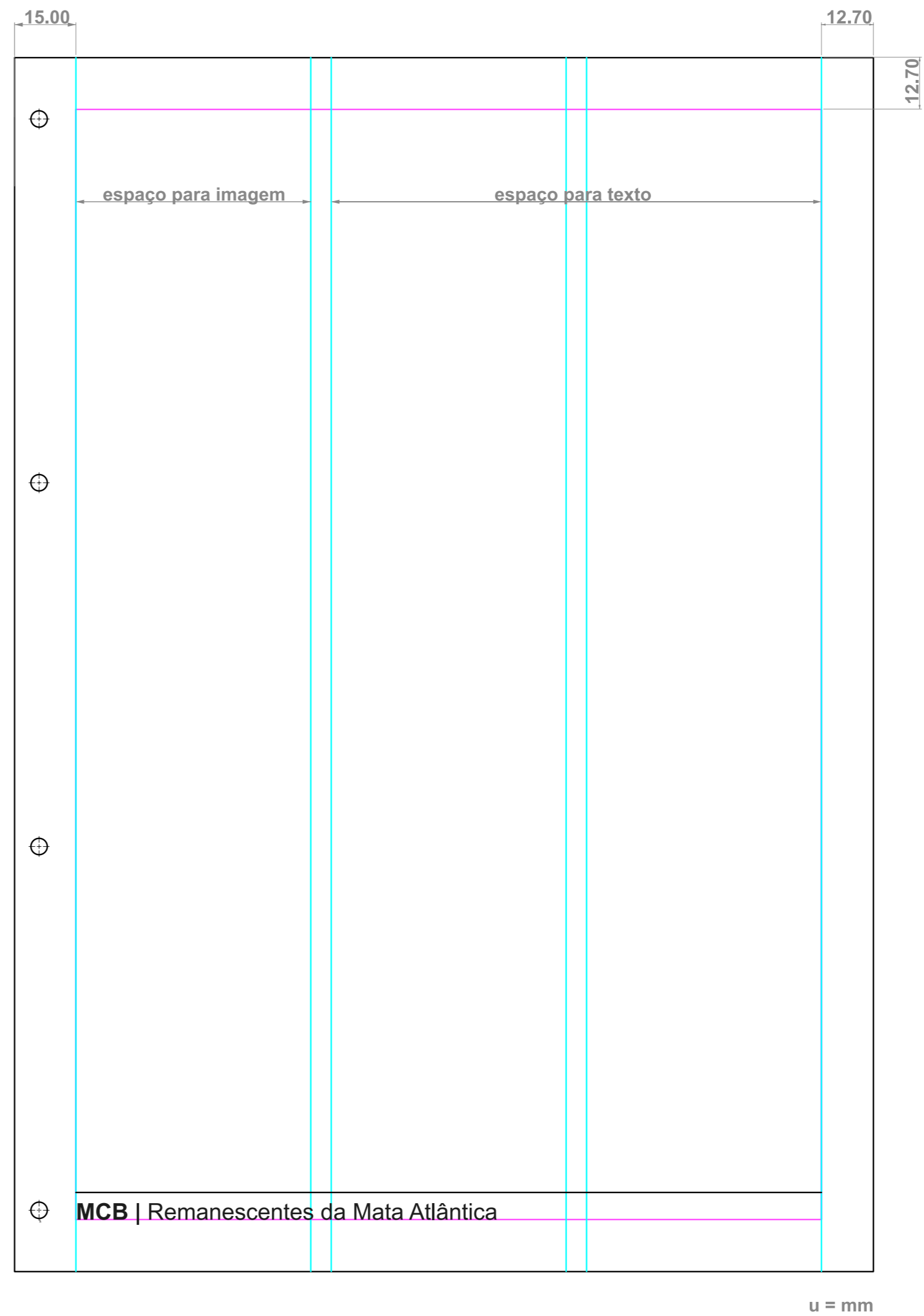
## Renders





# Suporte de mão

## Diagramação



21pt | bold  
14pt | regular  
Entre linhas 18,2 pt  
Espaço entre parágrafos 3mm  
Alinhamento à esquerda não justificado

## **SOBRE A EXPOSIÇÃO**

A exposição Remanescentes da Mata Atlântica & Acervo MCB, que apresentamos agora ao público, é um desejo antigo do MCB de poder relacionar exemplares da mata atlântica com o jardim do Museu (6000 m<sup>2</sup>) e parte do acervo museológico composto por mobiliário, que traz em sua matéria prima o DNA da nossa floresta primária, constituída por madeiras como jacarandá, jequitibá rosa, canela, cedro, entre outras. Apresentamos aqui uma visão do processo de avanço das áreas urbanas sobre a mata atlântica origin al, com a derrubada de árvores de grande porte, e destacamos peças do acervo elaboradas com essas madeiras - hoje praticamente extintas.

Esta mostra iniciou-se com uma expedição de pesquisa que durou 45 dias e percorreu 20 cidades em dois estados, São Paulo (Bastos; Garça; Gália; Marília; Oriente; Pompéia; Tupã; Vera Cruz) e Paraná (Arapongas; Cafeara; Cambé; Florestópolis; Ibiporã; Londrina; Rolândia; Porecatu; Santo Inácio; Maringá; Ourizona; São Carlos Do Ivaí), visitando museus, arquivos, colecionadores particulares e moradores locais, em busca de testemunhos materiais e visuais que registraram o processo de extração de madeiras da Mata Atlântica, quer seja para abertura de caminhos para o “sertão”, primeiros assentamentos populacionais ou para a simples exploração da matéria prima destinada a construção civil e produção de mobiliário.

o resultado foi um levantamento de mais de 200 imagens e cerca de 70 ferramentas, que registram de forma impressionante o processo de avanço sobre a mata virgem a partir do final dos anos 20 do século passado.

Com ineditismos, apresentamos um farto conjunto de imagens, um destaque a parte que, além de representar o gigantismo da floresta, traz a construção de uma narrativa de homens e mulheres (pioneiros) vencendo a natureza. Hoje, entretanto, sabemos quem de fato perdeu a batalha!

Museu da Casa Brasileira

**MCB | Remanescentes da Mata Atlântica**

21pt | bold

**SUMÁRIO**

21pt | bold

**p.3**



**NAMORADEIRA  
TAPIRAPÁ**

**p.3**



**NAMORADEIRA  
TAPIRAPÁ**

**p.3**



**NAMORADEIRA  
TAPIRAPÁ**

16pt | bold

9mm

**p.3**



**CADEIRA GIRAFA**

**p.3**



**CADEIRA GIRAFA**

**p.3**



**CADEIRA GIRAFA**

**p.3**



**VASO TIFFANY**

**p.3**



**VASO TIFFANY**

**p.3**



**VASO TIFFANY**



## NAMORADEIRA TAPIRAPÁ

Trancoso, BA, 2002

### Design e doação de Hugo França

Incorporando técnicas de confecção de canoas que aprendeu com os índios Pataxó (sul da Bahia).

O designer transforma troncos e raízes do Pequi abandonadas em zonas de pastagem, em peças únicas “móveis-escultura”, como esta namoradeira.

A forma de cada tronco ou raiz orienta o formato e a função da peça. Com auxílio de motosserras, lixadieras, emxô e outras ferramentas, aos poucos surgem bancos, cadeiras e mesas.



## CADEIRA GIRAFA

1987 (Projeto) | Década de 2000 (Reedição)  
São Paulo – SP

### Design de Lina Bo Bardi, Marcelo Ferraz e Marcelo Suzuki

#### Doação de Marcenaria Baraúna

De estrutura simples e dimensões reduzidas, o desenho da cadeira Girafa reduz ao máximo a matéria e a forma, valorizando-as. Os designers, ao desenvolverem diversos projetos em Salvador, inspiraram-se em Alvar Aalto e os móveis para o sanatório de Paimio, construído na Finlândia nos anos 1930, para a criação desta cadeira. Sua adaptação para o solo baiano substituiu o compensado pela madeira maciça brasileira. A Girafa logo se desdobrou em bancos, mesas, bancos de bar e de bordadeiras, a partir dos inúmeros protótipos criados na Marcenaria Baraúna.

16pt | bold

14pt | regular

14pt | bold

14pt | regular

Entre linhas 18,2 pt

Espaço entre parágrafos 3mm

Alinhamento à esquerda não justificado

9mm

Espaço entre parágrafos 3mm



**VASO TIFFANY**

Sec. XIX

Nova Yotkv

**Produção de Tiffany Studios**

**Legado de Alfredo Mesquita**

16pt | bold

14pt | regular

Espaço entre parágrafos 3mm

Alinhamento à esquerda não justificado



**VASO TIFFANY**

Sec. XIX

Nova Yotkv

**Produção de Tiffany Studios**

**Legado de Alfredo Mesquita**

14pt | bolg

Espaço entre parágrafos 3mm

Alinhamento à esquerda não justificado



**VASO TIFFANY**

Sec. XIX

Nova Yotkv

**Produção de Tiffany Studios**

**Legado de Alfredo Mesquita**

9mm



**VASO TIFFANY**

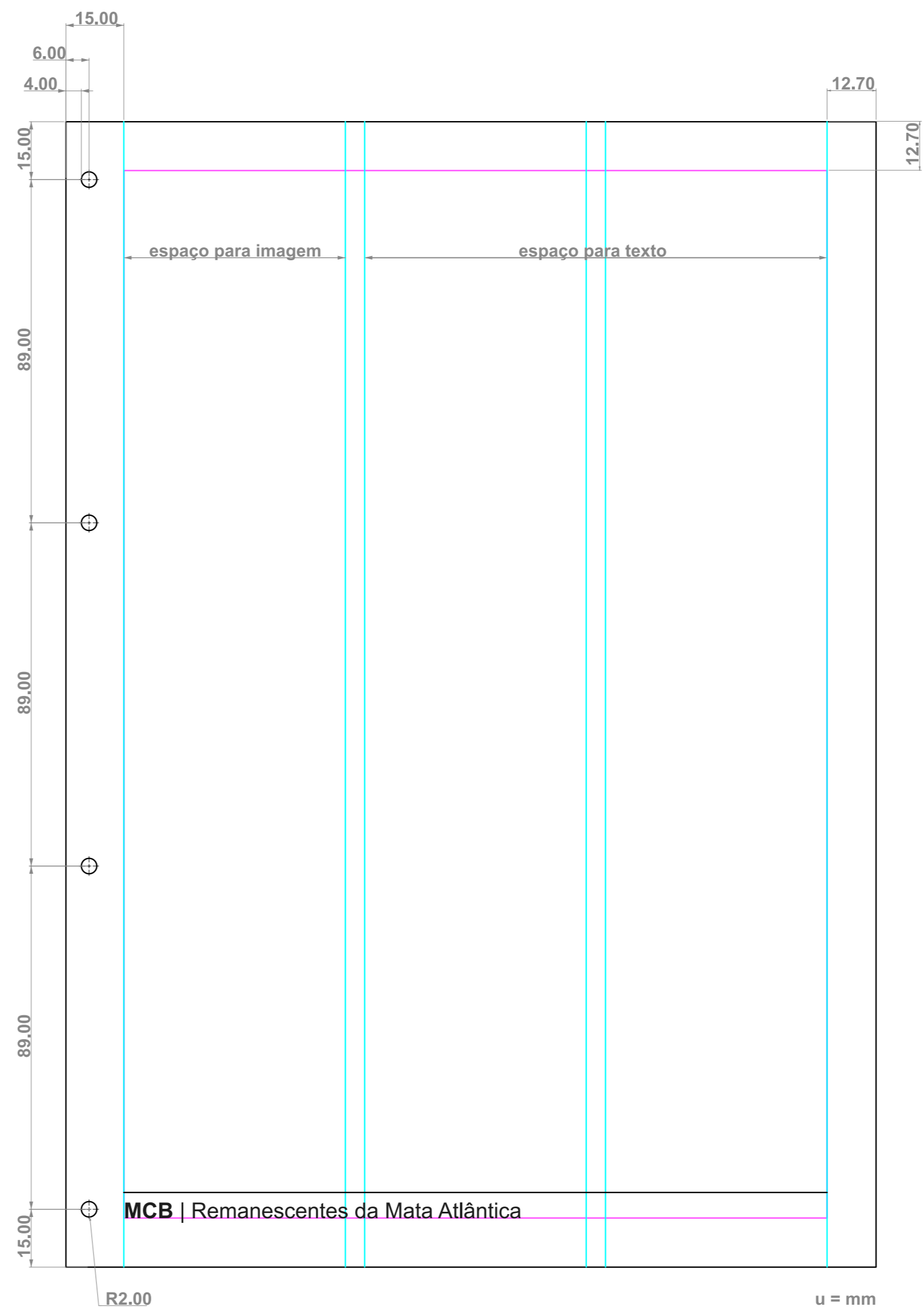
Sec. XIX

Nova Yotkv

**Produção de Tiffany Studios**

**Legado de Alfredo Mesquita**

# Encadernação



## Entrevista com Especialista - Silvia Arruda

**Silvia:** Oi. Deu uma falhadinha, você pode repetir?

**Felipe:** Eu falei que eu comecei a gravação da nossa conversa.

**Silvia:** Okay. Está ótimo.

**Felipe:** Então, como eu comentei com você por mensagem, eu estou fazendo o trabalho de graduação para a finalização do curso e eu queria fazer uma relação entre o design de serviço e a acessibilidade com pessoas com deficiência visual no âmbito de exposições. E o público que eu tenho como alvo são pessoas com deficiência visual parcial.

**Silvia:** Certo.

**Felipe:** Nesse momento eu estou fazendo o mapeamento de espaços expositivos que possuem acessibilidade. E também estou conversando com especialistas para tentar entender um pouco sobre o projeto expositivo em si, de um projeto de exposição.

**Silvia:** Você chegou a ir naqueles locais que eu te indiquei?

**Felipe:** Cheguei. Eu fui no Museu do Futebol, na Estação Pinacoteca, na Pinacoteca e no Itaú Cultural.

**Silvia:** Legal! Você chegou a conhecer o Centro de Memória da Fundação Dorina?

**Felipe:** Sim, cheguei. A Fundação Dorina foi o primeiro lugar que eu visitei.

**Silvia:** Legal, por isso que você chegou a mim, né?

**Felipe:** Isso, foi assim que eu cheguei a você. A Silvia lá da Fundação Dorina que me indicou o seu nome.

**Silvia:** Certo.

**Felipe:** Foi você que fez o espaço expositivo deles, né?

**Silvia:** Isso, exatamente. Foi em 2013, já tem algum tempo. Ele está até um pouco defasado, desatualizado, mas eu acho que ele é bastante completo e eu acho que acaba funcionando como um modelo, né? De qualquer forma. Apesar de ser pequeno e ele já estar um pouco desatualizado, ele é bastante completo. Então, a gente gosta de levar as pessoas para conhecer, de fazer cursos e levar as pessoas, enfim, porque realmente ele é permanente. A gente faz muita coisa que é efêmera, né, então acaba desmontando. E lá é um lugar que é permanente, então acaba sendo uma referência do meu trabalho.

**Felipe:** Sim. No roteiro que eu pensei, eu gostaria de entender um pouco como é o seu trabalho e eu tenho algumas perguntas que eu gostaria de ir fazendo para conduzir essa discussão.

**Silvia:** Perfeito.

**Felipe:** Então, para começar, eu queria saber mesmo sobre você, sobre a sua atuação, como você chegou a ser uma arquiteta que tem especialização em expografia acessível...

**Silvia:** Então, eu sou arquiteta formada pela FAU Santos, em 1983. De lá para cá, muita coisa mudou, a arquitetura mudou muito, as especialidades. E a gente sempre vai tentando se direcionar para

mercados diferentes e tal.

**Felipe:** Certo.

**Silvia:** E essa questão da acessibilidade, na verdade, mundialmente é uma questão recente. A gente pode dizer que os marcos iniciais estão no final dos anos 80, anos 90. E isso vem chegando para nós via legislação. Mas, principalmente, via as pessoas com deficiência que estão lutando para conquistar seus espaços de pertencimento, né?

Então até foi feita uma convenção da ONU, que foi lançado um que é “nada para nós sem nós”. Então não adianta a gente fazer projetos sem ter a consultoria, sem levar em conta os usuários. Porque nós vamos pelas normas, pelas necessidades etc, mas pode ser que tenham especificidades que acabam escapando.

Mas aí, quando foi em 2008, eu fiquei sabendo, na verdade, foi criada a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e dentro dessa secretaria tinha uma comissão permanente de acessibilidade - que existe até hoje.

**Felipe:** Legal!

**Silvia:** E aí eu fiquei sabendo disso e eu fui fazer um curso de atualização lá, que passa por todas as normas, toda a legislação, que é vasta, né? E pela parte técnica, que são as NBRs, as normas brasileiras de acessibilidade, que são criadas por comitês permanentes da ABNT -

Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Então aí, nós temos a primeira NBR em 2004, a segunda em 2011 e a última, agora, foi em 2015. Então, espera aí, não é 2011, eu vou checar a data direitinho. Mas eu sei que teve um intervalo muito grande entre uma norma e outra. Ficaram muitos anos para, enfim, fazer essa atualização. E aí em 2015 chegou essa norma que a gente usa, a que está vigente hoje, e é nela que a gente se baseia. Eu não sei se você chegou a dar uma olhada nela...

**Felipe:** A de 2015 é a 9050, né?

**Silvia:** Exatamente.

**Felipe:** Sim, eu cheguei a estudá-la para uma disciplina da graduação. Mas eu estudei mais a parte associada à acessibilidade motora e menos a acessibilidade visual. Na época, eu tinha um trabalho específico para entregar e acabei estudando essa parte. Mas ela está dentro de bibliografia que eu ainda vou ler para o meu trabalho.

**Silvia:** Perfeito. Você pode baixá-la em PDF, né? E é importante que você realmente veja, porque ela é um balizamento de tudo. Na verdade, a gente chama de um checklist que a gente tem que realizar nas edificações. E eu, na verdade, acabei fazendo um recorte, um trabalho que é específico da minha área. Eu fiz esse curso de acessibilidade em 2008 e em 2011 eu fiz um curso com a professora Viviane Sarraf na Fundação Dorina Nowill. Esse

curso é chamado de Acessibilidade em Espaços Culturais

**Felipe:** Ah, que legal.

**Silvia:** A partir daí que eu juntei as coisas. Eu trabalhava já com expografia, já trabalhava com acessibilidade e, foi a partir disso, que eu fiz a fusão de expografia e acessibilidade. Inclusive porque também eu tenho uma particularidade, eu tenho uma filha que é cadeirante. Ela tem 26 anos e aí, por conta dessa história pessoal também, eu sempre procurei aprender, questionar, enfim. Então, é um pouco um resumo do que seria o meu trabalho, né?

E aí por conta dessa especialização, eu tenho feito cursos de formação, cursos livres. As faculdades de arquitetura, a sua maioria, acessibilidade é disciplina optativa. Obrigatória é só na FAU e eu acho que alguma outra, né? Então eu percebi que o ensino de acessibilidade está muito defasado. Então eu comecei a dar esses cursos livres de formação para poder trazer para o mercado da expografia, da acessibilidade cultura, essa ótica da acessibilidade em exposições.

Eu posso te passar o link de um artigo que eu escrevi para um seminário internacional, há dois anos atrás, que é justamente um recorte da norma, mas com o enfoque da acessibilidade em expografia. Então, eu peguei apenas o que interessa à expografia e fiz um recorte.

**Felipe:** Ah, que legal.

**Silvia:** É, então isso é uma coisa que eu acho que é bacana, que é bem específica. E aí depois eu passo o link para você.

**Felipe:** Eu vou querer sim.

**Silvia:** E basicamente é essa a minha longa trajetória. Eu acabei de fazer um curso, semana passada, um curso de oito aulas lá no SESC CPF, que é o Centro de Pesquisa e Formação. E aí já fiz cursos no Itaú Cultural, no SESC Ipiranga. E a minha ideia realmente é espalhar mais isso, essas informações.

Porque o que a gente mais vê são exposições com problemas graves de acessibilidade, né? Principalmente quando as pessoas se propõem a fazer e fazem errado. Daí é pior ainda, porque está gastando dinheiro para fazer uma coisa errada ou às vezes não faz a escolha correta do que deve ser feito.

Então, por exemplo, no Itaú Cultural, que tem um comitê de acessibilidade, é o único espaço cultural que tem um comitê de acessibilidade interno, eles já passam isso pela curadoria, né? Quando chega uma exposição, eles já vão discutir o projeto expográfico. Vão discutir com o curador, com a montadora, com todos os níveis, sobre acessibilidade. Para, minimamente, obrigar.

Então, assim, lá dentro tem, por exemplo, as ocupações, que ficam no térreo. Agora está tendo a ocupação sobre o Warchavchik, que eu ainda

não fui ver. Você já chegou a ver?

**Felipe:** É bem legal! Cheguei, está bem bonita.

**Silvia:** É? Ah, legal! Aí foi a Viviane Sarraf, que tem uma empresa que chama Museus Acessíveis, e fez a parte de acessibilidade... Acessibilidade de materiais de apoio, na verdade, porque ela não faz a expografia. Ela faz o conteúdo da acessibilidade, que são videoguia, vídeo Libras, audioguia, legendas em braille, piso podotátil e tal.

E, assim, na verdade a expografia não é só o recheio, mas é o continente também. São as paredes, os acessos, a iluminação, é uma série de coisas. Então só para concluir a questão do Itaú Cultural, eles têm a ocupação no térreo, que é 100% acessível. Aí eles têm exposições que são efêmeras, que são 50% acessíveis. E aí existe a Biblioteca das Gravuras, que é o acervo permanente do Itaú Cultural, que não tem acessibilidade nenhuma.

Então, dentro da mesma entidade cultural tem esses deslizes, que não dá muito para entender. Nem o pessoal que trabalha lá dentro entende porque isso é feito dessa forma.

**Felipe:** Um dos objetivos que eu tracei quando eu fui a campo visitar esses museus, era justamente visitar museus que têm um discurso, tem um aparato de acessibilidade visual, mas se isso se reverbera para todas as exposições, para os pontos de contato do serviço. Então o que eu vi é que os museus no geral que têm, é um pouco nichado. No sentido

que se restringe a uma área específica ou atende a algumas poucas necessidades. Ou atende exclusivamente a pessoas que são cegas e não a pessoas que não são cegas. No sentido de deficientes visuais que não são deficientes totais. E enfim, a minha percepção foi que ainda não é muito uniforme o discurso do museu como um todo.

**Silvia:** Não. Eu concordo. Porque o que acontece é que muitas vezes não existe um desenho, a noção de desenho universal, que você deve ter tido no seu curso, você teve?

**Felipe:** Não. A gente não entra muito a fundo em desenho universal aqui.

**Silvia:** Então, desenho universal é uma nomenclatura criada por um americano, um arquiteto americano, que tinha deficiência física. Depois você pode dar uma pesquisada, mas tem sete princípios do design universal. O que é? Atender a todos! Se você faz um projeto que atenda a todos, então não vai precisar ter acessibilidade nele.

Porque a gente acaba vendo a acessibilidade como um conserto do que está errado. Sendo que ela devia ser um conceito desde o princípio. Então, a gente está meio que correndo atrás, né. Eu faço os meus projetos e faço eles com acessibilidade. No caso, eu não faço acessibilidade para outros, eu faço consultoria, mas eu não faço acessibilidade para outros. Justamente porque você começa a consertar coisas que às vezes não tem conserto. Então começa a ser aquela coisa tipo meia-sola, né? Que você vai lá e conserta isso, conserta aquilo. Ou na pior das hipóteses, que eu

acho terrível, que aí você tá segregando as pessoas, você faz um cantinho da acessibilidade.

Então, eu me lembro que no CCBB, eu fui fazer uma visita, até com o curso da Viviane, e era assim, tinha um cantinho, sabe? Um fim de corredor, um canto com uma bancada, com um material tátil ali e tal. E aí eu falei “gente...”, sabe? Primeira coisa: segregação. Segunda coisa: o que é bom para um é bom para todo mundo. Por que não é todo mundo que pode tocar as peças? A gente vai ganhar, a gente vai agregar com isso. Todo mundo fazendo o toque. O cérebro vai ter mais sentidos funcionando e aí ele vai ter mais percepção do conteúdo, com quantos mais sentidos a gente usar.

Então, essa percepção que você teve de que era uma coisa a parte ou num cantinho, é isso mesmo que acontece. Muitas vezes é isso: o cantinho acessível para o deficiente, sabe? Olha como nós somos legais, a gente está pensando neles. Porque eu sei que tem curador que acha feio, arquiteto que acha feio, designer que acha feio acessibilidade. Mas é um desafio para a gente integrar isso de uma forma visualmente agradável, né?

**Felipe:** Sim.

**Silvia:** Eu não sei se eu falei demais, se você quer seguir o seu roteiro.

**Felipe:** Imagina! Eu tenho algumas perguntas, mas elas não tenho uma

ordem obrigatória. Eu posso ir fazendo conforme flui a nossa conversa.

**Silvia:** Tá bom.

**Felipe:** Aí aproveitando que a gente já entrou no campo da exposição e acessibilidade, eu queria perguntar para você como funciona pensar uma expografia acessível. No sentido de... Ela é pensada desde a curadoria, como você falou? Ou, por exemplo, se você é contratada para uma consultoria do tipo a da Museus Acessíveis, que se tem a exposição pronta e alguém te contrata para fazer a acessibilidade - como que funciona esse processo?

**Silvia:** Então, isso é uma barreira, né, na verdade. Porque as pessoas que trabalham com expografia, os arquitetos, os designers, os cenógrafos e tal, via de regra não pensam na acessibilidade. É um pouco aquela coisa de soberba “olha, eu sei tudo, eu não preciso disso, isso é muito feio”. Então eu sinto pouca abertura dos arquitetos, designers e curadores para se falar sobre isso. Porque sempre fica aquela coisa “ah, está querendo chamar os deficientes” ou “vai ficar feio”, uma coisa que eu acho que é um pouco preconceituosa ainda. Mas eu acho que é falta de informação.

Porque eu tenho tentado, junto aos arquitetos que fazem o curso ou junto a curadores, eu tenho tentado abrir realmente a mente das pessoas para poder pensar. Vamos pensar fora da caixinha, vamos pensar diferente, né? Porque senão começa a conhecer isso - uma amostra tem 100%, outra tem 50%, outra não tem. Então acontece esse tipo de coisa,

a gente faz o curso, né lá no próprio SESC... Quer dizer, eu estou dando nomes aos bois, mas você não necessariamente precisa, eu estou te mostrando como é o universo de alguém que está dentro, né?

**Felipe:** Entendi.

**Silvia:** Eu falo porque eu conheço bem, eu sou cliente e sou fornecedora. E sou usuária. E sou professora. Está tudo junto e misturado. Então eles sabem disso, né? O SESC CPF, onde eu dou aula, não tem acessibilidade. Assim, ele não tem exposições, mas ele não tem acessibilidade.

Então, chega um aluno baixa visão, eu tive uma aluna agora surdocega, que chega lá e não tem independência, vai depender de alguém para estar guiando ela. E aí de novo vem aquela pergunta: o que é deficiente, a pessoa ou o espaço?

**Felipe:** É. Eu também senti isso. No dia da minha visita, eu fui sem aviso. Então, eu fui como um visitante mesmo. Eu sou uma pessoa com deficiência, eu tenho baixa visão. E para mim, pensando em serviço, se ele é acessível, ele não pode ser acessível com um agendamento para visitar a exposição tátil, como acontece na Pinacoteca.

**Silvia:** Claro, é isso mesmo!

**Felipe:** Ele tem que ser acessível no sentido - eu estou indo com um grupo de pessoas que vai visitar uma exposição e eu também quero interagir e ver essa exposição.

**Silvia:** Claro!

**Felipe:** Então, eu percebi que quando tem acessibilidade em alguns espaços, ela é diretamente associada a uma visita guiada, a um acompanhamento específico com uma pessoa. O visitante é pouco livre para visitar sozinho, ele tem que seguir um roteiro. Porque se não tiver um roteiro, não é acessível.

**Silvia:** Exatamente. Por causa desses erros de projeto. Então, o educativo tenta consertar, muitas vezes, o que o projeto errou, né?

Eu faço parte de dois grupos de pesquisa, um é o GEPAM - Grupo de Estudo e Pesquisa de Acessibilidade em Museus - que é dirigido pela professora Viviane Sarraf e tem uma pessoa de cada instituição, pesquisadores. No caso, eu não pertencço a nenhuma instituição, eu tenho o meu escritório, né?

E eu acabei também me integrando ao REM, que é o Rede de Educadores em Museus. Justamente porque eu sentia, sinto, que o educativo é que fica com a missão de fazer o acolhimento, a mediação e consertar os problemas de acessibilidade da exposição. Ele que fica ali, no mano a mano, com o público, né?

**Felipe:** É!

**Silvia:** Então, eu concordo com você. A visita tinha que ser espontânea, acessível, universal, sem depender de mediação. Quem quer fazer

mediação, quem quer ter uma visita dirigida, okay. Quem não quer, tem que ter a liberdade de fazer uma visita espontânea e acessível. Né?

**Felipe:** Sim!

**Silvia:** Ainda não chegamos lá. Acessibilidade é um processo, Felipe, então a gente está caminhando, entendeu?

**Felipe:** Sim, eu concordo. E eu queria saber, já que você está nesse espaço, qual você sente que é a maior dificuldade de fazer uma expografia acessível? Se é porque ela é barrada no projeto, não é nem pensada e cogitada no projeto e alguém, no final, fala "ih, está ruim". Quais são as maiores dificuldades? Você acha que museus têm interesse?

**Silvia:** Eu acho que agora, vamos dizer assim, entrou na moda, felizmente. Uma coisa que deveria ser obrigatória está na moda. E também acaba sendo até obrigatória, por exemplo, nos editais. Nos editais, agora, para aprovar projetos, é obrigatória a acessibilidade. Para audiovisual, para exposições, para melhorias em museus. Então, começa a ser obrigatório.

Agora, o que acontece, a gente faz o projeto - para mim já é natural fazer o projeto acessível - mas eu sinto que esbarra na falta de conhecimento ou na falta de cultura dos gestores, né? Então, primeiro lugar - eu já tive esses embates com os gestores - a gente vai fazer os quadros um pouco mais baixos para poder ter altura suficiente para crianças, para cadeirantes, para anões. E as pessoas estranham, claro que estranham.

Vai ser diferente, né? Mas vai ser melhor para todo mundo. Mesma coisa legenda, A legenda que fica lá no chão, como é que uma pessoa vai enxergar? Ou se tiver gente na frente, como é que o cadeirante vai enxergar?

Então, assim, é uma série de padrões que precisam ser ajustados para atender a todo mundo. E não necessariamente vai ficar feio isso. O desafio é esse: dentro da necessidade, fazer com que fique bonito, que fique um bom design.

**Felipe:** E, pensando em acessibilidade, que tipos de aparatos ou diretrizes existem para isso? Porque eu entendo que cada exposição é uma exposição. E que, projetualmente, ela tem que ser pensada para ser acessível. Mas eu queria saber se, pensando em soluções de mercado, por exemplo, para legenda é muito comum fazer a impressão em vinil para colocar ao lado das obras? E se existem soluções de mercado que estão associadas a acessibilidade, como, talvez, sensor, audioguia. Como é o mercado para fazer esse tipo de coisa?

**Silvia:** Então, uma coisa é uma coisa, outra coisa é outra coisa. Dentro da exposição, legenda é um caso à parte. Não tem nada a ver a legenda com o audioguia. Agora você pode, por exemplo, ter a legenda em tinta ampliada e braille sobreposta a ela. Então, você atende a baixa visão e a cegueira na mesma legenda. Então, isso pode ser uma legenda só, não precisa ser duas legendas. A legenda em vinil que, invariavelmente, é uma

fonte pequena, não tem contraste, está escuro.

Legenda é a coisa que mais dá errado em qualquer exposição. Porque, tipo assim, eu que tenho miopia e astigmatismo, já não consigo enxergar. Quem tem baixa visão, então. Aí junta uma legenda sem contraste com uma iluminação adequada, aí, cara, só com a lanterna, sabe? Não tem condição. É complicado.

Eu levei os alunos para ver a exposição Consciência Cibernética lá no Itaú Cultural, super bacana. Mas é o exemplo que está 50% acessível. Porque lá embaixo, no túnel, a parede é cinza com a letra preta e branca. Não dá para ler. Não tá para ninguém ler, está escuro, né? Se você jogar luz já resolve.

Então, eu acho que falta um pouco de cultura de fazer uma coisa que seja acessível, né? Acessibilidade cultura mesmo. Inclusive, quando você se refere a acessibilidade visual, na verdade esse termo não existe. A acessibilidade é ampla, ela vai atender a todos os sentidos. Tem que ser para as cinco tipos de deficiências: a visual, a auditiva, a intelectual, a física e múltiplas deficiências. Isso é muito comum também, que é o caso da minha aluna surdocega.

Então, a gente tem que pensar no todo, não adianta eu resolver uma parte. A população é completamente diferente, cada indivíduo é de um jeito. E a gente tem 24% da população com deficiência. Tem gente que acha que esse número é menor, mas aí eu acho que qualquer tipo

de deficiência é uma deficiência. Não dá para começar a tirar as “leves”, vamos dizer assim. Não é por aí, né?

Depois, Felipe, você se informa a data das NBRs, que eu te informei a data errada e eu não estou conseguindo localizar a data certa. Depois você dá uma olhadinha nisso. Eu só tenho certeza que a última é de 2015, que é a que a gente trabalha. E a anterior é a que eu estou fazendo confusão. Mas a primeira, que eu estou vendo aqui, surgiu em 1985. Aí depois tem 2004 e depois 2015, é isso! É, foi 11 anos de intervalo, eu lembrava o intervalo, mas eu não lembrava o ano.

**Felipe:** Ah, entendi.

**Silvia:** Então é isso. Teve um intervalo muito grande, por isso que a gente estranha. Mas é 1985, 2004 e 2015, tá?

**Felipe:** Entendi. Eu entendo que a acessibilidade deveria ser pensada em todos os sentidos e não segmentada. Mas, enquanto projeto de graduação, infelizmente eu tenho que segmentar um nicho para eu conseguir trabalhar. Principalmente por uma questão de tempo e abrangência de trabalho. É por isso que, no meu discurso, eu acabo falando mais de acessibilidade visual.

**Silvia:** Perfeito, claro!

**Felipe:** É o nicho que eu quero trabalhar.

**Silvia:** Então, por exemplo, uma outra coisa que pode substituir um audioguia, que aí começa a ser uma forma mais espontânea de você visitar uma exposição, é o QR Code. Então, ao lado do objeto, tudo, tem o QR Code gravado com, por exemplo, uma descrição daquela obra. E aí já tem a legenda, a descrição da obra etc. É uma ferramenta que é bacana, que pode ser utilizada. E que, vamos dizer assim, é uma coisa mais light, não é uma coisa que incomoda muito. Às vezes você não tem verba, né, para imprimir um folheto, um catálogo, um folder, então está se usando bastante o QR Code.

**Felipe:** Ah, legal! Eu vi, se eu não me engano, que a Caixa Cultural está com um sistema de QR Code para acessibilidade. Eu ainda não consegui visitar, mas a minha irmã foi recentemente, tirou uma foto e me mandou.

Uma coisa que eu queria perguntar é se na sua experiência, você acha que, de modo geral, quando se pensa acessibilidade, acaba se pensando mais nos extremos, que é mais perceptível. E que, assim, o meio termo acaba não sendo pensado nos projetos. Eu queria saber se isso acontece, se isso não acontecesse ou se é por falta de verba que se opta pelos extremos

**Silvia:** O que seria extremo para você?

**Felipe:** Por extremos eu quero dizer, por exemplo, uma exposição que, no geral, é confortável ou para quem enxerga completamente ou existe algum tipo de acessibilidade para quem não enxerga, para quem é

cego. E aí para quem é daltônico, para quem tem baixa visão ou outras deficiências visuais, ela não é pensada. É nisso que eu digo nos extremos, que é o 8 ou o 80, ou a condição dita entre muitas aspas normal, ou condição que é a deficiência total daquele sentido.

**Silvia:** Então, você acha que a baixa visão, pela sua experiência, não é atendida por uma legenda em tinta ampliada, por textos maiores, por um maior contraste? Você acha que, falando da parte de textos, você acha que não atende isso?

**Felipe:** Eu acho que ela pode ser atendida com isso. Mas eu estou perguntando porque, num geral, nas exposições que eu fui ou é o texto de parede com um tamanho de fonte médio / pequeno para uma leitura de longa distância. E nem todos os textos de parede têm uma descrição em braille, no geral não têm. E quando tem alguma descrição, ou é um texto pequeno com um braille a parte ou nem braille tem. É um pouco mais por isso o meu questionamento.

**Silvia:** Entendi.

**Felipe:** Porque eu acho que a fonte ampliada resolveria, ajudaria muito a acessibilidade para pessoas com deficiência visual parcial. É que, num geral, não tem.

**Silvia:** É, não tem. Isso é uma das coisas que eu bato bastante a tecla no meu curso, eu digo para as pessoas que é muito importante. Existe o

tamanho mínimo de fonte para legenda e para texto de parede.

Catálogo, então, é um terror, né? Você pega um catálogo, principalmente no Tomie Ohtake, que eles fazem um catálogo eu acho que em uma folha A5 dobrada e escrevem tudo lá dentro. Eu não consigo ler nada. Nem com óculos, nem sem óculos, nem com lente, nem com lente e óculos.

Quer dizer, é um tamanho de fonte que deveria ser proibida, sabe? Eu acho melhor não fazer ou por um *QR Code*. Porque aí o *QR Code* resolve isso, sabe? Faz um texto com uma fonte boa, cria o *QR Code* e põe o textão lá no *QR Code*, sabe? É uma coisa que é gratuita, acessível, então eu acho que deveria resolver dessa forma.

Agora o que acontece, voltando um pouco ao o que você perguntou, acessibilidade custa. Tá certo? E a gente faz, na verdade, um orçamento do que seria a acessibilidade completa. Piso podotátil, vídeo Libras, audioguia, peças para toque, relevo em 2D ou em 3D, legenda braille e tinta ampliada, catálogo braille. A gente faz o pacote inteiro e o custo de cada item. Aí chega naquele instante: não temos verba. Então aí a gente é obrigado a fazer uma escolha, tá certo?

Então, assim, se tem um educador fluente em Libras, a gente não vai fazer o vídeo Libras, por exemplo. Ou então: não vamos fazer um vídeo Libras, mas vamos contratar um educador em Libras terceirizado. Aí começam as negociações e os cálculos, entendeu?

**Felipe:** Entendi.

**Silvia:** Uma legenda braille e tinta ampliada não custa nem cinco reais, custa três reais. Então que impacto tem isso no valor global de uma exposição? Nenhum. Então acho que é justamente a falta de cultura mesmo, Felipe. Infelizmente é isso. Aconteceu já comigo em trabalho “não, a gente não vai fazer, não tem verba, é uma exposição pobre etc” e eu falei “gente, eu vou pagar a legenda do meu bolso”, sabe? Custa tanto. E aí ficaram com aquela cara de tacho, é ridículo isso. Então vamos fazer as legendas em braille para as peças que vão ser tocadas, que é a parte disponibilizada para toque dos objetos.

**Felipe:** Sim.

**Silvia:** Okay, vamos fazer. Deveria ter um catálogo, deveria ter um audioguia. Não tem verba, tem exposição que não tem verba mesmo. E aí infelizmente, às vezes quando tem verba, é feito dessa forma, que sai correndo atrás para consertar.

Então é um processo, Felipe. A gente está aprendendo, fazendo e acertando, fazendo e errando, ensinando, aprendendo a fazer e corrigindo. Então, assim, tem muita gente trabalhando, esse grupo de pesquisa mesmo. A nossa ideia é que cada um vá para a sua instituição levando todas essas informações. A gente está sempre trocando informações sobre aplicativos, tecnologia, possibilidades. A gente está sempre chegando tudo que aparece aqui e fora do Brasil para poder estar

divulgando e colocando isso em uso, né?

**Felipe:** Legal. Foi até legal que você tocou no ponto do custo, porque seria a minha próxima pergunta, inclusive.

**Silvia:** É, quando você tinha perguntado lá para trás, eu já tinha pensado: fator impeditivo. Mas eu acho que já deu para entender, né?

**Felipe:** É. Eu queria saber se realmente o custo era um fator impeditivo. E uma pergunta meio capciosa, de certa forma: você acha possível fazer uma exposição acessível de baixo custo?

**Silvia:** Então, é o que eu te falei. Dá para fazer de uma forma, vamos pôr entre aspas, caseira. Assim, legenda é barato, né, já te falei. Vídeo Libras ou contratar um intérprete de Libras para fazer um roteiro. E aí para fazer a captação disso daí, a legendagem. Quer dizer, tem programa que tudo isso dá para fazer.

Por exemplo, eu aprendi num curso de comunicação acessível que eu fiz lá no SESC, como fazer o *QR Code*. Eu aprendi a fazer a descrição de uma escultura. Aí fiz o texto, um texto de uma linguagem simplificada, que é uma coisa que a gente bate bastante: fazer uma linguagem mais simplificada para as pessoas entenderem mais. E não aqueles textos de curador que só ele, o amigo dele e a tia dele entendem, né?

**Felipe:** (risos) Exato!

**Silvia:** Não é? Aí vira piada. Tem coisa que você lê, eu mesma que sou da área, e penso “o que ele está querendo dizer com isso?”, né? Aí o que eu fiz: a gente fez o roteiro da descrição da peça, gravou no celular, tratou a voz num aplicativo gratuito que tem na internet e gerou o *QR Code*.

**Felipe:** Ah, legal!

**Silvia:** Então, a tecnologia ajuda muito a fazer algumas coisas. Mas, por outro lado, não dá para você ficar, por exemplo, pontilhando braille. Até existe. Até existe a punção do braille para você fazer a punção e depois, sei lá, eu colocar um vinil. Não sei te dizer se dá certo, mas existe a punção manual, por exemplo. Aí você pode fazer o braille positivo e o negativo. Então, eu acho que tem possibilidades.

**Felipe:** Sim. Eu já estou encaminhando para o fim da nossa conversa. E na verdade a última pergunta que eu queria fazer é se existe alguma especialização ou se você acha que é necessária uma especialização para trabalhar com isso. Pela nossa conversa, eu imagino que a sua resposta seja sim, mas...

Existe algum curso, por exemplo, se eu sou um designer de exposição e eu queria me especializar e me formar em acessibilidade e acessibilidade para exposição. Existe? Quem oferece? Como funciona?

Porque é um processo que vem acontecendo, está em andamento, está sendo construído a muitas mãos, de pessoas que estão trabalhando com

isso. Mas ao mesmo tempo eu queria saber mais no sentido de formação mesmo.

**Silvia:** É, Felipe, precisa sim, claro. A gente vê muitos arquitetos trabalhando com expografia, inclusive eu acho que até como alternativa de trabalho, sabe? Foi uma alternativa que virou a rota. Comigo um pouco aconteceu isso. Primeiro que eu gostava. E segundo que eu não me identificava ou não me identifico tanto com a arquitetura a nível de grandes escritórios. Eu já trabalhei e não gostei. Então surgiu como alternativa.

Mas tem diretores de arte, cenógrafos, designers, tem várias formações, né? Agora, eu acho que a coisa da... Eu não exatamente o curso de design, né, uma hora até, com um pouco mais tempo, você pode me contar o que tem e o que não tem. O único curso de design que eu conheci era o curso de desenho industrial da FAAP. E esse curso da FAU que você faz é novo, né?

**Felipe:** É, ele tem 13... 12 anos, se eu não me engano, é bastante novo.

**Silvia:** 12 anos? Nossa! Tudo isso já?

**Felipe:** Já!

**Silvia:** Eu achei que estava na segunda turma, então já está na terceira, porque o filho de uma amiga fez a primeira turma. Então eu não sei porque eu achei que estava, né... Mas tem razão, já deve estar aí na

terceira turma mesmo.

**Felipe:** A primeira turma se formou em 2011 nesse curso.

**Silvia:** Certo.

**Felipe:** Pensa que de 2011 para cá são oito anos, já tiveram oito turmas formadas.

**Silvia:** Nossa, que fantástico! Então, eu até precisava me informar, mas realmente falta muito a disciplina de acessibilidade. Incrivelmente não tem nas faculdades de arquitetura. E, assim, a gente tem que trabalhar com o físico, né? É complicado.

E aí, por exemplo, inaugura um SESC Paulista de um baita escritório bárbaro, que eu trabalhei, Königsberger Vannucchi. Aí eu fui na inauguração e todos os vasos dos banheiros acessíveis, eu fui levar a minha filha, com a bacia errada. Como é que pode uma coisa dessa? Não é uma coisa levada como deveria, com o devido detalhe e seriedade. Eu acho que é uma coisa que a gente ainda vai ter que percorrer.

Mas, assim, perante o mundo a gente não está mal na fita, não. Dentro do universo da acessibilidade, dentro dos casos que a gente escuta, a gente está bem. Estamos acompanhando, estamos atentos.

E aí, eu acho que para trabalhar com acessibilidade é importante fazer um curso em acessibilidade, que a própria SMPED fornece, a Secretaria

Municipal da Pessoa com Deficiência. Eu mesma fiz uma atualização esse ano lá. E, assim, a procura é enorme, né, mas eu acho que é importante fazer um curso.

Que eu saiba, o Instituto Mauá de Tecnologia tinha uma pós em acessibilidade mais ligada a tecnologias assistivas, mas não tem mais. E existe no Rio de Janeiro um curso de acessibilidade em espaços culturais a nível de pós, na UFRJ. Depois você pode dar uma procurada no site, dar uma olhada para ver o que tem. É bem variado o corpo de professores, tem fisioterapeutas, arquitetos, artistas plásticos, pessoas especializadas em acessibilidade. Então, que eu saiba, é só isso que tem.

**Felipe:** Entendi. E você comentou que você chegou a fazer um curso com a Viviane, não era? Na Fundação Dorina?

**Silvia:** Isso! É, então, mas ela deu esse curso depois de novo no MAE USP, mas agora não está tendo. Ela dá ele como oficina no MAE ou no IEB, agora ela está no IEB.

**Felipe:** Ah, entendi. Não é um curso regular que ela oferece, é um curso esporádico.

**Silvia:** Não é um curso regular, exatamente, é uma optativa para pós, no caso. É, acho que era para pós, era para graduado ou graduando, não sei te dizer. Mas esse curso, na verdade, ela parou de oferecer.

Mas, assim, o SESC tem dado, agora mesmo está tendo esse ciclo. que é

Acessibilidade em Espaços Culturais. Eles tem feito bastante coisa, né, eu tenho ajudado bastante.

No final do ano a gente vai organizar um seminário internacional, o 6o Congresso Internacional Educação e Acessibilidade em Museus e Patrimônio. Vai ser no Itaú Cultural e no MAM. Nosso grupo de pesquisa está organizando, então você fica de ligado aí, que vai rolar lá por novembro.

**Felipe:** Ah, legal!

**Silvia:** E veja se você encontra o grupo GEPAM, G-E-P-A-M, no Facebook tem, para você se associar. E tem um grupo que chama Expografia e Acessibilidade, que meus ex-alunos vão entrando e todo mundo vai postando informações, né? Então vale a pena participar desses grupos para saber o que está se falando, está se fazendo.

**Felipe:** Legal, eu vou tentar entrar sim!

**Silvia:** É, entra sim, entra sim!

**Felipe:** Então, Silvia, eu acho que é isso que eu tinha para conversar com você. Eu queria agradecer muito a sua disponibilização de tempo para ter uma conversa de quase uma hora. Mas foi muito gostoso e está me ajudando bastante a pensar os rumos do meu trabalho.

**Silvia:** Ah, que bacana! Eu achei bacana, para mim foi instigante, as

perguntas que você fez foram instigantes. Dá para deixar umas pulgas atrás da orelha. (risos)

É essa coisa que você está dizendo, você é uma pessoa com baixa visão, né? Por que se pensa no cego e não se pensa na baixa visão? É uma coisa para a gente ficar mais atento, que é, na verdade, vamos dizer assim, uma reclamação sua, né?

**Felipe:** É...

**Silvia:** Mas que eu acho que acaba acontecendo por conta de falta de informação de quem está fazendo o projeto.

**Felipe:** É, era uma percepção que eu tinha mesmo. Você comentou sobre o curso aqui da FAU e, sem me alongar muito, mas a nossa formação é basicamente generalista. O curso tem um caráter generalista. Então eu não saio com uma habilitação específica, eu saio como designer bacharel. E como eixo central é, basicamente, design gráfico e design de produto que a gente tem de disciplinas. Aí uma ou outra associada a design de serviço, a design de interface ou algo do tipo.

Mas, por exemplo, eu não tenho nenhuma disciplina no meu curso associada a acessibilidade. Então o nosso curso também é muito deficitário em relação a formação de designers para trabalhar com acessibilidade, em qualquer âmbito.

**Silvia:** Então, você pode procurar também, não sei se você já ouviu falar,

o professor Eduardo Cardoso, da UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Ele trabalha bastante com isso, uma coisa específica de comunicação acessível, que é esse curso que eu comentei com você que eu fiz. Eu achei bárbaro.

O SESC está na terceira fase do curso de Acessibilidade em Espaços Culturais. A primeira fase foi legislação. Depois veio o Eduardo com comunicação acessível. Aí vem eu com expografia acessível. E agora está a Lívia Motta com audiodescrição e a última etapa vai ser Libras.

**Felipe:** Legal.

**Silvia:** Agora começou a etapa de audiodescrição da Lívia.

**Felipe:** Qual é o nome desse curso do SESC? Eu devo ter anotado em algum momento, mas eu queria concentrar aqui no final.

**Silvia:** Olha, provavelmente é Acessibilidade em Espaços Culturais.

**Felipe:** Tá bom. Então, Silva, muito obrigado.

**Silvia:** Felipe, eu fico te devendo o link, vou te mandar o link desse meu artigo. E vou te passar também o link dessa cartilha, que não está mais no site, mas tem uma outra bem parecida com ela, que foi uma arquiteta da CTA que fez. Eu vou te passar esses links para você ver, porque tem alguma coisa de sinalização.

**Felipe:** Tá bom! Eu agradeço de novo. E só em aspectos formais, neste

momento no meu trabalho você vai ser apresentada como especialista. E vai ser um pouco sobre a nossa conversa e a visão da especialista associada ao assunto, tá bom?

**Silvia:** Maravilha, Felipe!

**Felipe:** Para você saber um pouco como você vai ser citada e comentada dentro do trabalho. Eu acho relevante falar para quem eu estou entrevistando.

**Silvia:** Tá bom. Bacana, Felipe! Muito obrigada e boa sorte para você. É um assunto muito bacana e apaixonante. Novo, né, de certa forma. E depois você vai me contando, me mostra como ficou. E qualquer coisa que você precisar, qualquer dúvida, você me dá um toque.

**Felipe:** Pode deixar, Silvia, eu que agradeço. Boa noite.

**Silvia:** Boa noite, Felipe. Até mais.

**Felipe:** Até!

## Entrevista com Especialista - Viviane Sarraf

**Felipe:** Como eu te contei por e-mail, eu estou no TCC da Graduação em Design aqui da FAU e eu estou fazendo um trabalho que, em primeiro lugar, visa o papel social do designer de serviço. Explorar a função social do designer de serviço perante a sociedade - que papel ele tem e como é sua atuação.

A partir disso, comecei algumas revisões bibliográficas para poder fazer o embasamento teórico e para articular também a questão do papel social eu quero aplicar em um projeto a metodologia e o design de serviço.

Eu sou uma pessoa com deficiência visual parcial e isso foi um dos motivadores na escolha do tema do meu projeto. Então o que eu estou buscando hoje é fazer um pouco a relação entre o design de serviço e a acessibilidade em museus.

E devido ao fato de ser o TCC de uma graduação, eu tenho um nicho, eu queria tentar trabalhar com pessoas com deficiência visual parcial.

**Viviane:** Baixa visão seria?

**Felipe:** Baixa visão.

**Viviane:** Tá.

**Felipe:** Então é um pouco esse o enredo do meu projeto. Eu tenho uma entrevista semiestruturada para fazer com você, então vai ser uma conversa bastante fluída. Eu queria começar pedindo para que você me contasse um pouco da sua atuação profissional, como você chegou até esse tema...

**Viviane:** Bom, eu sou formada em Artes Visuais pela FAAP e enquanto eu estava fazendo a graduação, comecei a trabalhar na área de museus como estagiária, como educadora de exposições. Gostei bastante da área.

Ao mesmo tempo eu também comecei a atuar no atendimento de pessoas com deficiência em exposições. A primeira que eu atuei nesse sentido foi a Bienal de Artes de São Paulo, a vigésima quarta, e aí eu achei que me encontrei naquela situação.

Nessa mesma ocasião eu conheci alguns profissionais da Fundação Dorina Nowill para cegos, atendendo grupos da fundação lá na Bienal, e acabei tendo um contato maior com a Dona Dorina Nowill que tinha a ideia de criar um museu dentro da Fundação Dorina. Então, algum tempo depois eu comecei a atuar como voluntária na Fundação Dorina para tentar ajudar a estabelecer esse museu e acabei ficando por lá, coordenando a criação do Centro de Memórias deles, fazendo todo o trabalho. Não tinha ninguém, então eu fazia documentação, inventários, cursos, curadoria, fui fazendo de tudo por lá.

E aí eu fui me especializando na área, né? Gostei bastante. Fiz o curso de especialização em museologia que tinha aqui no MAI, que para mim abriu as portas. Porque para mim era um curso super de caráter prático. Tinha uma parte teórica forte, mas a gente praticava muito, a gente punha a mão na massa, tinha estágio. E aí eu voltei todo o meu trabalho da especialização para o tema da acessibilidade para fazer um trabalho que fosse uma avaliação dos museus em conjunto com as pessoas com deficiência visual.

**Felipe:** Legal!

**Viviane:** Então para mim foi bem bacana! O pessoal lá, os professores da especialização, gostaram muito e a partir de então minha trajetória acadêmica foi toda no sentido da acessibilidade e profissional também.

Em 2006 eu abri uma empresa, a Museus Acessíveis, para prestar serviço de acessibilidade para vários museus, enfim, para quem quisesse. Na ocasião eu não tinha nenhum cliente e aí por conta de abrir a empresa e de olhá-la não como um CNPJ, mas como um projeto mesmo de divulgação, de formação, eu comecei a ter umas oportunidades legais.

**Felipe:** Legal! Como eu comentei com você, eu vi sobre a Museus Acessíveis quando eu fui na ocupação que está tendo agora no Itaú Cultural. E foi muito curioso para mim saber que existe uma empresa que trabalha com esse nicho específico. Porque uma percepção que eu tenho é um pouco recente a questão de acessibilidade em museus no geral.

**Viviane:** É, é recente a questão prática, porque a gente já tem uma legislação que obriga as instituições culturais a terem acessibilidade. A própria Lei Rouanet, outras leis, né, a lei de captação de recursos, obrigam a ter uma contrapartida de acessibilidade. Mas assim, na prática, realmente é uma coisa muito recente. Você vê uma exposição com adequação de acessibilidade, que ainda muito se faz no nível do atendimento educativo.

**Felipe:** Sim. Você sabe dizer um pouco mais a respeito dessa questão do atendimento educativo? Porque no geral, todos os museus que eu

visitei - eu já visitei a Pinacoteca, a Estação Pinacoteca, o Museu do Futebol e o Itaú Cultural, foram esses os quatro museus que eu fui; e visitei a Fundação Dorina também que foi quando eu tive o insight de ir para a questão de acessibilidade em exposição, quando eu vi o Centro de Memórias deles - aparentemente quem cuida da acessibilidade é sempre o educativo.

**Viviane:** Ainda é premilitário, é...

**Felipe:** Por exemplo, expografia ou algo associado.

**Viviane:** Exatamente. Ainda fica muito na mão do educativo, até por ser, vamos dizer, um setor do museu que tá mais em contato com as pessoas, com o público. Então, historicamente, ainda está muito na mão do educativo. Não que tenha que ser assim, que esse é o procedimento correto.

Porque eu sou de uma vertente de que a acessibilidade tem que estar no DNA do museu, da instituição museológica. Então todo mundo tem que se envolver, é um compromisso - o diretor, o curador, os designers, os profissionais de expografia e o educativo, é claro, que é quem atende o público, né?

**Felipe:** Sim.

**Viviane:** Mas ainda acaba ficando muito na mão do educativo. E muitas vezes quem consegue abrir um pouco as outras áreas ainda é o educativo.

Através da sua militância, através das suas práticas.

**Felipe:** Entendi. Eu queria que você me contasse um pouco, aproveitando que você tem formação em museologia, uma coisa para mim que não é muito clara, que é como que funciona o processo de uma exposição. Desde a concepção da ideia da exposição até a abertura ao público.

**Viviane:** Varia bastante, mas por exemplo, uma instituição como um museu - o MAI, a Pinacoteca - tem uma dinâmica um pouco mais cadente. Não é uma coisa tão apressada, tão toque de caixa. Então, você tem ali curadores e pesquisadores que trabalham na instituição, que pesquisam, que propõem uma temática, e então isso é aprovado dentro das instâncias administrativa e científica do espaço.

E aí então passa-se, então, a transformar aquela ideia, aquela pesquisa, aquela investigação, numa linguagem expositiva. E aí no momento que aquilo começa a ser pensado como exposição, se envolvem os profissionais do design e a ação educativa só vai ter contato com essa exposição lá na ponta, quando fica tudo pronto.

**Felipe:** Entendi.

**Viviane:** Salvo algumas poucas exceções, algumas iniciativas pontuais em alguns museus, os educadores começam a se envolver antes nesse processo. Então essa é mais ou menos a cadeia operatória. Em um museu permanente como o MAI a Pinacoteca, o Museu do Futebol, nos quais

você tem um quadro funcional de pessoas pensando nessas questões, esse processo costuma durar no mínimo seis meses, para mais.

Agora, numa instituição como o Itaú Cultural, como o Instituto Tomie Ohtake, CCBB, que não são museus, que são centros culturais que recebem exposições, muitas vezes recebem ideias que já vieram, montagens que já ocorreram. O Itaú ainda tem um grupo que aprova projetos de exposição e desenvolve junto, mas isso geralmente acontece com antecedência máxima de quatro, três meses e meio.

**Felipe:** Entendi.

**Viviane:** Então é um processo muito corrido, na verdade. E no caso específico do Itaú Cultural, desde 2016, a gente vem trabalhando a acessibilidade. Quando é a minha empresa que faz o projeto, a gente já começa a trabalhar junto com a equipe de curadores e produtores da exposição logo de início. Não pensamos juntos numa exposição, mas a gente entra nessa cadeia quando ainda algumas ideias estão sendo amadurecidas. A gente tem chance de revisar a questão do projeto expográfico para ele ter uma boa ergonomia para visitantes com deficiência, idosos e tal. A gente consegue propor uns recursos de comunicações sensoriais acessíveis, então com o Itaú tem sido uma experiência bacana.

**Felipe:** Ah, legal! Quando eu visitei, eu achei bem interessante a ocupação, eu vi que tem os vídeos com audiodescrição, tem em Libras

também a legenda. Eu achei bem interessante, é um dos poucos lugares que eu vi que tem algum aparato mesmo em relação a isso.

**Viviane:** É, dentro da exposição, né, dentro do projeto. Lá no Itaú, acho que tem essa característica muito legal. Porque eles têm um compromisso no regimento deles, não sei exatamente quando começou, quem implementou, mas eles têm como missão que todos os projetos, todas as apresentações artísticas, tudo que tem lá, tem que ser acessível. Então isso já é uma imposição do Itaú. Eu até ajudei eles a desenvolver um manual para os parceiros que vão desenvolver exposição ou espetáculo, já deixando claro o que é acessibilidade, o que é que tem que ter.

**Felipe:** Legal.

**Viviane:** E aí assim... em cada exposição que a gente se envolve, não quer dizer que não existe uma restrição dos curadores, de alguns arquitetos externos, que torcem o nariz para a acessibilidade, isso é muito frequente. Mas o compromisso institucional e os funcionários que falam “olha, gente, isso é um compromisso, não pode não ter acessibilidade” faz com que isso mude a dinâmica de trabalho, né?

**Felipe:** Tem que fazer, né?

**Viviane:** É, tem que considerar, tem que fazer.

**Felipe:** Aproveitando que você comentou que tem alguns arquitetos,

alguns artistas, que dão uma torcida de nariz, o que você acha que é a maior dificuldade para implementar a acessibilidade ou se pensar a exposição acessível dentro dos museus?

**Viviane:** Eu acho que tem ainda um pouco dessa resistência. Eu não sei nem muito explicar como, mas acho que existe uma convenção estética dos museus e dos centros culturais que exposição tem que ser uma coisa “X”. Mas que eles também não têm muita clareza nesse “X”. Porque a gente vê montagens bem diferentes, bem inovadoras, mas há uma restrição com tudo que não seja de uma linguagem unicamente museológica.

Os recursos de acessibilidade vêm de uma outra área, que é uma área base de educação, assistência social, inclusão. Eu vejo, e quando eu falo museu, eu falo sobre toda a cadeia - o curador, o diretor, o arquiteto, o profissional de expografia - que ainda têm uma resistência com qualquer coisa que venha de fora desse universo de linguagem de exposição.

Então ainda ficam muito centrados, em muitos museus - museus de história, de história natural - naquela expografia fim do século XIX, que ainda gostam de uns móveis, de madeira, uma coisa meio rococó, uma coisa meio cenário. Enquanto museus de arte, museus de ciência experimental - tipo Catavento, museus de arte e tecnologia, linguagens híbridas, ficam muito concentrados naquela expografia dos anos 50. Do século XX, que é parede branca, cubo branco, não pode ter interferência.

Mas eles não têm muita certeza. Na 33ª Bienal, ano passado, a gente fez a consultoria de acessibilidade, mas a gente conseguiu fazer muito pouca mudança. Porque tem aquela ideia, aquela assinatura do arquiteto - da coisa do cubo branco, da não interferência, mas ao mesmo tempo eles põem umas legendas das obras nas pilastras da Bienal, nas colunas. Então, quer dizer, por que é que ele acha que isso não interfere e um monitor com Libras interfere? Que não interfere ter um QR Code patrocinado pelo Spotify, para você escutar faixas relacionadas à exposição, mas que atrapalha ter um audioguia com audiodescrição.

Então, assim, não tem muito uma lógica. Eu acho que essa resistência não tem fundamento, na verdade, é mais ou menos isso que eu quero dizer.

**Felipe:** Entendi. E ainda pensando na acessibilidade em exposição, uma das coisas que eu quero fazer ainda para o meu trabalho é um levantamento de soluções de mercado que existem associadas a isso. E que eu poderia, por exemplo, usar se eu for propor uma adaptação de expografia ou algo do tipo. E aí, eu quero saber, o que você sabe que existe, que faz sentido...

**Viviane:** Eu acho que hoje tem muito recurso legal à disposição. Muitas vezes os fornecedores, as empresas, não fazem, por exemplo, produtos - legenda, texto braille, tecnologia - especificamente para exposição. Muitas vezes a gente usa produtos que são destinados a um outro mercado na exposição, por uma questão de disponibilidade.

Então, por exemplo, você tem hoje, pelo menos aqui em São Paulo, umas três ou quatro empresas que trabalham com produção de braille. E assim, é uma produção já de bastante qualidade, que se pode usar materiais diversos, cores, enfim, dá para você customizar coisas com essas empresas. Casa do Braille, Livre Acesso Braille, Efeito Visual, são empresas pequenas, mas acabam atendendo todo um mercado de sinalização acessível, piso tátil, braille. Para prédios públicos, escolas, shoppings.

E a gente usa o serviço deles, então, para fazer as adaptações nas exposições, porque é o que a gente tem à disposição. E eles são muito abertos para essas customizações, porque eles começam a entender que os museus têm uma outra lógica. Não adianta só fazer um braille feinho ali e tá bom, com canto reto e tal. Então a gente fala: “Ah, vamos fazer um canto redondo, a gente quer um fundo que não seja branco, que seja gelo, bege. Vamos fazer a letra ampliada em uma outra fonte que não seja Verdana ou Arial, que também siga as normas sem serifa”.

Então a gente começa a ter já esse mercado se adaptando para atender-nos.

**Felipe:** Entendi. Ah, que legal! Mas no geral é mais adaptação de soluções pensadas para outras coisas, que vocês em museus.

**Viviane:** Exatamente, exatamente.

**Felipe:** E você tem algum exemplo ou você conhece algum exemplo de museu internacional que seja expoente nisso?

**Viviane:** Sim. Eu acho que a Espanha é o país que mais investe em acessibilidade em museus, justamente fazendo as adequações de acessibilidade nos espaços expositivos mesmo. Saindo só dessa seara de que a acessibilidade é só uma questão educativa.

Eu estive lá dois anos, em 2016, em Alicante, voltei e ano passado eu fui para Barcelona. Todas as vezes foi para o Congresso Internacional de Acessibilidade em Museus. Esse ano, a gente vai fazê-lo aqui, em novembro, no Itaú Cultural. E eu vejo que cada vez mais eles estão mesmo tornando a expografia, o ambiente geral do museu, em acessível.

E hoje, por exemplo, não é só a questão da comunicação para a deficiência sensorial, pessoas cegas e pessoas surdas, eles também estão trabalhando muito com a perspectiva da comunicação para pessoas com deficiência intelectual. Então, estão mudando os textos de museus, usando escrita simples, fazendo avaliação com pessoas com deficiência intelectual.

Então, eu sinto que eles estão, assim, uns cinco passos à frente. A gente vai correndo para alcançá-los.

**Felipe:** Que legal. Entendi. E qual é a maior dificuldade hoje em fazer um projeto de expografia acessível? Não só os impeditivos institucionais, mas

o projeto e produção mesmo.

**Viviane:** Eu acho que, vamos dizer, quando a gente tem todo o cenário favorável, tem dinheiro, tem a instituição a favor, consegue uma acessibilização dos curadores e tudo, ainda existe mesmo essa dificuldade de produtos, fornecedores para desenvolverem recursos como a gente gostaria.

Muitas vezes a gente gostaria de propor uma coisa muito maior ou muito mais inovadora, mas a gente não consegue ainda fornecedores que atendam isso. Então, ainda é um mercado bastante restrito.

E uma outra coisa que dificulta muito, muitas vezes, é o cronograma. Muitas vezes espaços como Itaú Cultural, como os SESC's, têm uma dinâmica de produção muito apressada. Assim, o fechamento das coisas, do texto final do curador, ou do projeto expográfico, o texto da legenda, ficam muito para a última hora. E aí a gente não consegue um tempo hábil para fazer o trabalho como deveria.

Por exemplo, a nossa empresa e outras também, tem a conduta de sempre fazer o trabalho com consultoria de pessoas com deficiência - consultores cegos, surdos, com deficiência intelectual - para validarem o projeto junto com a gente.

Mas, na maioria das vezes, essa dinâmica de cronograma impede que a gente faça um audioguia que uma pessoa cega escute e avalie para a

gente. Para aí a gente avaliar com a instituição e poder gravar. Entendeu? A mesma coisa com vídeo de Libras.

Então, assim, essa cadeia de trabalho, esse cronograma apertado, impede que a gente faça exatamente como a gente queria.

E tem uma coisa que a gente discute bastante na minha empresa. Eu tenho experiência na área, comecei a trabalhar com pessoas com deficiência em 1998. A minha sócia, Carla, também começou a trabalhar com isso desde cedo e ela se especializou. Ela trabalhava no Memorial da Inclusão, ela era museóloga, coordenadora de lá, antes de vir para a empresa. Então a gente está sempre com as pessoas com deficiência, convivendo, vendo as suas produções e tudo. A gente tem uma experiência. Mas eu acho que isso nunca substitui a avaliação da pessoa com deficiência.

**Felipe:** Sim...

**Viviane:** E toda vez que a gente tem que fazer um processo corrido, que impede essa participação, para a gente é doloroso.

**Felipe:** É, imagino...

**Viviane:** Não que não dê para fazer. Dá para fazer e a avaliação vai acontecer com o negócio pronto, aberto. Mas não é o caminho ideal.

**Felipe:** Você não tem um tempo hábil de adaptação ou de refação de

alguma coisa que não tenha ficado tão legal.

**Viviane:** É, porque as pessoas têm seu tempo, né? Então quando você envolve consultores internos no processo, isso vai demorar mais. Porque eu não posso virar para um consultor que eu contrato para fazer uma consultoria, uma avaliação comigo, e falar “daqui duas horas você precisa estar lá no Itaú comigo para avaliar e você tem duas horas para avaliar”. Não é assim, né?

Para a pessoa avaliar um audioguia, ele leva ali pelo menos uma semana. Para fazer um trabalho decente. Um vídeo guia, pensar os sinais de Libras que não tenham para aquela área específica - qual sinal usa melhor ou se vai usar datilologia, enfim.

**Felipe:** Ah, entendi. E tem uma questão que eu gostaria de saber, você já até comentou, mas você acha que questões financeiras são impeditivas hoje para acessibilidade em exposição?

**Viviane:** São, mas não é o maior impedimento. Eu acho que tudo é uma questão de planejamento. Então, por mais que o orçamento seja restrito, por exemplo, essa exposição que você viu no Itaú do Warchavchik, foi uma exposição que desde o começo eles falaram “Vivi, a gente não tem dinheiro para nada, então a gente vai ter que rebolar”.

Então é assim. O que seria mais legal para levar a acessibilidade? Fazer uma maquete de uma das... o ideal seria fazer de todas que tem a

maquete, né? Mas pelo menos uma. Porque o trabalho do Warchavchik era construir coisas. Então não adianta encher de audiodescrição, texto braille, e não trazer para o público um recurso acessível que realmente seja o cerne da questão.

Então, a gente fez ali um bem bolado, tirou algumas coisas que, vamos dizer, são o pacote geral - texto braille, tal - e investiu na maquete, para que a exposição... É uma exposição bem diferente do que as que a gente costuma fazer, porque tem pouco recurso. Porque o Itaú tinha pouco dinheiro para esse projeto. Então aí, a gente fez um bem bolado com eles para não deixar de realizar, né?

**Felipe:** Entendi. Ah, legal! É bom ouvir isso, que o financeiro é um ponto realmente, mas também não é o maior impeditivo.

**Viviane:** De jeito nenhum. Muitos clientes têm muito dinheiro, captam bem, mas não deixam a gente fazer nenhuma mudança de expografia.

Teve um outro cliente que a gente fez, que eu não vou citar o nome, até porque acho meio constrangedor... Mas, assim, eles têm uma exposição permanente, super obsoleta já, que precisaria de várias mudanças para tudo, até para ser dialógica com o público que recebe...

Aí eles captaram um recurso para fazer a renovação tecnológica, da tecnologia velha daquelas instalações lá deles. E aí tinham que incluir acessibilidade, porque hoje é contrapartida para a Lei Rouanet.

Então eles nos chamaram, a gente fez todo um diagnóstico de acessibilidade do espaço todo e eles não deram a menor bola, nem escutaram. Aí nós fizemos audiodescrição de toda a exposição, Libras de toda a exposição, vídeos super compridos e depoimentos, um negócio super... Porque ninguém mais vê aquilo. E eles não deixaram incluir na expografia.

Todos os recursos de acessibilidade ficam centrados num aparelho de tecnologia maravilhosa, que a pessoa passa com o aparelho e começa a tocar sozinha a audiodescrição ou Libras. Mas que é bastante duvidoso a usabilidade disso, porque já participei de avaliações, inclusive.

E é isso. Gastaram um dinheirão. Porque o tamanho da audiodescrição e do vídeo guia em Libras deles ficou uma coisa... Né? Porque eles não quiseram nem ter o trabalho de pensar em editar aquele material que eles já têm. São textos verborrágicos, sabe? Uma coisa que não se usa mais.

Então, assim, usa a acessibilidade para conseguir dinheiro para fazer outras coisas. E aí não muda nada a expografia e não vai, na verdade, mudar para ninguém. Que público que vai querer ir lá para fazer esse negócio truncado, entendeu?

**Felipe:** É... É isso...

**Viviane:** E é isso. Você vê, nesse caso tinha muito dinheiro, mas não

souberam usar o recurso.

**Felipe:** Entendi. E eu queria que você me contasse um pouco da sua experiência, da sua percepção, associada à acessibilidade para pessoas com baixa visão dentro desses espaços.

**Viviane:** Sim.

**Felipe:** É que eu estou evitando dar opiniões no momento. Mas que percepções você tem a respeito disso? Dentro dos seus projetos, com isso é lidado?

**Viviane:** Tá. Na Museus a gente sempre considera e insiste muito nos projetos, em sempre pensar na pessoa com baixa visão. Porque, às vezes, fica uma percepção de que ou a pessoa é cega ou a pessoa é surda e que não tem baixa visão ou surdo oralizado no mundo, né? Então a gente sempre bate nessa tecla.

Por exemplo, a questão de texto, quando a gente faz, ou um catálogo de exposição, se é acessível, é braille e ampliado, não tem solução, não pode ser só braille.

Teve um cliente do interior de São Paulo que quis fazer legenda só baille das peças. A gente falou, falou, falou, “olha, isso tá errado, tem que fazer braille e ampliando”. E o cliente “não, não, só braille”. Então tá bom, um hora a gente para de insistir. Mas a gente sempre deixa isso claro.

Mesmo na comunicação... Sobre projeto de comunicação da exposição, a gente passa para o cliente as diretrizes. Os painéis têm que ter alto contraste, têm que ter no mínimo a fonte desse tamanho, com essa característica. A plotagem não pode ser numa superfície transparente ou refratária. Falamos da questão de cores também, na expografia, mas isso é... A gente tem meio que um manual de expografia acessível que considera a baixa visão.

E em nossos produtos, a gente sempre trabalha com o tamanho de letra, alto contraste, pranchas táteis, maquetes, tudo. Mas eu vejo que ainda é um voo solo. Porque tem outras empresas, por exemplo, que atendem o Itaú e que a gente já trabalhou juntos. E eles não consideram baixa visão, é bem difícil. A gente vê muito material só em braille, trabalho com um contraste muito pequeno.

Coisa do piso tátil... Toda vez é uma briga! Porque piso tátil tem que ter alto contraste em relação ao piso original. “Ah, mas por que? Fica feio, vamos por cinza no cinza”. Não, não vamos.

Às vezes acontece assim: combinamos que o piso da exposição é todo branco, todo claro, então vamos por o piso tátil preto? Vamos. Na hora que a gente chega lá para instalar, a gente vê que eles trocaram a cor do piso original e não avisaram. Como aconteceu lá no Warchavchik, na primeira parte. Aí realmente fica sem contraste. A empresa que forneceu o piso tátil chegou aqui já com isso e não tem como, agora, injetar mais

cinquenta metros de piso tátil a toque de caixa.

**Felipe:** Entendi. Eu pergunto isso porque dentre os espaços que eu visitei e as percepções que eu tive, num geral parece que as exposições, os museus, pensam nos dois extremos: a pessoa que enxerga e a pessoa não enxerga.

**Viviane:** Que não enxerga nada, né?

**Felipe:** Ou a pessoa que não ouve. E num geral, esse meio de caminho fica um pouco perdido. Museu da Pinacoteca é um exemplo. O último andar deles, que é o acervo, todas as legendas de obra são super pequenas, os textos de parede...

**Viviane:** Na Bienal, pelo menos essa parte, a gente conseguiu trabalhar bem. O próprio design de legendas, textos, da Bienal, e até dos posts no site, tudo, seguiram as diretrizes de acessibilidade para baixa visão. E isso deu certo, né? Nada que interferisse demais na expografia, mas foi legal.

**Felipe:** E você acha que tem alguma solução intermediária, nesse meio de campo, de o designer ou o expografista, expógrafo...

**Viviane:** É, não sei como fala, a gente chama de profissional de expografia.

**Felipe:** De o profissional de expografia ser um pouco inflexível e aí propõe-se alguma solução que prevê algum uso digital, por exemplo, o texto de parede estar disponível num site, num tablet, ou ter algum

suporte de mão... Isso é comum?

**Viviane:** Não, isso não é comum. Acho que isso é uma solução, como você falou. É um paliativo, uma vez que não se aceita isso dentro da expografia. O que eu já acho errado, eu já acho que tem que aceitar. Quando é no meu projeto, eu insisto. Mas quando não, eu acho que tem essas soluções. Você pode por o texto num tablet que a pessoa pode ampliar. Você pode usar, por exemplo o *QR Code* para a pessoa acessar esse texto no celular dela com alto contraste. Eu acho que tem muitas soluções viáveis e possíveis, sim.

**Felipe:** Ah, legal!

**Viviane:** Mas, assim, por que é que, às vezes, essas soluções não são adotadas? Como você falou, fica naquele extremo, né? É um pouco de preguiça também. Então, assim, só para falar que a gente não fez, vamos por braille, Libras e aí já resolve. Aí não põem legenda no vídeo Libras, chega lá o surdo oralizado e fica super chateado. Aí não trabalha com contraste, com letra ampliada, tudo, a pessoa com baixa visão não se sente acolhida ali, né?

**Felipe:** É. Só vou olhar aqui nas minhas anotações se tenho mais alguma pergunta, um instante.

**Viviane:** Tá bom. Ah, você já conversou com a Silvia ou vai conversar ainda?

**Felipe:** Sim, já conversei.

**Viviane:** Ah, a Silvia trabalha comigo.

**Felipe:** Ah, ela trabalha com você?

**Viviane:** É, ela super parceira. Ela não é da empresa, mas ela presta serviços para a gente. O projeto lá de Centro de Memórias da Fundação foi ela que fez a expografia junto comigo. E aí a gente vai fazer no fim do ano uma do centenário da Dona Dorina também, juntas.

**Felipe:** Ah, que legal. Ela falou de você! Ela falou “ah, você já falou com a Viviane da Museus Acessíveis?”. E aí eu falei que eu te vi e que ainda ia chamá-la para conversar. Mas ela recomendou você. Eu cheguei na Silvia pela Silvia da Fundação Dorina, que tá cuidando do Centro de Memórias, do educativo. Quando eu fui a visita, foi ela que me recebeu e ela falou “ah, você pode conversar com a Silvia”.

**Viviane:** Ah, a Silvia é uma graça. Ela era minha estagiária lá e agora ela ficou.

**Felipe:** Legal! Ela tá lá e...

**Viviane:** É, a gente está trabalhando juntas. Nós três e mais a Márcia, que é documentalista, nessa exposição do centenário da Dona Dorina que vai ter no fim do ano.

**Felipe:** Legal. Você sabe quando sai essa exposição?

**Viviane:** Vai ser em outubro. Na primeira quinzena de outubro a gente vai inaugurar. Vai ser na Unibes. Mas aí, você tem o meu e-mail, a gente fica em contato.

**Felipe:** É bom saber, quero ir visitar a exposição.

**Viviane:** Sim, claro.

**Felipe:** Ah, e tem uma questão que eu me pergunto, que é se existe algum tipo de especialização que é fundamental para trabalhar com expografia acessível. Especialização, curso, formação ou algo do tipo, que seja fundamental no cenário de hoje.

**Viviane:** Especificamente sobre expografia acessível, não. Mas, por exemplo, tem o curso de especialização em acessibilidade cultural da UFRJ, que é muito, muito bom, está terminando a terceira turma agora. E eles também tem uma disciplina que é Exposição Acessível. Eu fui professora da primeira turma e agora na terceira eu fui colaboradora, na segunda também. Avaliei TCC do pessoal. O curso é excelente mesmo.

Tem também um curso em EAD, que é da UFRGS, que o professor é o Eduardo Cardoso. Ele criou esse curso de extensão em EAD. Ele é designer especializado em acessibilidade. Seria muito bom falar com ele também, porque ele é um cara super disponível. Dá até marcar um Skype com ele.

**Felipe:** A Silvia dele também.

**Viviane:** É. E, deixa eu ver se tem mais algum outro. Porque, assim, realmente o curso específico que trata da acessibilidade é o de especialização lá da UFRJ, porque é uma formação sólida mesmo. O do Eduardo em EAD também é bem legal, é uma coisa mais instrumental. E outros da área de museologia, de produção cultural, ainda abordam acessibilidade muito en passant.

Então, assim, eu sugiro procurar cursos, por exemplo, na própria Fundação Dorina, no Laramara, que abordem a acessibilidade cultural.

**Felipe:** Ah, legal! Eu pergunto isso para um mapeamento, para entender o porquê museus não são tão acessíveis. Se é por um impeditivo de formação, se é por questão estética. Hoje eu tenho como proposta para estudo de caso, trabalhar no Museu da Casa Brasileira. Muito provavelmente com o acervo permanente deles.

**Viviane:** Legal!

**Felipe:** Que muda, mais ou menos, de dois em dois anos, mas esse é meu estudo de caso, porque eu tenho certeza que até o final do ano fica. Então eu consigo trabalhar. O que vai sair daí, eu ainda não sei...

**Viviane:** Eles são muito legais lá, viu?

**Felipe:** Sim!

**Viviane:** Eles estão com uma equipe agora que, tanto no educativo,

quando na parte de museologia, é ótima. A gente está com uma parceria com eles também.

**Felipe:** Ah, que legal, bom saber!

**Viviane:** É.

**Felipe:** Eu já conversei com o diretor, o Giancarlo...

**Viviane:** Ah, eles falam muito bem dele, tanto o pessoal do educativo, quanto o Wilton, o museólogo.

**Felipe:** É, eu o visitei na semana passada, na quarta, e ele foi super receptivo. É bastante do interesse do museu, sim, trabalhar com acessibilidade. Eles já tiveram algumas ações pontuais anteriormente. E ele também teve contato com a Dorina enquanto ela era viva, então...

**Viviane:** Sim! Outro dia eu achei na minha casa as fotos. Quando ela fez noventa anos, a Dona Dorina, eu levei ela lá para visitar o museu. Eles estavam começando o projeto de acessibilidade, tinham materiais acessíveis. E eu estava na Fundação na época e a gente tinha um grupo de avaliação. Por conta do TCC da museologia, a gente manteve esse grupo por demanda dos museus. E aí eu fui com o pessoal e a Dona Dorina “poxa, eu queria tanto ir e aquele dia não deu”. Aí quando ela fez noventa anos eu fui com ela. E sim, eles já têm, de fato, eles já têm isso no radar.

**Felipe:** Então, é um pouco isso que eu estou fazendo agora. O que vai

sair? Eu ainda não sei. Se vai ser propor uma intervenção na expografia do acervo, se vai ser alguma coisa coisa. Eu ainda vou investigar.

As minhas próximas etapas vão ser conversar um pouco mais a fundo com o Wilton para entender um pouco sobre o acervo e interesses do museu em relação a isso; com a Ana Heloísa, se eu não me engano, que é designer e trabalha na parte de expografia, para entender também da parte dela quais são as dificuldades e os procedimentos dela do dia a dia.

E eu provavelmente depois vou fazer um mapeamento de jornada do usuário dentro do serviço, tentando mapear desde a descoberta de uma exposição até sair dela. Para ver quais possibilidades que podem sair daí.

E aí se vai vir uma adaptação, é uma possibilidade. Mas pode ser uma possibilidade eu mapear aqui, conversando com quem trabalha com exposição, que falta um pouco de conhecimento e entendimento de fornecedor e aí tentar trabalhar alguma coisa que associa essa ponte. Então, não sei. Eu tenho uns seis meses para ver o que vai ser.

**Viviane:** Que legal!

**Felipe:** Eu pretendo, no final desse TCC I, entregar alguns requisitos, mas eles ainda vão ser bastante abertos. Então, eu ainda estou nesse passo.

**Viviane:** Tem bastante manual em PDF, que vários profissionais estão desenvolvendo. Tanto no Brasil, quanto em Portugal. De acessibilidade.

Então, se quiser, depois me manda um e-mail e aí eu te coloco uns links lá para você baixar.

E um outro curso, que eu acabei não falando, é lá no Instituto Politécnico de Leiria, em Portugal. Eles têm uma especialização também, em comunicação acessível. Alguns colegas daqui já foram fazer e tal. Eu não conheço pessoalmente, mas pelo o que os meus ex-alunos, que foram fazer lá, falam, me parece ser muito bom.

**Felipe:** Ah, legal, bom saber! Eu acho que é isso que eu tinha para conversar com você. Se eu precisar, te mando um e-mail ou, já que você está aqui, é bem mais fácil para a gente se encontrar.

**Viviane:** É, e também eu estou sempre pelo Itaú Cultural, porque como eu faço muitos projetos com eles e agora estamos fazendo projetos juntos, de repente é uma possibilidade de visitarmos uma exposição deles juntos ou alguma coisa assim.

**Felipe:** É, no Itaú Cultural, eu estou marcando com eles uma conversa para entender um pouco da instituição, o que ela pensa de acessibilidade, como é para ela, esse tipo de coisa. Eu estava tentando trabalhar, em paralelo, entre o Museu da Casa Brasileira e o Itaú Cultural como estudo de caso. Aí o Museu da Casa Brasileira acabou sendo um pouco mais rápido.

**Viviane:** Eu acho que é mais legal, porque ainda é um espaço que precisa

mais. O Itaú já tem muita coisa resolvida e o Museu da Casa, assim, nossa...

**Felipe:** Não tem...

**Viviane:** Faz com eles!

**Felipe:** É, eles têm bem pouco. O lado positivo, que é o que o Giancarlo fala, é: a Casa é muito grande. Então problema de circulação eles não têm, que já é um meio passo de acessibilidade.

**Viviane:** Mas tem outras questões, né, aquele piso de mármore, que é escorregadio, tem várias coisinhas ali, né?

**Felipe:** Sim. E o acervo vai ser um grande desafio, porque é muita coisa que tem dentro daquela sala. Porque eles têm dois cômodos da casa para o acervo permanente e têm móvel em cima, embaixo, no meio. Legenda de tudo quanto é jeito. Aí eu fui e fiquei “meu Deus, eu não leio nada que tá aqui”. Porque as legendas, a maioria estão no chão hoje. E aí okay, eu não leio, não vou ficar abaixando para ler. Ali é um espaço carente de acessibilidade num geral, então é legal trabalhar lá.

**Viviane:** Sim, eu acho que vai ser muito legal!

**Felipe:** E eu vou ver ainda o que vai sair, depois eu te conto.

**Viviane:** Tá bom!

**Felipe:** Eu acho que é isso, muito obrigado. Foi um prazer conversar com você.

**Viviane:** Imagina! Fico à sua disposição, tá? E me manda um e-mail, que aí eu te indico uns manuais para você dar uma olhadinha.

**Felipe:** Legal, vai ser bem pertinente esses manuais como mapeamento também.

**Viviane:** Sim, exatamente.

**Felipe:** Obrigada, viu?

## Entrevista com usuário - Entrevistado 2

**Felipe:** Então, a primeira pergunta que eu quero te fazer é: quantos anos você tem? É indelicada, mas...

**Entrevistado:** Imagina! Eu tenho 61...

**Felipe:** 61? Legal. E qual é a sua atuação aqui dentro da Biblioteca Braille?

**Entrevistado:** A minha?

**Felipe:** Isso.

**Entrevistado:** O que, serviço?

**Felipe:** É, o que você faz?

**Entrevistado:** Ah, então, a gente grava, faz livro falado, né. Então, eu que faço a edição, ponho o pessoal para gravar, tudo.

**Felipe:** Entendi.

**Entrevistado:** Aí depois do livro pronto, a gente manda pra cá, pra inserir no acervo. Aí esses livros vão para os usuários da Biblioteca Braille, para eles levarem, usam como empréstimos. Levam para casa, ouvem e devolvem. Então, esse é o meu serviço.

**Felipe:** Legal! E você sabe me dizer qual é a sua acuidade visual hoje?

**Entrevistado:** Então, isso daí é uma coisa muito difícil, né, de você falar. Às vezes a pessoa fala que é 10%, e porque enxerga 10% parece que enxerga bem. Então não dá para a gente saber. Eu tenho mais facilidade para enxergar de noite, a luz do sol me atrapalha bastante, tenho que usar óculos escuros, aquele negócio todo.

**Felipe:** Entendi. Então você tem, pode-se dizer, que 10%?

**Entrevistado:** Eu acho que é muito. Pelo o que a gente ouve, acho que é muito. Mas ainda dá para quebrar o galho.

**Felipe:** Eu pergunto porque, geralmente, quando a gente vai ver a acuidade visual, é quando a gente vai lá no oftalmologista, que tem aquelas letras para a gente ler. Aí eles vão aumentando, até a gente conseguir enxergar. É aí que eles, geralmente, definem a acuidade visual, que fica 20/80, 20/100, 20 barra, não sei, é que a minha é 80, então eu parei aí, mas eu não sei a escala inteira.

**Entrevistado:** É, visão é bem relativo, né? Por exemplo, tem gente que enxerga bem alguma coisa e tem outros que já não veem. De repente, por exemplo, eu sentado aqui posso ver mais, bem longe, né? E às vezes a pessoa já não vê e de repente enxerga mais que eu. Então é um negócio bem...

**Felipe:** É muito relativo.

**Entrevistado:** É!

**Felipe:** Então hoje... Como é para você o seu dia a dia? No que você sente mais dificuldade?

**Entrevistado:** Ah, o dia a dia é tão normal, né? A gente já está tão acostumado. Mas acho que a maior dificuldade é que parece que você

tem que desviar das pessoas, né? Nossa, é incrível! Ainda mais agora, hoje em dia, que o pessoal anda tudo olhando para o celular e não sei o que... Se você não toma cuidado, eles vem pra cima!

**Felipe:** Batem em você... Ainda mais em São Paulo, né?

**Entrevistado:** Nossa, o negócio tá feio, viu?

**Felipe:** E você consegue pegar transporte público? Ou não? Por exemplo, o ônibus.

**Entrevistado:** Sim, o ônibus tenho que pedir, né? Metrô dá para me virar bem, não pego funcionário, não. Dá para fazer as transferências, tudo normal.

**Felipe:** Entendi. E você usa alguma coisa no dia a dia que ajuda você? Uma lupa, não sei, algo que te ajude.

**Entrevistado:** Lupa. Para algumas coisas eu uso a lupa. Para ler, ver conta, né, que chega em casa. Aí tem que ser com a lupa mesmo. Ou óculos, eu tenho um óculos só para leitura também. E... Programa de voz no celular eu não uso muito, só dependendo da ocasião, eu ativo o programa, mas normalmente não.

**Felipe:** Entendi. Mas normalmente você aumenta o texto do celular?

**Entrevistado:** É, eu deixo maior.

**Felipe:** E você usa algum outro aplicativo de celular que te ajude? Por exemplo, um aplicativo de lupa ou um aplicativo que traduz o texto.

**Entrevistado:** Não, só quando eu quero ler alguma coisa, assim, eu ativo a voz, né? Para não precisar usar o... Para ler. Então é mais fácil ouvir.

**Felipe:** Entendi. E computador?

**Entrevistado:** Computador eu uso com alto contraste.

**Felipe:** Então para você, no geral, é melhor quando o texto tem mais contraste do que um texto com baixo contraste.

**Entrevistado:** É!

**Felipe:** E geralmente você costuma sair de casa sozinho, se deslocar, fazer as coisas?

**Entrevistado:** É, eu saio sozinho. Eu saio sozinho.

**Felipe:** Mercado é difícil para você ou não? Ou não é você que faz?

**Entrevistado:** Mercado... Às vezes eu vou no mercado e pego só as coisas básicas, assim, já estou acostumado onde que estão as coisas todas, né? Então ainda dá para... Caso contrário, eu tenho que pedir para o funcionário, né, um conselho assim de alguma coisa que eu não sei onde tá, é só pedir para indicar. Indicar ou já pegar, né?

**Felipe:** É, às vezes é mais fácil pedir para pegar. E você geralmente

costuma ir a cinema, teatro, museu, ouvir concerto ou algo desse tipo?

**Entrevistado:** Ah, faz tempo que eu não tenho ido. Minha vida tem sido de casa para o serviço, do serviço para casa. Não tem... Eu já frequentei, assim, né, mas hoje em dia estou meio devagar.

**Felipe:** Entendi. E quanto você frequentava, você já tinha baixa visão?

**Entrevistado:** Já, a minha é de nascença.

**Felipe:** E quando você frequentava, você tinha que pedir ajuda para alguém, você chamava monitor, você ia acompanhado?

**Entrevistado:** Ah, às vezes a gente ia com um pessoal ou com um grupo, assim, né, então era mais fácil.

**Felipe:** Entendi. Estou te perguntando porque como o meu objetivo é tentar melhorar uma exposição, deixar uma exposição acessível, é legal ouvir quem tem baixa visão. Para tentar entender como, geralmente, eles se sentem nesse tipo de espaço. Mas aí você disse que hoje você não vai mais muito, fica mais em casa.

Tem alguma outra motivação para você não ir ou é mais cansaço, preguiça de sair?

**Entrevistado:** Não, é, é isso aí. Com o passar do tempo a gente fica mais acomodado, mais tranquilo. Não quer saber muito de... Quer mais ficar em casa, né?

**Felipe:** Sim.

**Entrevistado:** Embora, eu ache que é meio errado, né? Você tem que fazer o que você tem vontade, né? Se você tem vontade de ficar em casa, fica em casa.

**Felipe:** Exato. Eu acho que é isso que importa. Eu queria perguntar se, pensando nessa questão de museu, de exposição, você tem alguma consideração que gostaria de fazer da época que você ia, se você tinha dificuldade...

**Entrevistado:** É, a gente foi em algum museu, acho que foi lá da Luz, que você podia tocar na exposição toda ali, você podia sentir. Porque a maioria você não pode tocar, né? Então para quem não enxerga ou para quem enxerga pouco, fica muito vago, né?

**Felipe:** Sim.

**Entrevistado:** Você vê uma coisa, aí você pensa que está vendo uma coisa e é outra.

**Felipe:** Entendo.

**Entrevistado:** Então, seria interessante que tivesse esse acesso, né. Principalmente escultura. Se bem que escultura é um negócio meio complicado, né? Da gente perceber realmente o que é que o cara quis dizer na escultura toda. Mas, eu acho que se você pudesse ter o acesso

seria ótimo.

**Felipe:** O toque realmente é algo que ajuda para interpretar melhor.

**Entrevistado:** Ah, sim. Principalmente para a gente, sim.

**Felipe:** Legal. Tem um museu, o Museu do Futebol, ele não é completamente acessível em todas as seções, mas tem uma coisa nele que é legal, que ele tem algumas impressões em alto relevo, de algumas obras.

**Entrevistado:** Ah, é?

**Felipe:** Então, ele tem piso podotátil ao longo do caminho para ajudar na identificação. Ele tem um audioguia que você consegue usar pelo celular - e se não me engano, também tem o físico lá para você pegar na portaria. E tem algumas obras que você consegue tocar na representação dela. Então tem lá uma telona com uma projeção do Pelé, por exemplo. Aí tem uma obra em impressão 3D que você consegue tocar para entender como é, o que é a foto que está lá, enfim. Então, o Museu do Futebol tem algumas coisas legais em relação a isso.

**Entrevistado:** Aonde que é?

**Felipe:** Ah, ele é meio ruim de chegar. Ele fica ali no Pacaembu, no estádio. Então, não é o museu mais fácil de chegar. Eu acho que é mais fácil chegar pelo centro do que pelo bairro. Mas tem outros, o Itaú Cultural tem muito

áudio nas peças deles. A Pinacoteca, que tem a galeria tátil lá em cima.

**Entrevistado:** Ah, a Pinacoteca é o que eu já fui. A Pinacoteca é lá perto da Luz, né?

**Felipe:** Sim, é em uma das saídas do metrô Luz. O trem, né, da Luz.

**Entrevistado:** É, eu já fui lá. Eu já até saí no SPTV.

**Felipe:** Você? Me conta como foi!

**Entrevistado:** A gente foi com uma turma lá e a gente pôde tocar na obra, tudo. Então a gente pôde falar algumas coisas assim, foi até legal.

**Felipe:** Que legal! E por último, eu gostaria de perguntar se você tem mais alguma consideração para fazer pensando nisso. O que você acha que seria legal eu poder pensar no meu trabalho dado a sua experiência.

**Entrevistado:** É, hoje em dia, como eu não tenho ido, é difícil falar alguma coisa. Mas de uma certa forma, a gente está acompanhando uma evolução, né? Então, acho que já tá ficando bom. Lógico que eu acho que sempre falta alguma coisa, né?

**Felipe:** Sim.

**Entrevistado:** O que precisa mais é monitor mesmo, né? Se você vai em qualquer lugar, ter uma pessoa para te acompanhar. É lógico, se você não puder tocar, pelo menos a pessoa poder falar. Lógico que a pessoa falando

nunca é igual você sentir, poder ver a obra em si. Mas pelo menos você não fica tão perdido assim.

**Felipe:** Entendi. E você acha que, no geral, esses monitores são preparados para lidar com pessoas que nem a gente? Ou você acha que nem tanto?

**Entrevistado:** Isso é meio relativo também, porque cada monitor consegue passar as coisas de um jeito. Lógico que o objetivo é de todo mundo passar mais ou menos por igual. Mas acho que, no geral, eles cumprem o papel de passar isso para a gente.

**Felipe:** Entendi. Bom, Entrevistado, eram essas as perguntas que eu tinha para fazer. Eu queria agradecer por você ter topado conversar comigo e me ajudar no trabalho.

**Entrevistado:** Ah, tranquilo.

**Felipe:** Eu acho que você ainda tem um tempinho de trabalho, então bom trabalho!

**Entrevistado:** Opa! Obrigado, viu?

**Felipe:** Obrigado a você!

## Entrevista com usuário - Entrevistado 3

**Felipe:** Quantos anos você tem?

**Entrevistado:** Estou com 59.

**Felipe:** 59? Legal. E qual é a sua atuação aqui na Braille?

**Entrevistado:** Aqui a gente é mais ou menos um Corina, a gente faz de tudo um pouco. Desde atendimento ao público, guarda de livros, pegar livros para o usuário. Também faço parte da impressão dos livros braille. Eu faço o treinamento dos voluntários, passo a impressão e faço a edição, né, a correção, essas coisas todas.

**Felipe:** Tudo no livro braille. Então você lê braille?

**Entrevistado:** Eu leio, mas eu leio com os olhos.

**Felipe:** Entendi.

**Entrevistado:** Não dá para ler com o tato, porque com o tato tem que ser as pessoas realmente cegas, né? Para adaptar-se à leitura.

**Felipe:** Entendi.

**Entrevistado:** Apesar que um colega meu lê braille e tem baixa visão. Mas ele estudou braille, né? Eu, no meu caso, eu não estudei braille. Eu estudei em tinta normal.

**Felipe:** E você faz a... Me desculpe a ignorância, tá? É que eu não conheço muito. Mas você faz a revisão do texto em tinta que vai junto ao livro braille ou você vai revisando do braille?

**Entrevistado:** Não, fica tranquilo. É, é assim, o procedimento disso é o seguinte: tem um scanner ali, ou eu

uso o scanner ou eu pelo pela internet, pelos Youtube da vida, né? E eu converto esse material em programa txt, que o braille fácil lê ele. Só que ele leva muita sujeira e tem que levar alguns códigos no meio.

Aí eu treino o pessoal que é voluntário para fazer essa revisão e colocar esse símbolo no meio. Depois disso, eu passo para outra pessoa, né, porque geralmente essa revisão tem que ser muito minuciosa.

Porque em outros lugares, eles imprimem um livro inteiro e a pessoa faz a revisão e vê os erros e arruma depois que faz a impressão direto, produção. Aqui a gente não trabalha com produção, a gente trabalha para colocar os livros nas nossas estantes aqui, os livros em braille.

Então, o que eu faço, eu imprimo um volume, as pessoas que são cegas, são três, quatro funcionários, fazem a revisão em braille. Eles são completamente cegos. Uma pessoa que enxerga vai ler o livro para ver se não faltou uma vírgula, para ver se a impressora não está falhando e para dizer se está condizente com o livro. Tem que ficar igualzinho, tem que ser um espelho.

Aí depois que a pessoa termina de fazer isso “olha, achei um erro, Entrevistado”, eu vou lá, imprimo aquela folha e encaixo. Terminando o volume, a gente manda para encadernar e eu salvo esse arquivo num pendrive ou num HD. Para se, futuramente, a gente precisar de novo, não precisa passar mais por esse processo. Aí já vai e imprime direto.

Eu posso fazer dois exemplares, três exemplares, para a biblioteca, entendeu? Ou um exemplar só. Entendeu? É assim que a gente trabalha aqui.

**Felipe:** Entendi. E você pode me contar um pouco mais sobre você ser baixa visão, o que aconteceu.

**Entrevistado:** Olha, é de nascença, né? Eu nasci e tive, segundo os médicos, era toxoplasmose. Eu tenho miopia alta, então o que acontece, a imagem chega lá e está lesado lá no fundo, no cérebro, aí não consegue interpretar a imagem direito.

Então, eu consigo enxergar, mas eu não consigo enxergar detalhes. Eu não consigo fixar, por exemplo, tem uma palavra lá, eu não consigo, eu vejo tudo colado. E só com letras grandes que eu consigo ler. Eu leio um livro, duas, três folhas e já fico cansado. Entendeu? Eu procuro não forçar muito.

Aí eu uso o que? Eu uso os recursos do celular, né? Nossa, hoje tem N coisas. Você sabe, né? As N coisas que tem no celular.

**Felipe:** Todas eu não sei se eu sei, mas...

**Entrevistado:** Tem um ampliador de tela, quer ver, que é muito bom. Antigamente eu ia no consultório médico e não conseguia enxergar lá na frente, né. Aí eu faço o seguinte, tem esse negócio de lupinha aqui, olha, é muito bom, ele chama Super VLS.

Porque assim, eu pego a imagem, está vendo a imagem aqui? Aí tem um texto lá embaixo e eu preciso ler o texto lá embaixo. Aí tem um negocinho aqui, eu subo, aí fico bem próximo à imagem. Se ficar tremendo, o que eu faço, eu congelo ela. Aí fica congelada e eu consigo ver. Posso até ampliar mais ainda. Entendeu?

Esses equipamentos que a gente tem aqui no celular, nossa, é fantástico. Isso ajuda muito! Muito mesmo. Eu tenho várias lupas, tenho o Waze, que ele converte, chama-se IED Pro, é um programinha pago. Por exemplo, tem um texto aqui, ali no canto, numa exposição. Aí eu chego lá, fotografo a imagem e ele converte essa imagem em texto para mim.

**Felipe:** Ah! Ele converte a imagem em texto?

**Entrevistado:** É como se fosse um scanner, né?

**Felipe:** Ah, entendi. Ele pega o texto que está na parede e converte em texto.

**Entrevistado:** Isso, ele converte em texto. Eu bato a foto e ele já converte para mim.

**Felipe:** Ah, muito legal!

**Entrevistado:** Tem um alguns aplicativos que eu uso até para cores também. Esse aqui é gratuito, um colega meu que me indicou. Ele tanto converte texto em imagem, como em áudio mesmo. Olha, aqui no caso

seu, eu ponho aqui na frente, esse aqui é para cego mesmo.

> Som do aplicativo: aparece um homem olhando para a câmera.

Tá vendo? Esse aqui é para cego total.

**Felipe:** Entendi. Ele basicamente descreve o cenário, o que está vendo.

**Entrevistado:** Isso! Ele fala a cor, o dinheiro.

**Felipe:** Ah, que legal!

**Entrevistado:** Entendeu? Tem vários recursos, como eu trabalho aqui com cegos, com a comunidade cega. E minha esposa também é cega, ela é cega total. E ela participa da comunidade Apple, né? O Apple é um dos melhores celulares para deficiente visual. Então, ela dá dicas para mim de alguns tópicos, algumas coisas que eu preciso no celular. E também... Para parar o olho você também deve ter dificuldade, eu uso o Movit.

**Felipe:** É. Eu uso o Citymapper, eu acho ele melhor.

**Entrevistado:** É melhor?

**Felipe:** Eu acho, porque eu acho ele mais preciso em relação a onde está o ônibus.

**Entrevistado:** Então, é isso que eu queria também. Deixa eu anotar aqui, como é o nome?

**Felipe:** Chama Citymapper, ele é em inglês. Se escreve assim...

**Entrevistado:** Vamos lá, fala aí, soletra aí para mim, por favor!

**Felipe:** C-I-T-Y-M-A-P-P-E-R.

**Entrevistado:** Tudo junto?

**Felipe:** Isso! Eu acho que é tudo junto, vou confirmar. Isso.

**Entrevistado:** Isso! Ônibus e metrô, é isso?

**Felipe:** Isso!

**Entrevistado:** Ele é um verdinho?

**Felipe:** Isso!

**Entrevistado:** Ah, vamos ver! É gratuito?

**Felipe:** É gratuito.

**Entrevistado:** Ah, vamos baixar, né?

**Felipe:** E aí, se você usa bastante ônibus, você consegue, por exemplo, deixar salvo o ponto que você sempre pega ônibus. E aí você consegue ir acompanhando aonde o ônibus está. Às vezes ele não dá o tempo, mas se você clica no ônibus, ele mostra o mapa e no mapa ele mostra onde o ônibus está.

**Entrevistado:** É legal!

**Felipe:** Então, eu acho ele melhor que o Movit para pegar ônibus. É que hoje eu tenho pegado muito mais metrô do que ônibus.

**Entrevistado:** É que eu moro num lugar que, assim, eu uso o Movit, porque lá passam várias linhas. Você sabe a Lei do Murphy, né? Quatro linhas servem. Lá serve o Ana Rosa, o Lapa, o Almeida Junior e o Ibirapuera. E os que não servem, que é o Museu do Ipiranga, que é o Parque Dom Pedro, que é o Sacomã e o São Mateus. Juro, cara, eu chego no desgraçado do ponto do ônibus, vejo esses malditos ônibus, dou sinal, “por favor, que ônibus que é esse?”. “É o São Mateus”. “Vixi, não serve, não meu amigo”. Eu baixei aqui, vamos ver. Você vai me ajudar melhor esse aqui.

**Felipe:** Ah, eu espero que sim! Eu gosto dele, porque para mim, por exemplo, eu tenho muito mais dificuldade de pegar ônibus à noite do que de dia.

**Entrevistado:** Ah, eu tenho também, à noite é pior ainda. Por causa da miopia. A miopia de dia eu enxergo bem, à noite eu não enxergo nada. Eu ando assim... Tanto é que você sabe, né, você passa por isso também. O pessoal chama a gente de orgulhoso, “você é orgulhoso, passa pela gente e não fala bom dia, boa tarde, boa noite”.

**Felipe:** Falam “ah, metido, passa por mim e não dá oi”. Eu falo “amado,

assim, eu nem vi você”.

**Entrevistado:** Como eu nasci assim, muitos amigos meus me chamavam de orgulhoso. Uma amiga minha, uma professora que eu tinha de catecismo. Pensa bem, andando de bike, baixa visão, no maior pau. Ela passou pela rua, na calçada, e falou “poxa, Entrevistado, você passou por mim de bicicleta e não falou nem um oi”.

**Felipe:** Aí você fala “ih, eu te vi, mas não vi que era você”.

**Entrevistado:** Não dá. Não vi. Ah, eu tinha que prestar atenção a minha frente, né? Não pode prestar atenção para o lado.

**Felipe:** Ah, é, porque às vezes as pessoas pensam que a gente viu e desviou.

**Entrevistado:** Não! Eu estava descendo uma rampa, uma descida violenta. Aí eu olho para frente, não olho para o lado, não. Eu vejo se vem carro, se alguém vai entrar na minha frente, se tem algum buraco. Entendeu?

Porque uma vez, para você ter ideia, olha um fato engraçado. Eu estava com um colega meu que pediu para dirigir minha bicicleta e para eu ir na garupa. Aí a gente começou e eu falei “cara, não vai pela direita, não, que tem um buraco”. Ele não viu o buraco. Quando ele viu o buraco já estava em cima, já. Aí nós dois fomos para o chão, rapaz. Eu me ralei todo.

E deixa eu falar mais uma coisa para você, talvez você não saiba. Mas eu

gosto de assistir muito anime e você sabe que tem aquela legenda, né? Tem um tal de PopPlay, você já ouviu falar?

**Felipe:** Não.

**Entrevistado:** Ele lê legenda! É muito bom, cara!

**Felipe:** PopPlay. Aí você vê no computador?

**Entrevistado:** É, no computador, tem que ser no computador.

**Felipe:** Legal, eu vou anotar. Porque, no geral, o que eu tento fazer é aumentar a legenda.

**Entrevistado:** Mas assim, a legenda tem que estar separada da imagem. Tem que ser dois arquivos diferentes.

**Felipe:** Sim.

**Entrevistado:** Porque tem uns que juntam na imagem, aí tem que ampliar. Você usa o ampliador da tela do Windows?

**Felipe:** Sim. Eventualmente, sim.

**Entrevistado:** Eu também. Mas aí fica ruim, cara.

**Felipe:** Ah, fica ruim porque corta.

**Entrevistado:** Corta, fica aquele escuro. Eu coloquei até contraste da letra com a imagem, entendeu? Aí fica aquele negócio escuro...

**Felipe:** É, eu ponho o retângulo preto atrás para ficar mais fácil.

**Entrevistado:** Então, eu tento fazer isso, mas não consegui ainda não, cara.

**Felipe:** É que não é tudo que dá. Não é todo lugar que deixa colocar.

**Entrevistado:** É, porque tem a configuração dele, eu entro na configuração. Eu queria deixar a letra branca e o fundo preto. Aí mesmo que cubra uma faixa do vídeo, não faz mal.

**Felipe:** É, não faz mal, pelo menos você lê, né?

**Entrevistado:** Eu leria. Mas não dá, não dá mesmo, ele fica com a cor combinando com a cor do vídeo.

**Felipe:** Entrevistado, eu vou fazer outras perguntas para você, que eu tenho aqui.

**Entrevistado:** Pode fazer, desculpa.

**Felipe:** Imagina! O bate papo faz parte da nossa conversa. Eu queria saber se você sabe qual é a sua acuidade visual.

**Entrevistado:** Olha, no olho direito eu não tenho nada. E o olho esquerdo chega a 10%, 7%. Depende o dia. Durante o dia dá uns 15, vai. Durante a noite dá uns 5.

**Felipe:** E o direito?

**Entrevistado:** Só o esquerdo, só. O direito nada, zero.

**Felipe:** Então você tem 10, 15% da sua visão. E quais são as suas maiores dificuldades no dia a dia?

**Entrevistado:** Uma é aquela que eu falei para você: pegar ônibus. E outra também. Quando eu vou numa exposição, tem aquela legendinha embaixo. Como você vai ler aquela maldita legendinha? Aí muitas vezes eu uso o celular. Muitas vezes eu uso o celular para ver o que está escrito naquela legendinha.

Mas eu fui numa exposição, para você ter ideia, que eu achei muito legal, ali na Barra Funda, onde pegou fogo lá.

**Felipe:** No Memorial da América Latina.

**Entrevistado:** Isso! Tinha uma exposição muito legal, cara. Você entrava debaixo de uma cúpula e fazia a audiodescrição da imagem e do que estava escrito. Muito dez, cara.

**Felipe:** Ah, que legal! Você pegava no equipamento?

**Entrevistado:** Não, não pegava nada. Imagina um capacete assim na sua cabeça, uma cúpula assim na sua cabeça. Você entra embaixo e ele te reconhece. A partir do momento que ele te reconhece, ele começa a falar o que está escrito lá.

**Felipe:** Ah, que legal! Entendi.

**Entrevistado:** E só você ouve ali, não incomoda ninguém do seu lado. É muito dez, cara.

**Felipe:** Entendi. É, literalmente, para audiodescrição da obra.

**Entrevistado:** Isso. Para toda pessoa que é cega ou com baixa visão. Eu achei dez aquilo lá.

**Felipe:** Sim. E o que era que tinha na exposição? Pinturas, mapas?

**Entrevistado:** Tinha mapas. Tinha o que mais? Faz tanto tempo, cara, que eu fui. Eu não lembro mais, não. Em exposição, eu prefiro, para nós que temos baixa visão, eu prefiro ir com monitor, entendeu? Porque a gente não vê detalhes, não tem como. Se um cara não falar para você, não tem como. Eu fui quando o museu estava aberto, o Museu do Ipiranga, porque agora está fechado, né? E tinha um quadro lá, aquele quadro enorme, do Independência ou Morte.

**Felipe:** Chama, eu acho que é O Grito do Ipiranga.

**Entrevistado:** Isso. Mas quem foi o cara que pintou?

**Felipe:** Ai, eu não vou lembrar, depois a gente procura.

**Entrevistado:** Eu sei o nome dele, está na ponta da língua, não sei porque não sai. Então, eu fui sozinho, olhei e achei lindo. Aí quando eu fui com uma pessoa que era instrutor, era monitor, o cara se pintou dentro, junto, ele estava lá. Acho que é Vulço Américo, alguma coisa Américo.

**Felipe:** É... É alguma coisa Américo.

**Entrevistado:** Ele estava ali, junto com Dom Pedro Primeiro no Independência ou Morte. Eu ia descobrir isso? Nunca.

**Felipe:** Ah, mas eu acho que aí ninguém ia saber.

**Entrevistado:** Ah, ninguém, mas está escrito embaixo, né? O pessoal ia lá e lia embaixo e sabia.

**Felipe:** Ah, estava escrito embaixo!

**Entrevistado:** Ele colocou ele lá junto com a obra, ele aparecendo. Entendeu?

**Felipe:** Entendi.

**Entrevistado:** E a minha dificuldade maior mesmo é isso que eu acabei de falar para você. É o ônibus e sinalização, né, muitas vezes você quer ir ao banheiro em algum lugar e não tem como você pedir orientação. Mas isso é normal para todos, né?

**Felipe:** É. Eu tenho 80% da visão. Até para mim, às vezes, a placa no shopping, por exemplo, é alta para caramba e eu não consigo ler.

**Entrevistado:** Imagina você entrar no feminino? Aí você vai sair no tapa.

**Felipe:** É, eu chego colado na porta para descobrir se é masculino ou se é feminino.

**Entrevistado:** Então, exatamente. Antigamente, a minha visão, eu tive catarata, né? Depois que eu fiz a cirurgia melhorou bastante. Mas antes era pior ainda, eu não conseguia ver, não.

**Felipe:** Entendi. É, você fez a cirurgia da catarata, então?

**Entrevistado:** Aí colocou uma lente, uma lente com grau. Essa lente tem cinco graus. Eu precisava usar um óculos de treze, doze. Agora eu uso uma lente de cinco. É bom, é dez. Só que as coisas pequenas assim, eu não consigo ler, eu preciso desses óculos aqui. Para acompanhar, para leitura. Mas ele não lê coisas... Lê tamanho doze, mas tamanho dez já não lê.

**Felipe:** É, é difícil.

**Entrevistado:** Aí eu preciso usar o celular.

**Felipe:** Bom, você já falou que você usa o óculos, que você usa o celular. E eu queria saber se você tem algum outro equipamento, alguma outra coisa que você usa. Lupa, não sei.

**Entrevistado:** Não, eu comprei uma até para ler livro, pequena. Mas não deu certo porque estava com defeito. Aí eu estou usando o celular. Outra coisa que eu uso muito é... Claridade, né? Porque tem muita claridade, então eu tenho que usar óculos escuros. E o que eu uso também bastante é aquele programinha que eu falei para o computador, né? É muito bom, nossa! Eu adoro anime, sou fanático por desenhos japoneses. Ou filmes mesmo, aqueles filmes com legenda, que você não consegue achar

dublado, aí vem a legenda embaixo. E geralmente ele vem separado, aí dá para ler normal.

**Felipe:** Ah, que legal! Bom, menos mal.

**Entrevistado:** Acho que é isso mesmo.

**Felipe:** Então, num geral, você consegue se virar bem no dia a dia, você sai de casa, você faz as coisas sozinho.

**Entrevistado:** Sim. Sim. Mas você sabe, como a gente é deficiente visual, a gente sofreu bastante, né? Principalmente na época do namoro, né? Você não sabia se a menina tava olhando para você, se você olhava para ela.

**Felipe:** Ah, eu desisti de saber se a pessoa está afim de mim ou não. Se ela não vier falar comigo, eu nem me esforço, não me dou o trabalho.

**Entrevistado:** Ah, mas você está na caça, né? Nós, homens, somos caçadores. A mulher, o que? A mulher está esperando, dá um sorrisinho, é visual.

**Felipe:** Ah, é que hoje tem aplicativo, né? Tem o Tinder, ficou mais fácil.

**Entrevistado:** Ah, agora ficou, mas na minha época não tinha, não. Na minha época era difícil. Era difícil mesmo. Na escola também, eu sofri bastante.

**Felipe:** Sim, para ler lousa. Eu não leio lousa há anos.

**Entrevistado:** Então, para você ter ideia, quando eu entrei na escola, eu só lia metade da lousa. A minha visão foi decaindo e eu não conseguia ler mais nada na lousa. E os colegas não ajudavam. Hoje em dia, para você ter ideia, com os recursos, por exemplo, eu fiz faculdade aqui na UNIP há pouco tempo.

**Felipe:** Ah, que legal!

**Entrevistado:** E teve uma pessoa que ficou me acompanhando lá dentro, ela escrevia. Uma pessoa sentada do seu lado, a UNIP faz isso. Acho que a Unicid também faz isso.

**Felipe:** Então você tinha um assistente com você?

**Entrevistado:** Isso! Muito dez, cara! Hoje em dia todos os deficientes têm. Tanto que tinha, assim, para eu ir no banheiro, para eu ir no restaurante, no campus lá. Se eu tava lá dentro, tinha uma pessoa para me acompanhar.

**Felipe:** Era sempre a mesma?

**Entrevistado:** Sempre a mesma. Sempre era a mesma. Só quando a menina era mandada embora, aí era substituída por outro. Ou se ela estivesse doente e assim por diante, entendeu?

**Felipe:** Entendi. Você geralmente costuma ir a museu, cinema, teatro, esse tipo de coisa?

**Entrevistado:** Eu gosto de ir ao cinema, cara, eu adoro! Só que eu não sei, cara, eu estou tentando quebrar uma barreira comigo, porque eu gosto de ir com alguém, né? Aí quando eu vou sozinho, eu não tenho o pique de ir, cara.

Mas quando, por exemplo, eu e minha esposa “ah, vamos lá no teatro, assistir um teatro?”, “opa, vamos!”. Quando tem um teatro por descrição, vamos também. Agora para ir sozinho ou no cinema, a minha esposa já não curte. Ela não enxerga nada, né? E não tem audiodescrição no filme, então não tem nem como ela acompanhar.

**Felipe:** Sim.

**Entrevistado:** Então eu não vou. Eu fico em casa. Eu prefiro nos recursos, na Netflix, no uTorrent da vida, eu acabo baixando e assistindo em casa.

**Felipe:** Ah, é, é bom ver acompanhado, com a sua esposa. né?

**Entrevistado:** Exatamente, é mais gostoso.

**Felipe:** A companhia é gostosa.

**Entrevistado:** Mas sozinho eu não curto muito, não. Antigamente, eu saia muito, agora não. Até aqui, quando eu entrei, para você ter ideia, eu assisti muito monólogo aqui dentro. Só que com o tempo e com o serviço o dia inteiro aqui, você não fica com mais saco de ficar aqui até depois. Mesmo quando o espetáculo é dez, cara, eu prefiro ir para casa.

**Felipe:** É, entendo. Porque realmente não é fácil. Bom, você falou que gosta de ir ao cinema, que eventualmente vai ao teatro, desde que tenha um recurso de audiodescrição que você consiga ir acompanhando.

**Entrevistado:** Ou uma companhia, entendeu?

**Felipe:** Ou uma companhia, né?

**Entrevistado:** Muitas vezes eu já fui assistir vários show. Fui eu, minha sobrinha, minha esposa, minha cunhada. A gente foi lá assistir os shows. Eu topo, cara. Quando tem companhia assim, eu não penso duas vezes.

**Felipe:** E como você se informa? Para saber dos shows, cinema, teatro ou de uma exposição que vai ter...

**Entrevistado:** Então, assim, eu tenho um aplicativo, aliás, não é um aplicativo. Eu faço parte de um grupo e esse grupo, que eu já vou falar o nome para você, fala todos os lugares que vai ter audiodescrição.

**Felipe:** É um grupo de WhatsApp, um grupo de Facebook?

**Entrevistado:** É WhatsApp. Deixa eu ver o nome... Ah, é “Ver com palavras”!

**Felipe:** Ah, que legal!

**Entrevistado:** É muito bom, cara! Quer ver, para você ter mais ou menos uma ideia...

**Felipe:** E você se informa por esse grupo sobre as coisas que você consegue ir, que você sabe que vai ser acessível...

> Som de uma apresentação do WhatsApp.

**Entrevistado:** Aí aqui eu sei todos os shows que vai ter com audiodescrição.

**Felipe:** Ah, que legal! Então, é basicamente uma rede de apoio, um grupo de pessoas que troca informação.

**Entrevistado:** Isso! Chama “Ver com palavras”.

**Felipe:** E provavelmente só aqui de São Paulo, né?

**Entrevistado:** Isso! É São Paulo. Aqui, é a pessoa mesmo que faz a audiodescrição nesses espetáculos. E ela convida o pessoal que está cadastrado lá. Ela pede para se cadastrar, a pessoa se cadastra lá e aí tem todas as informações de espetáculos que vai ter com audiodescrição, cinema, tudo!

**Felipe:** Legal! E, Entrevistado, você comentou que você costuma ir a museu e, quando vai, você prefere ir acompanhado ou pedir para ter um monitor para ir com você. E aí como que você faz para pedir para alguém te acompanhar na exposição? Como é, geralmente?

**Entrevistado:** Ah, eu chego para a primeira pessoa da portaria lá e falo “você é funcionário?”, “sou”, “tem algum monitor para me acompanhar,

porque eu sou deficiente visual?”, “tem”. Aí se tiver, eu vou acompanhado. Se não, eu dou uma volta por lá e vou embora.

**Felipe:** Entendi. E aí você comentou que a legenda da obra, num geral, já é uma coisa muito difícil de você ver.

**Entrevistado:** É, eu não vejo.

**Felipe:** Tem outras coisas dentro do museu que te incomoda, que você sente dificuldade, que é uma barreira para você?

**Entrevistado:** Ah, a locomoção mesmo em si, né? Você não sabe onde fica o banheiro, tem que ficar se informando. Não tem placa dizendo onde fica ou alguém para orientar você. Geralmente, eu acabo perguntando. Quando eu vou ao shopping também pergunto.

**Felipe:** Entendi. E nesses lugares que você vai, pensando em museu, principalmente, você acha que as pessoas, os funcionários que estão ali - que seja o segurança, alguém que está vigiando a obra - são preparados para lidar com pessoas como a gente?

**Entrevistado:** Infelizmente, não. Porque muitas vezes eles não podem sair dali, né? Aí passam o rádio para alguém vir dar apoio. Ou a gente não pode pôr a mão no objeto, porque tem que ter luva. Então, por exemplo, a gente tem baixa visão e vê o contorno, mas quem tem muita baixa visão tem que ser com a mão, então não vê. Por exemplo, um colega meu. A visão dele é mais baixa ainda do que a minha. Ele vai ver o objeto, mas não

vai ver tão bem, tão detalhado como eu vejo. Entendeu?

**Felipe:** Entendi. Uma pergunta um pouco paralela: você conhece sobre o movimento dos bengalas verdes?

**Entrevistado:** Ah, já ouvi falar. Mas é um absurdo, né? Porque pensa bem comigo, raciocina aqui comigo. Eu tenho baixa visão. Se eu falo que eu enxergo um pouco eles falam “não, mas você enxerga ou não enxerga?”. Então fica um conflito, sabe? Então para eu não entrar em conflito com a pessoa que está me conduzindo, eu passo por cego total.

**Felipe:** Entendi.

**Entrevistado:** Para não entrar em conflito. Porque, assim, a bengala verde, para mim...

**Felipe:** Você tem bengala verde?

**Entrevistado:** Não, não preciso. Não preciso da bengala verde. E você viu que agora tem uma bengala verde que vem com um lencinho vermelho amarrado nela, você sabe, né?

**Felipe:** Não.

**Entrevistado:** Não sabe? Então, essa bengala aí é para cego e surdo.

**Felipe:** Ah! Não conhecia!

**Entrevistado:** É, a pessoa amarra um paninho vermelho em cima. E quer

dizer que ela é baixa visão e deficiente auditivo. Muitos estão usando isso aí agora. É moda americana, entendeu?

**Felipe:** Ah, entendi. Bom, uma hora deve chegar aqui.

**Entrevistado:** Então o que acontece, por exemplo, eu entro numa loja e estou sem bengala, sem nada. Falo que não enxergo direito e a pessoa fala “o senhor quer pegar no meu braço?”. Aí eu falo “não, tudo bem, você pode ir na frente, só anda um pouquinho de devagar para eu não perder você de vista, você vai devagarinho que eu vou te acompanhando”. Falo educadamente, claro. Falo que não dá para eu ver muito, mas dá para eu andar. Aí eu geralmente explico assim para a pessoa. Senão eu sou obrigado a pegar no braço dela e ir até onde eu preciso.

**Felipe:** Entendi. E, por exemplo, voltando agora para o museu. O que você acha que poderia ter no museu, que te ajudaria mais na exposição? Para você conseguir ir realmente sozinho.

**Entrevistado:** Ah, então. Esse piso tátil ajudaria bastante.

**Felipe:** E por que você acha que o piso tátil ajudaria?

**Entrevistado:** Ah, porque você sabe que acompanhando aquele piso tátil você vai chegar em algum lugar. Vai chegar numa obra, vai ver outra obra. Vai levar para algum ponto. Aquele sinalizador ou... Tem vários recursos, né? Mas eu acho que aquela cúpula é melhor, porque é mais higiênico. Ou senão tem um lugarzinho lá que você põe um fone de ouvido e você

consegue ouvir, só você mesmo, a descrição da obra, detalhes. Entendeu?

**Felipe:** Um certo audioguia...

**Entrevistado:** Isso! Por exemplo, tem uma exposição lá. Eu já vi vários, tem isso, inclusive, até lá na Luz. Você tem um aplicativo, aí você chega perto da estátua e o seu aplicativo já fala o que é. Você já ouviu falar disso?

**Felipe:** Lá na Pinacoteca?

**Entrevistado:** Isso!

**Felipe:** Sim.

**Entrevistado:** Lá tem esse recurso. Ou você chega lá e coloca o fone de ouvido no aparelhinho lá e começa a ouvir os detalhes ali da estátua, quem fez. Porque você não vai conseguir ler aquela letrinha minúscula, né? Quem fez, que ano fez, os detalhes, o que está escrito ali. E fica em looping, né? Rodando o dia inteiro. Aí você colocando lá, você ouve. Ou o aplicativo, você baixa e vê, né? Ouve pelo aplicativo no celular. Tem tipo aqueles “cor cade”, né, agora...

**Felipe:** QR Code.

**Entrevistado:** QR Code! Famoso agora, né? Você bate lá, entra já pela internet e já descreve tudo que está escrito lá.

**Felipe:** E você tem familiaridade com QR Code? Você sabe usar, sabe como funciona?

**Entrevistado:** Então, eu soube há pouco tempo agora. Porque eu fui no lançamento de um livro infantil, que era em tinta e em braille. E tinha esse “cor code”... Eu não sei falar o nome...

**Felipe:** Tudo bem!

**Entrevistado:** Aí eu fotografei e usei! Ali falou todos os dados, tinha até em Libras lá também. Tinha a audiodescrição também das figuras. Eu adorei, cara! Então seria mais uma opção para você marcar aí no museu. Colocar o “cor code” lá e pum! Ter uma internet, né, logicamente, no museu.

**Felipe:** Com certeza! Para ajudar, né?

**Entrevistado:** Para ajudar, né, meu querido. Hoje nem todo mundo... E hoje, você pode ver, aqui no Centro Cultural temos internet gratuita. Só que não é aquela internet, né? É meia boca.

**Felipe:** É que é muita gente.

**Entrevistado:** É, exatamente. E no museu, tendo internet, tendo o “cor code”, você chega lá “opa, olha!” e ouve pelo celular. Olha, isso é uma boa ideia, hein? Acabei de dar uma boa ideia para você. Olha, cara, eu vou falar uma coisa para você, que eu achei muito legal também, sabe? Eu vim

da época das fitas VHS, não sei se você conheceu, você é mais jovem que eu.

**Felipe:** Conheci. Eu sou, eu tenho 27 anos.

**Entrevistado:** Então, você é bem mais jovem.

**Felipe:** Mais ou menos, eu tinha a minha fita lá do Rei Leão.

**Entrevistado:** Ah, tem? Eu tenho lá também a do Rei Leão para a minha filha, eu dei para a minha filha! Então, o que acontece, naquela época, para você ter ideia, você ia na locadora e pegava só legendado ou dublado. Porque era mais difícil você pegar dublado! Ainda muitos filmes eram legendados.

Então, eu sempre sonhei desde que saiu o computador, com uma coisa que lê legenda! Eu sempre falava para todas as pessoas que vinham aqui “olha, cara, você é de TI? Porque você não cria um programinha que leia legenda, seria tão bom não ter que ler aquela maldita legenda!”.

Por exemplo, uma pessoa comum para assistir um filme, se o filme tem uma hora e meia, ela gasta uma hora e meia. Eu congelando a imagem? Três horas!

**Felipe:** É! E sem contar que você perde um pouco a experiência de ver o filme, né?

**Entrevistado:** Todo o pique você perde, cara. Você perde todo o pique! Aí

com essa descrição, mesmo tendo três vozes, você põe um ritmo que a legenda consegue acompanhar. Ele consegue acompanhar a legenda.

**Felipe:** Sim.

**Entrevistado:** Muito dez, cara, esse programinha! Então surgiu. Então, agora num museu, se você colocar um “cor code” ali, em todos os museus, e um piso tátil, ótimo. Entendeu? Lógico, eu, baixa visão, é vantagem para mim, eu enxergo um pouco. Mas uma pessoa cega vai depender de alguém estar ali orientando ela.

**Felipe:** É, exato. A proposta do meu trabalho é realmente pensar no público de baixa visão. E, quero te contar agora, porque eu já fiz todas as perguntas que eu queria fazer, o que me motivou.

Além do fato de eu ser baixa visão, é perceber que, num geral, quando a gente pensa em acessibilidade, ou aquilo funciona para quem vê, ou existe algum tipo de acessibilidade para quem não vê nada. E aí quem está no meio do caminho fica sempre perdido.

Porque quem não vê tem o audioguia e, não que a gente não possa pegar, mas quem não vê já está acostumado, sabe como funciona. E quem vê, não obrigatoriamente.

Você é de nascença, a sua acuidade visual é mais baixa. Uma pessoa que está ali num 50, 60%, que enxerga ainda...

**Entrevistado:** Um idoso mesmo.

**Felipe:** Um idoso mesmo passa por essa fase! Às vezes ele deixa de fazer ou ele se sente constrangido em estar fazendo aquilo. Porque não é uma questão cultural nossa. Você convive desde pequeno, então você está acostumado, você sabe como funciona. Mas um idoso que começou a ter um problema agora e não sabe, às vezes acaba deixando de fazer certas coisas por conta disso.

**Entrevistado:** É, com certeza. Exatamente.

**Felipe:** Então é isso. Eu gostaria de saber se no final você tem alguma outra consideração que queira fazer...

**Entrevistado:** Não, eu quero que você leve avanti, cara. Olha, essa ideia do “cor code”, levar para os museus é uma saída legal para a gente de baixa visão.

**Felipe:** Se eu não me engano, no Museu da Caixa Cultural, lá no centro, já tem. Eu tenho quase certeza.

**Entrevistado:** Ah, tem? Eu vou fazer uma visita lá. Na Caixa? No centro?

**Felipe:** Isso, lá no Caixa Cultural já tem.

**Entrevistado:** Porque tem o Banco do Brasil ali também, lá no centro, você conhece, né?

**Felipe:** Sim, o Centro Cultural do Banco do Brasil.

**Entrevistado:** Isso. E tem da Caixa lá também, então, que tem esse “cor code”, que se você botar no wifi, também faz a descrição da imagem que tá lá?

**Felipe:** Isso. Legal. Entrevistado, tem uma última pergunta que eu queria fazer. Tem o museu que eu estou trabalhando junto para tentar pensar a acessibilidade em uma exposição específica. E aí eu queria saber se você tem disponibilidade, se você tem interesse, de ir comigo em algum sábado visitar a exposição deste museu. Porque eu gostaria de ver como você visitaria essa exposição. Para eu entender o que eu poderia melhorar ali dentro daquele espaço. Sinta-se à vontade para dizer não, fica tranquilo.

**Entrevistado:** Onde é? Primeiro...

**Felipe:** É o Museu da Casa Brasileira. Ele fica lá na Faria Lima.

**Entrevistado:** Sei. Olha, no momento eu não estou interessado, não.

**Felipe:** Tudo bem, não tem problema.

**Entrevistado:** Tá bom? No momento, olha, como eu falei para você, eu estou desanimado para ir para museu.

**Felipe:** Eu te entendo. Porque realmente não é fácil, lá não é acessível, já aviso de antemão para você.

**Entrevistado:** Então, ter que pegar uma condução para ir até lá e ainda é difícil. Apesar que, esse aplicativo meu ajuda muito, falando onde eu tenho que descer e tudo, mas...

**Felipe:** Não, mas fica tranquilo. É um convite que pode ser recusado. Já foi muito bom conversar com você, me ajudou bastante.

**Entrevistado:** Eu vou chamar agora o Nelsinho, que vai ser o segundo

**Felipe:** Isso!

**Entrevistado:** O problema dele já é um pouquinho mais diferente do meu, tá? Eu vou avisar para ele. Foi um prazer! Boa sorte para o seu trabalho!

**Felipe:** Foi um prazer, Entrevistado. Obrigado!

**Entrevistado:** Até mais!

**Felipe:** Até!

*"E aí de novo vem aquela pergunta:  
o que é deficiente, a pessoa ou o espaço?"*

— Silvia Arruda