

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MICHELLE KARINA ASSUNÇÃO COSTA

**INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS: A FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DO  
BIBLIOTECÁRIO**

Belo Horizonte

2015

MICHELLE KARINA ASSUNÇÃO COSTA

**INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITÁRIAS: A FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DO  
BIBLIOTECÁRIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade (ICS).

Orientadora: Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

Coorientadora: Prof. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari

Belo Horizonte

2015

Costa, Michelle Karina Assunção.

C837i Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias [manuscrito] : a formação e atuação do bibliotecário / Michelle Karina Assunção Costa. – 2015.  
163 f. : enc., il.

Orientadora: Adriana Bogliolo Sirihal Duarte.

Co-orientadora: Helena Maria Tarchi Crivellari.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 144-155.

Inclui apêndices e anexo.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Inclusão social – Teses. 3. Acessibilidade – Teses. 4. Bibliotecas e deficientes físicos – Teses. 5. Bibliotecários – Formação profissional – Teses. I. Título. II. Sirihal Duarte, Adriana Bogliolo. III. Crivellari, Helena Maria Tarchi. IV. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 027.6



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais  
Escola de Ciência da Informação  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

"INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: A  
FORMAÇÃO E ATUAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO"

Michelle Karina Assunção Costa

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do  
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de  
Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de "**Mestre em  
Ciência da Informação**", linha de pesquisa "**Informação, Cultura e Sociedade**".

Dissertação aprovada em: 27 de novembro de 2015.

Por:

*Adriana Bogliolo*

\_\_\_\_\_  
Prof.ª. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - ECI/UFMG (Orientadora)

*Marckson Roberto Ferreira de Sousa*

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Marckson Roberto Ferreira de Sousa - UFPB

*Cláudio Paixão Anastácio de Paula*

\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Cláudio Paixão Anastácio de Paula - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

*Beatriz Valadares Cendón*

\_\_\_\_\_  
Prof.ª. Beatriz Valadares Cendón  
Coordenadora

Versão final Aprovada por

*Adriana Bogliolo*

\_\_\_\_\_  
Prof.ª. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte  
Orientadora

À Vera Lúcia de Assunção,  
sem você eu nada seria  
mãe!

## AGRADECIMENTOS

Eis o momento de registrar os meus sinceros agradecimentos às pessoas que em vários momentos no decorrer do mestrado estiveram ao meu lado, cada um a sua maneira e nem por isso menos importante, me dando força, coragem, incentivo, apoio, doando um pouquinho do seu tempo para me ouvir e orientar...

À **Deus**, aquele que sempre me deu forças e que me faz acreditar que nada nessa vida é impossível para quem acredita e tem foco, dedicação e disciplina. Que mesmo na adversidade encontramos coragem para prosseguir e alcançar nossos objetivos.

À minha Mamis, que sempre me disse “**um dia** você terá, **um dia** você alcançará, seu dia chegará”. E chegou **Mãe**, obrigada pelas suas palavras e por acreditar em mim!!! Aos meus **irmãos** Liliam, Viviam, Vivier e Grasielly, **sobrinhos** de pertinho e agarradinho **Neném**, aos que estão mais distantes, a **Cunhada**, o **Cunhado** e a minha **Sogra** que se alegravam comigo nas minhas conquistas.

Aos **amigos**, os de longa data e os que se tornaram nesta caminhada. Márcia Vilaça, César Moreira, Hugo Oliveira, Jane Haddad, Mariza Coelho, Aline Sima, Marcos Eduardo....

É bom saber que posso contar com cada um de vocês!

Aos participantes desta pesquisa, **bibliotecários** e **discentes**, que aceitaram prontamente a participar do estudo e dividir comigo suas experiências e histórias tão ricas e inquietadoras.

À minha **orientadora** Prof. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, que me acolheu em um momento em que me encontrava num turbilhão de emoções e que com toda a atenção e cuidado me orientou e ajudou a reescrever minha colcha de retalhos... Meus sinceros agradecimentos!!!

Obrigada à minha **coorientadora** Prof. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari pelo carinho e disponibilidade de sempre, aos professores Claudio Paixão (ECI-UFMG) e Marckson Sousa (DCI-UFPB) **membros da banca** de qualificação e defesa por aceitarem o convite para participar de um momento tão importante na minha vida, e pelos olhares e contribuições à pesquisa.

Aos **colegas do PPGCI** que juntos compartilhávamos as alegrias e dificuldades desse percurso.

As meus **colegas de trabalho** da BIBICHS lá na cidade de Mariana (MG), que presenciavam as minhas idas e vindas para realizar meus estudos.

Ao meu namorado, agora noivo **Júnior**, que sentiu na pele o que é namorar uma  
mestranda... Compreendendo as ausências e os momentos de estresse.

Por fim, aos meus **avós** Euclides Assunção que foi um **Pai** para mim, e Elza Aparecida  
Assunção *in memoriam* que sempre me dizia que o saber não ocupa espaço. Saudades...

Você é deficiente, mas você não é a deficiência. Tem gente com deficiência mais aparente, a minha não dá pra perceber, mas tem gente cadeirante, paralisia ou visual mesmo que carrega sempre a bengala, dá para perceber. As pessoas só enxergam elas como cego, cadeirante, ou deformado, termos pejorativos. A pessoa não é só isso, a pessoa é muito além(E2)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Participante da pesquisa durante a entrevista.



## RESUMO

A presente dissertação apresenta uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa com o objetivo de refletir sobre a educação formal e continuada do bibliotecário para a interação com usuários deficientes visando a inclusão e acessibilidade destes nos ambientes das bibliotecas universitárias. O Brasil possui 45,6 milhões de pessoas com alguma deficiência, o que representa 23,91% da população, segundo os dados do IBGE (2010), o que fortalece a importância e os estudos nessa temática. O objeto de estudo é, primordialmente, o bibliotecário de referência. Os dados foram coletados por meio da pesquisa bibliográfica, a consulta a matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia no estado de Minas Gerais, entrevista semiestruturada com oito bibliotecários que atuam na função de bibliotecário de referência do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), com três alunos com deficiência (auditiva, física e visual) matriculados nos cursos da UFMG e com a Diretoria do Sistema de Biblioteca e por fim, utilizou a técnica de observação nos espaços das bibliotecas universitárias em que trabalham os entrevistados. A interlocução entre os profissionais e os estudantes com deficiência a respeito da temática investigada permitiu verificar, através da análise de conteúdo, os pontos de vista sobre as seguintes categorias definidas: Presença de usuários com deficiência, Tecnologia e/ou serviço acessível à pessoa com deficiência, Formação profissional, Atuação do bibliotecário na sociedade inclusiva e Gestão da biblioteca universitária. Enfatiza-se a importância do conhecimento, da formação continuada para o desenvolvimento de competências e no convívio com a diversidade para a atuação dos profissionais da informação na sociedade inclusiva. A interlocução entre a Biblioteconomia/Ciência da Informação e a Educação Inclusiva contribui para a concepção de bibliotecas acessíveis.

**Palavras-chave:** Inclusão. Acessibilidade. Usuários com deficiência. Biblioteca universitária. Formação do bibliotecário. Bibliotecário de referência.

## ABSTRACT

This work presents an exploratory research with a qualitative approach in order to reflect on the formal and continuing education of the librarian for interaction with disabled users aiming at the inclusion and accessibility of these in the university libraries. In Brazil there are 45.6 million people with disabilities, representing 23.91% of the population, according to data from IBGE (2010), which strengthens the importance and studies on this subject. So the object of this study is primarily the reference librarian. The data were collected by means of literature review, by consulting the curriculum of librarianship courses in the State of Minas Gerais, semi structured interviews with eight reference librarians of the Library System of the Federal University of Minas Gerais (UFMG), with three students with disabilities (hearing, visual and physical) enrolled in courses at UFMG, and with the Board of Library System. For the study was used the observation technique in the spaces of university libraries where the respondents work. The dialogue between professionals and students with disabilities on the theme investigation has shown, through content analysis, the views on the following defined categories: Presence of users with disabilities, technology and / or accessible service to the disabled, vocational training, librarian performance in inclusive society and management at the university library. It emphasizes the importance of knowledge, continuing education for skills development and living with diversity to the work of information professionals in inclusive society. The dialogue between the Library / Information Science and Inclusive Education contributes to the design of accessible libraries.

**Keywords:** Inclusion. Accessibility. Students with disabilities. University libraries. Formation librarian. Reference librarian.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - SITE DA BU DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC).....	42
FIGURA 2 - INFORMAÇÕES DA BU (COMPOSIÇÃO, USUÁRIOS, ACERVO) DA UFC COM ÍCONE EM LIBRAS .....	42
FIGURA 3 - INTERPRETAÇÃO EM LIBRAS DO SERVIÇO NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS DA BU DA UFC .....	43
FIGURA 4 - INCLUSÃO DE USUÁRIOS .....	78
FIGURA 5 - (IN)ACESSIBILIDADE FÍSICA.....	79
FIGURA 6 - (IN)ACESSIBILIDADE – PILASTRA .....	80
FIGURA 7- (IN)ACESSIBILIDADE - MESA DE ESTUDO .....	81
FIGURA 8 - ELEVADOR (CADEIRANTE) .....	82
FIGURA 9 - SINALIZAÇÃO PISO TÁTIL.....	83
FIGURA 10 - SINALIZAÇÃO EXTERNA .....	84

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1- ALUNOS COM DEFICIÊNCIA NA UFMG .....	68
QUADRO 2 - TIPO DE DEFICIÊNCIA DOS ALUNOS DA UFMG.....	68
QUADRO 3 - PERCENTUAL DE ALUNOS DA UFMG COM DEFICIÊNCIA POR ÁREA DE CONHECIMENTO.....	69
QUADRO 4- BIBLIOTECÁRIOS DE REFERÊNCIA ENTREVISTADOS .....	70
QUADRO 5 - ESTUDANTES COM DEFICIÊNCIA.....	71

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>AAI</b>	Ambiente de Acessibilidade Digital
<b>ABNT</b>	Associação Brasileira de Normas Técnicas
<b>BU</b>	Biblioteca Universitária
<b>CADV</b>	Centro de Apoio ao Deficiente Visual
<b>CI</b>	Ciência da Informação
<b>DRCA</b>	Departamento de Registro e Controle Acadêmico
<b>DSB</b>	Diretoria do Sistema de Bibliotecas
<b>ECI</b>	Escola de Ciência da Informação
<b>FAFICH</b>	Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
<b>GT</b>	Grupo de Trabalho
<b>ICHS</b>	Instituto de Ciências Humanas e Sociais
<b>ICS</b>	Informação, Cultura e Sociedade
<b>IES</b>	Instituição de Ensino Superior
<b>IFES</b>	Instituição Federal de Educação Superior
<b>IFF</b>	Instituto Federal Fluminense
<b>IFLA</b>	<i>International Federation of Library Associations</i> (Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas)
<b>INEP</b>	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
<b>IS</b>	<i>Information Science</i> (Ciência da Informação)
<b>LAB</b>	Laboratório de Acessibilidade
<b>Libras</b>	Língua Brasileira de Sinais
<b>MEC</b>	Ministério da Educação
<b>NAI</b>	Núcleo de Acessibilidade e Inclusão
<b>NBR</b>	Norma Brasileira
<b>NEE</b>	Necessidades educacionais especiais
<b>NEI</b>	Núcleo de Educação Inclusiva
<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>PDF</b>	<i>Portable Document Format</i> (Formato Portátil de Documento)
<b>PUCMINAS</b>	Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
<b>SEESP</b>	Secretaria de Educação Especial
<b>SENABRILLE</b>	Seminário Nacional de Bibliotecas Braille

<b>SINDIFES</b>	Sindicato dos Trabalhadores nas Instituições Federais de Ensino
<b>SNBU</b>	Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias
<b>TA</b>	Tecnologia Assistiva
<b>TCLE</b>	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
<b>TIC</b>	Tecnologia da informação e comunicação
<b>UFC</b>	Universidade Federal do Ceará
<b>UFAM</b>	Universidade Federal do Amazonas
<b>UFMG</b>	Universidade Federal de Minas Gerais
<b>UFOP</b>	Universidade Federal de Ouro Preto
<b>UFSC</b>	Universidade Federal de Santa Catarina
<b>UNICAMP</b>	Universidade Estadual de Campinas
<b>UNIFOR</b>	Centro Universitário de Formiga

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>16</b>
1.1 Problema .....	19
1.2 Hipótese.....	19
1.3 Objetivos .....	20
1.3.1 Objetivo geral.....	20
1.3.2.Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificativa e contribuições .....	21
1.5 Estrutura da dissertação.....	23
<b>2 A SOCIEDADE INCLUSIVA E A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>3 A UNIVERSIDADE E A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....</b>	<b>32</b>
3.1 Legislação brasileira e políticas públicas .....	35
3.2 Acessibilidade nas bibliotecas universitárias .....	44
3.3 Bibliotecas acessíveis no Brasil .....	50
<b>4 PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: FORMAÇÃO, ATUAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA .....</b>	<b>54</b>
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>62</b>
5.1 Pesquisa qualitativa .....	62
5.2 Técnicas de coleta e análise de dados .....	63
5.3 Universo e Amostra da pesquisa .....	65
<b>6 ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>70</b>
6.1 Apresentação da amostra.....	70
6.1.1 Bibliotecários de referência.....	72
6.1.2 Estudantes com deficiência .....	75
6.2 Os espaços das bibliotecas .....	78
6.3 Definição das categorias.....	85
6.4 Análise, interpretação e discussão das categorias .....	86
6.4.1 Presença de usuários com deficiência .....	87
6.4.1.1 Relacionamento entre bibliotecário e usuário .....	91
6.4.1.2 Preconceito, Estigma, Desconhecimento e Aceitação.....	94
6.4.2 Tecnologia e/ou serviço acessível à pessoa com deficiência .....	100
6.4.2.1 Acessibilidade informacional .....	101
6.4.2.2 Acessibilidade arquitetônica .....	104
6.4.2.3 Acessibilidade comunicacional .....	107
6.4.2.4 Acessibilidade atitudinal .....	110
6.4.3 Formação profissional .....	113
6.4.3.1 Graduação .....	114

6.4.3.2 Formação continuada .....	115
6.4.3.3 Fatores Motivacionais/Barreiras.....	117
6.4.4 Atuação do bibliotecário na sociedade inclusiva .....	120
6.4.4.1 Competências técnicas .....	120
6.4.4.2 Competências comportamentais.....	122
6.4.4.3 Autoavaliação.....	124
6.4.5 Gestão da biblioteca universitária .....	126
6.4.5.1 Ambiente externo .....	127
6.4.5.2 Comunicação organizacional .....	130
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>137</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>144</b>
<b>ANEXO A – Portaria nº 15.....</b>	<b>156</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>157</b>
<b>APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....</b>	<b>158</b>
<b>APÊNDICE B - Roteiro da entrevista do bibliotecário de referência .....</b>	<b>160</b>
<b>APÊNDICE C – Roteiro da entrevista com os usuários com deficiência.....</b>	<b>162</b>
<b>APÊNDICE D - Roteiro da entrevista com a Diretoria do Sistema de Bibliotecas da UFMG...</b>	<b>163</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade passa constantemente por mudanças sociais, políticas, econômicas e tecnológicas (aceleradas), impondo desafios para os profissionais, para o sistema educacional, para o mercado de trabalho, dentre outros ambientes que alteram as formas de nela trabalhar e se relacionar (WERTHEIN, 2000). Entretanto, atenção deve ser dada não somente às mudanças das tecnologias da informação e comunicação (TICs) que afetam diretamente o universo das bibliotecas e os profissionais bibliotecários, como também aos usuários das bibliotecas, suas particularidades, sua historicidade, seu comportamento e o contexto no qual estão inseridos (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Portanto, a presente pesquisa realiza uma discussão sobre a educação formal e continuada do profissional bibliotecário e o seu relacionamento com a realidade social brasileira. Mais especificamente, a sua relação com as pessoas com necessidades educacionais especiais (NEE) presentes no ensino superior. “O termo necessidades educacionais especiais refere-se a todas aquelas crianças ou jovens cujas necessidades educacionais especiais se originam em função de deficiências ou dificuldades de aprendizagem” (DECLARAÇÃO, 1994, p. 3).

Desta forma, os aspectos da inclusão e acessibilidade devem ser pensados e discutidos no âmbito das bibliotecas universitárias pelos profissionais bibliotecários para que, a informação, seus serviços e produtos, como também seu espaço físico e virtual estejam disponíveis e acessíveis à diversidade humana, contribuindo para uma sociedade inclusiva e respeitando as diferenças.

Ao tratar sobre a formação profissional do bibliotecário e seu cotidiano para atender determinado tipo de usuário, é pertinente destacar que a atualização profissional é importante para que o bibliotecário de referência, objeto de estudo nesta pesquisa, possa estar com competências e habilidades necessárias para este fim.

Para que ocorra a inclusão e a acessibilidades nas bibliotecas universitárias brasileiras, é preciso que o bibliotecário visualize que estes aspectos dizem respeito a sua atuação profissional, que é também de sua responsabilidade implantar a acessibilidade nas bibliotecas. Para que isso ocorra precisa, por exemplo, conhecer os estudantes com deficiência que estão matriculados nas unidades na qual a biblioteca está localizada fisicamente, a fim de ter informações para realizar a gestão da biblioteca, saber quais tecnologias assistivas (TA) podem ser implantadas nas bibliotecas e que são utilizadas para determinado tipo de deficiência (auditiva, física e visual), deficiências estas abordadas na presente pesquisa,

permitirá ao bibliotecário atuar com mais confiança diante das mudanças que ocorrem no seu campo de trabalho e que o afetam diretamente.

O sistema educacional brasileiro, e nesta pesquisa particularmente o ensino superior (instituição pública), possui alunos com deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência física, intelectual e múltipla, que vão requerer recursos pedagógicos e metodologias educacionais específicas, tornando-se necessário identificar as limitações dos ambientes das Universidades, e realizar modificações, oferecendo condições educacionais aos estudantes. Ou seja, os alunos com deficiência necessitam de atendimento psicológico, estrutura física e condições de locomoção (acessibilidade arquitetônica), recursos humanos capacitados e preparados para receber atendê-los (acessibilidade comunicacional e atitudinal) e tecnológicos para que possam estar e se sentirem inseridos no ambiente acadêmico. Destaca-se que as tecnologias assistivas propicia autonomia aos usuários para realizarem suas buscas e acessar a informação nas bibliotecas universitárias (BUs).

Uma observação deve ser feita a respeito da forma como algumas pessoas se referem aos deficientes, pois, ainda encontra-se o uso da expressão portador de deficiência. Mas diante do documento **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão** (SASSAKI, 2002, p. 7), o termo certo é pessoa com deficiência, e não portador de deficiência.

Um novo olhar deve ser dado aos novos atores sociais antes marginalizados e que estão presentes e atuando na sociedade, como às pessoas com deficiência, porque estes indivíduos estão frequentando os espaços das universidades federais brasileiras. Esta afirmativa deve-se aos dados divulgados no Portal Brasil (2012, *online*), onde a quantidade de matrículas de alunos com deficiência no ensino superior aumentou mais de 933,6% no período de 2000 a 2010, o número de estudantes deficientes neste mesmo período passou de 2.173 para 20.287 em 2010, e o número de instituições de ensino superior que atendem estes alunos passou de 1.180 no fim do século passado para 2.378 no ano de 2010.

A partir do momento que alunos com deficiência estão frequentando as universidades brasileiras, é preciso a reorganização das bibliotecas universitárias para os receberem, atenderem e dar acesso às informações, bem como a criação de novos serviços que sejam acessíveis aos usuários com deficiência. Esta afirmativa se fortalece com os autores Martins e Martins (2012, p. 7), em que se faz necessário a estas bibliotecas “a existência de um serviço orientado para apoiar os utilizadores com necessidades especiais é cada vez mais uma exigência, dado estes necessitarem de apoio e orientação personalizada no acesso à informação, recursos e serviços”.

Com este cenário, reforça ao profissional bibliotecário a importância e necessidade de dar atenção para sua educação continuada, de forma que ele adquira conhecimentos para atender uma gama de usuários, uma vez que as escolas de Biblioteconomia formam profissionais generalistas.

“A educação continuada possibilita uma reflexão do sujeito sobre sua prática, de modo a lhe permitir examinar suas teorias, metodologias, concepções e atitudes, provocando no profissional um processo constante de autoavaliação de seu trabalho” (SOUZA, 2007, p.5). Assim, considera-se que, os aspectos inclusão, acessibilidade, usuários com deficiência e a sociedade inclusiva, são desafios para o bibliotecário que merecem ser observados ao se pensar na sua educação continuada.

Se o profissional bibliotecário investir na sua educação ou sua formação continuadas, termos aqui tratados como sinônimos, em cursos que abarquem as temáticas discutidas na pesquisa, esse profissional terá conhecimento para interagir e atender eficientemente as demandas do usuário com deficiência.

O engajamento dos bibliotecários para contribuir com a sociedade inclusiva, concretizando a acessibilidade e inclusão de alunos com deficiência nas bibliotecas, se faz por meio de ações como: identificar fragilidades no atendimento aos usuários com deficiência; propor aquisição de tecnologias assistivas para a acessibilidade informacional; eliminar barreiras arquitetônicas/físicas que possam impedir e/ou dificultar a locomoção dos usuários com deficiência física ou mobilidade reduzida, dentre outras (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014).

Todos os alunos, de modo igualitário, independente de sua origem social, sua renda ou que tenham deficiência, têm o direito de acesso aos serviços prestados pelas bibliotecas. Sendo o bibliotecário também um prestador de serviço e por se relacionar com uma diversidade de pessoas, pressupõe-se que o profissional tenha consciência e esteja atento as necessidades e particularidades de seus usuários para que possa ter condições de atender suas demandas. “A diversidade, presente em todos os níveis do individual ao social, é formada pelo conjunto das singularidades [...]” (SANTOS, 2005, p. 29). Para Lima (2006, p. 20) “a diversidade mostra como somos diferentes no aspecto físico, psicológico e cultural”. Assim, as particularidades, singularidades e características dos indivíduos, não devem ser motivos para prejudicar ou excluir os sujeitos nas interações humanas e uso dos espaços públicos e serviços que são prestados para os cidadãos.

Devido ao fato do profissional bibliotecário ser um generalista, que pode trabalhar em diferentes tipos de bibliotecas, e com diferentes tipos de usuários, não optou-se por focar

em uma deficiência em particular nesta pesquisa. Pois, o profissional pode ter dentre seus usuários, alunos com diversos tipos de deficiência. Assim, a pesquisa investiga a relação do bibliotecário de referência com alunos com deficiência auditiva, física, e visual (total ou parcial), por exemplo, que é um subgrupo dos alunos com NEE, que frequentam e utilizam as bibliotecas universitárias. Não serão contemplados nesta pesquisa alunos com altas habilidades (superdotação) ou com deficiências psicológicas, pois isso necessitaria de um outro aporte e revisão bibliográficas que dariam, certamente, origem a nova pesquisa. Conseqüentemente, com esta investigação questiona-se o quanto as bibliotecas proporcionam acessibilidade ao público de alunos com deficiência auditiva, física ou visual e **se o bibliotecário está apto ou pode melhorar sua formação para atuar com este público.**

Outro motivo para não especificar a relação de trabalho do bibliotecário com uma pessoa com uma única deficiência deve-se ao fato de a Universidade receber pessoas com diferentes deficiências e em vários níveis. “Seja qual for à construção do objeto da ciência da informação, ele deve dar conta do que as diferentes disciplinas, atividades e atores sociais constroem, significam e reconhecem como informação, numa época em que essa noção ocupa um lugar preferencial em todas as atividades sociais [...]” (GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2000, p. 6).

### 1.1 Problema

Dentre as várias atribuições que competem aos bibliotecários de referência nos espaços das bibliotecas universitárias, seja no espaço físico ou virtual, argumenta-se que a competência e habilidade adquirida por esse profissional no seu processo de formação seja eficaz para a interação com os usuários com deficiência de modo a promover a autonomia dos mesmos nas ações de busca e acesso à informação no âmbito das BUs.

Assim, o problema de pesquisa é: a inclusão de estudantes com deficiência nas universidades demanda mudanças no processo de educação formal e continuada dos bibliotecários com vistas a maior eficiência no atendimento e na prática profissional?

### 1.2 Hipótese

Acredita-se que, da mesma forma que o curso em que a pesquisadora se graduou, não estava preparando o bibliotecário para atuar na sociedade inclusiva, isso nos anos 2000, no qual tinha-se uma meta de sociedade inclusiva para 2010, como desejava a ONU (1990),

talvez a maioria destes profissionais que atuam hoje nas bibliotecas universitárias públicas ainda não esteja capacitado.

A partir do pressuposto de que a formação do bibliotecário implica na sua atuação profissional, a hipótese que norteia este estudo é que a presença de alunos com necessidades educacionais especiais demandará mudanças urgentes no perfil desse profissional e no ambiente das bibliotecas universitárias. Tal pensamento vem do fato de que, tendo que interagir com usuários com características tão particulares, quem sabe, a convivência com o deficiente sensibilize o bibliotecário já formado e/ou o estudante de Biblioteconomia para a necessidade dessa preparação, seja na graduação ou na formação continuada. Fundamenta o pensamento exposto a passagem a seguir dos autores Martins e Martins.

As instituições de ensino superior deparam-se a cada instante com a presença de alunos portadores de deficiência visual, auditiva e outras. Neste sentido, os bibliotecários têm que lidar com estas realidades, sem possuírem formação acadêmica. Tal situação leva-nos a questionar se os *curricula* dos bibliotecários e arquivistas deveriam ser reajustados, no sentido de possuírem já alguma formação adequada às áreas das necessidades especiais. Estes profissionais da informação são também eles responsáveis pelo processo de ensino-aprendizagem do estudante, na medida em que são os mediadores no acesso à informação (MARTINS; MARTINS, 2012, p. 7).

Portanto, a capacitação profissional irá depender tanto de fatores internos, subjetivos, quanto externos ao sujeito em questão (gosto pelo estudo, curiosidade intelectual, vontade de aprimorar conhecimento, dentre outros fatores motivacionais diversos – socioculturais, econômicos, disponibilidade e oferta de cursos ou disciplinas afins etc.). Enfim, aspectos motivacionais e socioculturais que tendem a interferir na condição e possibilidade da educação continuada do bibliotecário.

### 1.3 Objetivos

A partir do problema identificado a pesquisa investigou os objetivos a seguir, respondendo estas questões ao final da investigação.

#### 1.3.1 Objetivo geral

Refletir sobre a educação formal e continuada do bibliotecário para a interação e atendimento aos usuários deficientes visando a inclusão e acessibilidade destes nos ambientes das bibliotecas universitárias.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- a) Conhecer os desafios encontrados pelos bibliotecários no atendimento ao usuário com deficiência e identificar competências necessárias para trabalhar com este público;
- b) Investigar quais os fatores motivacionais tendem a levar o bibliotecário de referência a se dedicar à sua formação continuada;
- c) Discutir o papel do bibliotecário e da biblioteca no contexto da educação inclusiva; bem como o da universidade na formação desse profissional para o atendimento a alunos com deficiência.

### 1.4 Justificativa e contribuições

A pesquisadora, formada no ano de 2002 na Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, considerada uma das melhores universidades do Brasil<sup>2</sup>, vivenciou um currículo que não abordou a temática de inclusão, acessibilidade, nem ao menos discutiu sobre usuários com deficiência. Sua prática como gestora de uma biblioteca universitária sinaliza que a presença, mesmo que ainda tímida, de alunos com deficiência no ensino superior, tende a impactar na gestão das bibliotecas universitárias e na exigência da aquisição de conhecimento por parte do bibliotecário para trabalhar com este público. E, ao perceber que a instituição não prepara este profissional para a temática aqui discutida, surgiu o interesse em investigar a formação do bibliotecário.

Traz-se para esta pesquisa um diferencial no objeto de estudo por pesquisar o bibliotecário de referência, que não foi o foco em nenhum dos trabalhos mencionados no capítulo dois desta dissertação. Em uma universidade de grande porte, como a Universidade Federal de Minas Gerais, existe uma setorização dos espaços das bibliotecas bem como das funções dos bibliotecários, onde se tem o bibliotecário catalogador, o de referência, o coordenador, dentre outros. Vale destacar que o bibliotecário de referência está na linha de frente no atendimento à demanda informacional dos usuários e ele precisa ter conhecimentos, habilidades e atitudes para que possa realizar seu trabalho com competência acerca das necessidades e demandas dos usuários da biblioteca universitária, devendo incluir, aqui, os estudantes com deficiência.

---

<sup>2</sup> <https://www.ufmg.br/online/arquivos/035077.shtml>. Acesso em: 10 out. 2014

A razão para a realização desta pesquisa se justifica porque na sociedade da informação, os bibliotecários, também chamados de profissionais da informação, são indispensáveis ao crescimento e bom funcionamento das unidades de informação e, tendo em vista que as bibliotecas universitárias, sejam de universidades/faculdades públicas ou privadas, representam um campo de trabalho grande do bibliotecário, torna-se necessário conhecer o profissional que realiza o serviço de referência e analisar se a sua formação é condizente para o atendimento/trabalho com pessoas deficientes no ensino superior.

“Sabe-se que os seres humanos são diferentes nas habilidades, limitações, atitudes e comportamentos, assim, todas as bibliotecas, e aqui particularmente as universitárias deveriam ter condições de receber e atender todos os indivíduos” (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2460), contribuindo para uma sociedade inclusiva. Contudo, o profissional bibliotecário que trabalha ou possa vir a trabalhar em bibliotecas universitárias que têm alunos deficientes precisa possuir competências, habilidades, materiais e recursos tecnológicos disponíveis para auxiliá-lo na execução de suas atividades, devido ser este o profissional responsável pela inclusão de pessoas com deficiência nas bibliotecas e, conseqüentemente, no acesso ao conhecimento que ali se encontra organizado.

Fortalece a importância dessa temática o número de pessoas deficientes no Brasil. Segundo os resultados divulgados no censo demográfico (IBGE, 2010), o País possui 45,6 milhões de pessoas com alguma deficiência, o que representa 23,91% da população.

Destaca-se também a Portaria nº 3.284 de 7, de novembro de 2003 (BRASIL, 2003) que é o marco da educação inclusiva no ensino superior, tornando clara a necessidade de assegurar aos alunos com deficiência física e sensorial condições básicas de acesso ao ensino superior, de mobilidade e de utilização de equipamentos e instalações.

Como justificativas para a escolha da Universidade Federal de Minas Gerais como local a ser investigado pode-se citar o fato de ser a instituição mais antiga em Minas Gerais que forma o profissional bibliotecário. O curso de Biblioteconomia da UFMG foi criado em 1950, cuja fundadora foi a Dona Etelvina Lima. Esta Instituição oferta 76 cursos de graduação, 80 cursos de especialização e 79 cursos de mestrado/doutorado, que diante da quantidade de opções de cursos, possibilita encontrarmos pessoas com deficiência nestes espaços (dados de 2015, conforme consulta ao site da Universidade)<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> <https://www.ufmg.br/cursos/>. Acesso em 25 out. 2015.

A contribuição com esse trabalho será sensibilizar o bibliotecário de referência em termos de sua formação para interagir com os usuários com deficiência no intuito de proporcionar bibliotecas universitárias inclusivas.

### 1.5 Estrutura da dissertação

Nesta seção são apresentados ao leitor os capítulos que estruturam esta dissertação, iniciando por este capítulo introdutório que elucida o estudo proposto.

O segundo capítulo da dissertação contém um breve levantamento sobre a sociedade inclusiva e a responsabilidade social na ciência da informação apresentando alguns conceitos; discorre sobre o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite (BRASIL, 2011, *online*), que prioriza os eixos de acesso à educação; inclusão social; atenção à saúde; e acessibilidade; e a importância da acessibilidade nas dimensões arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal (SASSAKI, 2006).

O papel da universidade e a inclusão de pessoas com deficiência será discutido no terceiro capítulo, que está desdobrado em três subseções. Na primeira subseção apresenta-se a legislação brasileira acerca da temática aqui discutida, podendo citar: o decreto nº 3.298/1999 (BRASIL, 1999a) que regulamenta a Lei nº 7.853/1989 (BRASIL, 1989) que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; a Portaria nº 1.679/1999 (BRASIL, 1999b) que trata sobre a acessibilidade na universidade; a Portaria nº 3.284/2003 (BRASIL, 2003) que dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições; o Decreto nº 7.611/2011 (BRASIL, 2011b) sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências; dentre outras. Finaliza-se esta seção citando alguns trabalhos já realizados que abordam o perfil do bibliotecário, as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho a esse novo profissional, e a necessidade de uma biblioteca acessível para todos.

A segunda subseção discorre sobre a acessibilidade nas bibliotecas universitárias, apresentam-se também definições, tipologias e funções das bibliotecas; as normas brasileiras da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 9050:2004 sobre Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ABNT, 2004), e a NBR 15599:2008 Acessibilidade: comunicação na prestação de serviços; finalizando com os usuários com deficiência (ABNT, 2008). Na última subseção deste capítulo apresentam-se



alguns exemplos de espaços que já realizam o trabalho de acessibilidade informacional aos estudantes com deficiência no ensino superior e que estão localizados fisicamente nas bibliotecas universitárias.

O quarto capítulo trata do profissional bibliotecário, sob os aspectos da sua formação, atuação e educação continuada em face às exigências do mundo do trabalho e também para poder atuar na sociedade inclusiva.

No quinto capítulo apresenta-se a metodologia da pesquisa qualitativa, as técnicas de coleta de dados (entrevistas semiestruturada em profundidade e a observação simples), e o universo e amostra da pesquisa. Apresenta-se, também, a técnica de análise de conteúdo definida para análise dos dados coletados.

A análise de dados é descrita no capítulo seis que revela as cinco categorias e suas subcategorias definidas na análise de conteúdo presente nas falas dos bibliotecários de referência e dos estudantes com deficiência auditiva, física e visual. Para subsidiar a análise, são apresentados trechos das falas dos interlocutores que esclarecem a discussão proposta.

Por fim, nas considerações finais, reflete-se sobre os resultados da pesquisa, e apresentam-se algumas sugestões para a formação do bibliotecário na graduação.

O anexo A apresenta uma cópia da portaria de criação do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) da UFMG, e na seção apêndices encontram-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) apresentado e assinado por todos os participantes da pesquisa, e os roteiros das entrevistas semiestruturadas que foram utilizados para as coletas de dados com os bibliotecários de referência e estudantes com deficiência.

## **2 A SOCIEDADE INCLUSIVA E A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Neste capítulo, propõe-se um diálogo sobre a sociedade inclusiva e sobre a ciência da informação, apresentando um breve referencial a respeito desses assuntos.

A expressão **sociedade para todos** foi difundida e registrada pela Organização das Nações Unidas (ONU), na resolução 45/91, da Assembleia Geral das Nações Unidas. Constantemente seus documentos recordavam sobre a meta para a criação de uma sociedade inclusiva no prazo aproximado de 20 anos (1991-2010) (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014).

O documento **Regras Padrões sobre Equalização de Oportunidades para Pessoas com Deficiências** originou-se das várias declarações das Nações Unidas que demanda aos Estados assegurar a educação de pessoas com deficiências como parte integrante do sistema educacional (ONU, 1990).

No ano de 1994, em Salamanca (Espanha), realizou-se a **Conferência Mundial de Educação Especial**, onde os delegados representaram 88 governos e 25 organizações internacionais, “[...] reconhecendo a necessidade e urgência do providenciamento de educação para as crianças, jovens e adultos com necessidades educacionais especiais dentro do sistema regular de ensino” (DECLARAÇÃO, 1994, p. 1). Essa conferência vem reafirmar o compromisso com a **Educação para Todos**.

“A tendência em política social durante as duas últimas décadas tem sido a de promover integração e participação e de combater a exclusão. Inclusão e participação são essenciais à dignidade humana e ao desfrute e exercício dos direitos humanos” conforme encontrado na Declaração de Salamanca de 1994 (DECLARAÇÃO, 1994, p. 5). Ao se pensar no contexto da educação, “isto se reflete no desenvolvimento de estratégias que procuram promover a genuína equalização de oportunidades” (*Ibidem*, 1994, p. 5).

A inclusão social é conceituada por Sasaki (2006, p. 39) “[...] como o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade”. É necessário que essa adaptação seja pensada e implantada nos vários tipos de bibliotecas, nas universidades pública e privada, nas metodologias de ensino, bem como na formação profissional.

Na obra de Sasaki (2006, p. 63) encontra-se um exemplo sobre a inclusão e a acessibilidade utilizando uma empresa inclusiva. Considera-se que os fatores explicitados

pelo autor podem e devem ser aplicados nos mais variados ambientes. De acordo com o autor, fatores como a adaptação de locais de trabalho (acesso físico), adaptação de aparelhos, máquinas, ferramentas e equipamentos, revisão de programas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, revisão da filosofia da empresa, realização de seminários internos de sensibilização das chefias, dentre outros, facilitam a inclusão de pessoas com deficiência. Considera-se que os fatores citados são pertinentes a sua aplicação no universo das bibliotecas.

O termo **acessibilidade** tem sido muito utilizado no discurso da sociedade inclusiva, e conhecer o seu significado e as barreiras que podem impedir que ela seja colocada em prática devem ser compreendidos. De acordo com a Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 é

- I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- II – barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas, classificadas em:
  - a) barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;
  - b) barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;
  - c) barreiras arquitetônicas nos transportes: as existentes nos meios de transportes;
  - d) barreiras nas comunicações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa (BRASIL, 2000, *online*).

E de acordo com a ABNT 9050 (2004, p. 2), é “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”.

“A acessibilidade não mais se restringe ao aspecto arquitetônico, pois existem barreiras de vários tipos em outros contextos” conforme encontrado em Sasaki (2006, p. 68). E, ainda de acordo com Sasaki, um ambiente inclusivo é aquele que implanta gradativamente a acessibilidade em suas seis dimensões para qualquer pessoa, com ou sem deficiência, a saber:

- 1) **Acessibilidade arquitetônica** – sem barreiras ambientais físicas, no interior e no entorno dos ambientes;
- 2) **Acessibilidade comunicacional** – sem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual, etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital).

- 3) **Acessibilidade metodológica** – sem barreiras nos métodos e técnicas de trabalho (métodos e técnicas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, dentre outros);
- 4) **Acessibilidade instrumental** – sem barreiras nos instrumentos e utensílios de trabalho (teclado de computador)
- 5) **Acessibilidade programática** – sem barreiras visíveis embutidas em políticas (leis, decretos, portarias resoluções, etc.).
- 6) **Acessibilidade atitudinal** – sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, com resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização dos trabalhadores em geral e da convivência na diversidade humana nos locais de trabalho (SASSAKI, 2006, p. 68).

No tocante a políticas públicas para inclusão e acessibilidade, há o **Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência** – Plano Viver sem Limite que

[...] foi construído com inspiração na força e no exemplo das próprias pessoas com deficiência, que historicamente estiveram condenadas à segregação. Trata-se de um conjunto de políticas públicas estruturadas em quatro eixos: Acesso à Educação; Inclusão social; Atenção à Saúde e Acessibilidade. Cada ação presente nesses eixos é interdependente e articulada com as demais, construindo redes de serviços e políticas públicas capazes de assegurar um contexto de garantia de direitos para as pessoas com deficiência, considerando suas múltiplas necessidades nos diferentes momentos de suas vidas (BRASIL, 2011, *online*).

Neste estudo, dialoga-se a inclusão e acessibilidade das pessoas com deficiência com a Ciência da Informação (CI), e encontra-se em Oliveira (2011, p. 13) que a CI “[...] nasceu para resolver um grande problema, que foi também a grande preocupação tanto da Documentação quanto da Recuperação da Informação, que é o de reunir, organizar e tornar acessível o conhecimento cultural, científico e tecnológico produzido no mundo”. E ao contextualizar essas atividades com a educação inclusiva, sabe-se que as pessoas com deficiência possuem necessidades diferenciadas para buscar e acessar as informações que estão disponíveis, em sua maioria, em suportes para as pessoas ditas normais. “Conhecer as particularidades dos usuários com deficiência e compreender suas especificidades de acesso contribui para uma CI inclusiva” (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2449).

A ciência da informação “[...] teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia” (SARACEVIC, 1996, p. 42). Segundo Borko (1968, p. 3), a CI define-se

Como uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e o uso. A Ciência da Informação está ligada ao corpo de conhecimentos relativos à origem, coleta, organização, estocagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso da informação.

Corroborando a citação anterior, Wersig e Nevelling (1975, p. 28) *apud* Saracevic (1996, p. 43)

[...] apontaram, [que] a CI desenvolveu-se historicamente porque os problemas informacionais modificaram completamente sua relevância para a sociedade ou, em suas palavras, "atualmente, transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da CI".

Diante do discurso da sociedade inclusiva e da responsabilidade social da ciência da informação no tocante ao acesso à informação pelas pessoas com deficiência, reflete-se por que esta preocupação e por que este olhar de igualdade e de direito para os cidadãos não se faz tão presente também nos espaços das bibliotecas universitárias. No Brasil, pode-se citar iniciativas em bibliotecas públicas que estão sendo equipadas e que serão referência em acessibilidade em 2015. Ao todo, serão 10 bibliotecas que ganharão qualificação profissional, melhorias no acervo e novas tecnologias para que seus serviços sejam acessíveis às pessoas com deficiência<sup>4</sup>. Esses bons exemplos deveriam ser copiados e implantados também no âmbito das BUs das instituições públicas, as quais recebem um público heterogêneo com demandas e necessidades diferenciadas.

Assim, ao confrontar as seis dimensões da acessibilidade citadas por Sasaki (2006), com a experiência de 12 anos da pesquisadora como Bibliotecária, relata-se que, em nenhum momento nas reuniões com a equipe de trabalho os assuntos inclusão, acessibilidade ou pessoas com deficiência foram discutidos para se fazer a gestão da unidade informacional pensando também neste público. Não se discutia ou se sugeria uma investigação para saber se este público estava presente no ambiente educacional.

Cabe destacar que muitas das conquistas na sociedade das pessoas com deficiência devem-se aos seus próprios esforços, em se unirem e se mobilizarem para exigir e garantir os seus direitos como qualquer outro cidadão. Tal declaração pode ser constatada na passagem a seguir, de Vash (1988, p. 61) *apud* Mazzota (2005, p. 64)

[...] se tem registrado a organização dos movimentos de portadores de deficiência. Tais grupos têm levado suas necessidades ao conhecimento dos organismos governamentais em todos os níveis da organização social e pouco a pouco vêm-se fazendo esforços para assegurar que, de alguma forma, suas necessidades sejam satisfeitas de modo mais eficiente.

<sup>4</sup> [http://www.cultura.gov.br/noticias-destaques/-/asset\\_publisher/OiKX3x1R9iTn/content/id/1218919](http://www.cultura.gov.br/noticias-destaques/-/asset_publisher/OiKX3x1R9iTn/content/id/1218919). Acesso em: 20 abr. 2015.

Nos artigos destacados da Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência, encontram-se pontos que estão diretamente ligados às bibliotecas, ao possibilitar a locomoção/mobilidade dos indivíduos nos seus ambientes, no acesso à informação em diferentes suportes, na necessidade de oferecer ao seu público tecnologias assistivas de acordo com sua deficiência, na urgência de capacitação e de sensibilização da equipe de trabalho das bibliotecas, referentes às questões de acessibilidade, de atendimento na prestação de serviço com qualidade, no acolhimento e na eliminação de barreiras comunicacional (seja face a face, libras, Braille, textos ampliados, entre outros), e, principalmente, na eliminação da barreira atitudinal. Nesse sentido,

Reconhecer a evolução de atitudes dos não-deficientes e dos portadores de deficiência em busca do conhecimento e aceitação mútua, bem como a importância da organização de tais movimentos sociais, implica em não cometer o equívoco de concordar com posições tais como aquela segundo a qual quem entende de deficiente é deficiente (MAZZOTA, 2005, p. 65).

Todos os cidadãos são iguais perante a lei, assim, é um dever daqueles que prestam serviços ter a consciência da igualdade de atendimento para todo o seu público. É essencial que estas questões citadas façam parte da gestão das bibliotecas universitárias, e que todos se envolvam para criarem bibliotecas acessíveis e as integramos à sociedade inclusiva, diminuindo as desigualdades e proporcionando autonomia às pessoas com deficiência no uso das bibliotecas brasileiras.

Para tornar a discussão mais fecunda, algumas pesquisas colaboram com nossa proposta de trabalho. Nos estudos realizados por Michels (2000), Pellegrini (2006) e Reis (2010) acerca da educação inclusiva no ensino superior, os autores apresentam questões relativas a observações e ações de apoio à inclusão de alunos com Necessidades Educacionais Especiais (NEE) nas universidades, e destacam que as modificações necessárias para o cumprimento da legislação vigente, para satisfazer as demandas existentes nas Instituições de Ensino Superior (IES), ainda é um desafio para as universidades (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2459). As próximas fontes citadas possuem seu objeto de estudo ligado às temáticas dos usuários com NEE e, em seu subgrupo, alunos com deficiência, na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, as quais abordam o perfil do bibliotecário, as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho a esse novo profissional, e a necessidade de uma biblioteca acessível a todos. Apresenta-se uma breve descrição do trabalho realizado pelos pesquisadores.

Silveira (2000) apresenta uma visão da problemática dos deficientes na sociedade, destacando barreiras que dificultam a inserção dos mesmos no contexto acadêmico, especialmente na UFMG.

Puppo e Santos (2001), no artigo **As novas tecnologias da informação: uma proposta de acesso e atendimento a usuários com necessidades especiais em bibliotecas universitárias**, aborda a possível inclusão digital de usuários com necessidades especiais em bibliotecas universitárias, pois as novas tecnologias da informação facilitam as pesquisas, democratizam espaços e disponibilizam acervos locais e virtuais.

No artigo **Atuação do bibliotecário na educação especial** dos autores Fachin, Hillesheim e Mata (2004) eles apresentam a educação especial enquanto campo de atuação para o bibliotecário.

No artigo **O bibliotecário e o atendimento aos usuários com necessidades especiais em unidades de informação**, Pinheiro (2004) definiu os objetivos de ampliar as possibilidades de acesso à informação, identificar a disposição física das Unidades de Informação e analisar a formação do profissional no tocante às questões do usuário especial.

A dissertação de Nina (2006) teve como objetivo conhecer a representação das competências profissionais e pessoais que o bibliotecário da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) apresenta como necessárias ao seu desempenho no ambiente bibliotecário.

Coneglian (2008) buscou caracterizar e analisar o comportamento informacional de pós-graduandos surdos sinalizadores, ou seja, aqueles que utilizam a Língua Brasileira de Sinais (Libras) matriculados nos programas de pós-graduação em Educação e Linguística, da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

A pesquisa de Mestrado de Paula (2009, p. 24), teve como objetivo geral “propor uma disciplina para o curso de graduação em Biblioteconomia que ajude na formação do bibliotecário para o atendimento de qualidade a pessoas com deficiência que fazem uso de bibliotecas universitárias”.

O mapeamento das competências essenciais do profissional bibliotecário para o desempenho de sua prática profissional, frente aos desafios da sociedade da informação e do mercado de trabalho de Goiânia foi o objetivo geral da dissertação realizada por Silva (2009).

Pereira *et al.* (2010) analisaram o nível de conhecimento e habilidades dos profissionais bibliotecários em relação às tecnologias assistivas, traçando um perfil, no que se refere à capacidade de atuação desses profissionais, junto aos usuários portadores de necessidades especiais de Instituições de Ensino Superior.

Os autores Moreira, Bolsanell e Seger (2011) realizaram uma pesquisa com sete alunos (três com cegueira, dois com deficiência física, um com deficiência múltipla, e um com surdez), em sete cursos da Universidade Federal do Paraná (UFPR), com o objetivo de conhecer a trajetória desses alunos na universidade, sua relação com as ações e encaminhamentos institucionais no seu processo de inclusão.

Destaca-se no capítulo de Bem *et al* **O papel da Biblioteca Universitária na vida acadêmica do estudante com deficiência:** ambiente de acessibilidade informacional da UFSC que “[...] a Biblioteca tem como propósito apoiar as atividades da Universidade dando suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão, de forma que os serviços de informação da Biblioteca atendam a todos os usuários, sem distinção”, como também o esforço da biblioteca “para que as barreiras informacionais sejam removidas e possa-se garantir uma situação igualitária aos alunos no que se refere ao acesso ao conhecimento e informação” (BEM *et al*, 2013, p. 76).

Lazzarin (2014) em pesquisa de mestrado analisa a acessibilidade dos catálogos *online* das bibliotecas universitárias para usuários cegos.

A presente pesquisa se insere nesse grupo de investigações ao propor uma reflexão quanto à formação do bibliotecário de referência, também conhecido como profissional da informação, que deve atuar na sociedade inclusiva, tendo conhecimentos sobre esse público e as tecnologias assistivas que proporcionam a acessibilidade nas bibliotecas universitárias.



### 3 A UNIVERSIDADE E A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A universidade é um espaço onde há criação, transferência e aplicação de conhecimentos e onde ocorre a formação e capacitação de indivíduos, possuindo, assim, um importante papel na sociedade. Num cenário de mudanças (CHAUI, 2003, p.6), principalmente tecnológico, não se pode esquecer o papel da universidade como instituição comprometida com a ideia de democracia e de democratização do saber. É um ambiente aberto para todos, devendo ser democrático, respeitando e incluindo todos, independente de suas diferenças.

A universidade deve ser incentivada a assumir formas mais densas de responsabilidade social [...]. A responsabilidade social da universidade tem de ser assumida pela universidade, aceitando ser permeável as demandas sociais, sobretudo àquelas oriundas de grupos sociais que não têm poder para se impor (SANTOS, 2011, p. 89).

É exatamente nesse ponto em que mencionam-se grupos sociais, que se insere o profissional bibliotecário com o seu papel de mediador para que ocorra a transferência de informações, treinamento e educação do usuário, independente de classe social, gênero, raça, ou qualquer outro motivo (IFLA, 1999, *online*) no acesso aos produtos e ao serviço de uma biblioteca.

O sistema educacional brasileiro possui uma diversidade de alunos, dentre os quais alguns podem ser deficientes.

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2009, *online*).

De acordo com o Ministério da Educação (MEC) e a Secretaria de Educação Especial (SEESP),

Na educação superior, a educação especial se efetiva por meio de ações que promovam o acesso, a permanência e a participação dos alunos. Estas ações envolvem o planejamento e a organização de recursos e serviços para a promoção da acessibilidade arquitetônica, nas comunicações, nos sistemas de informação, nos materiais didáticos e pedagógicos, que devem ser disponibilizados nos processos seletivos e no desenvolvimento de todas as atividades que envolvam o ensino, a pesquisa e a extensão (BRASIL, 2007, *online*).

A partir do momento em que as pessoas com deficiência estão presentes nas instituições de ensino superior, cabe às instituições estarem adaptadas para receberem esta demanda e disponibilizar alternativas para os desafios encontrados na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior. Desse modo, essas instituições garantiriam a qualidade na educação e no pertencimento destas pessoas por meio de uma escola aberta às diferenças, a qual acolhe, respeita e, principalmente, valoriza as diferenças e a diversidade como possibilidades de crescimento do indivíduo e sua inserção no mercado de trabalho. Desse modo, “a atenção à diversidade deve ser entendida como a aceitação de realidades plurais, como uma ideologia, como uma forma de ver a realidade social defendendo ideais democráticos e de justiça social” (SANTOS, 2005, p. 32).

A existência de políticas públicas subsidia as transformações que devem ocorrer nos ambientes educacionais, para que esses espaços possam ser inclusivos e possam reconhecer as diferenças sociais, físicas e emocionais, atendendo às necessidades educacionais de cada aluno (BRASIL, 2005b). As universidades, por sua vez, agregam, fortalecem e oferecem condições de receber, acolher e manter os discentes com deficiência durante seu percurso acadêmico. Nesse ínterim, é importante ressaltar o trabalho do bibliotecário, o qual é o responsável pela biblioteca universitária, não privando a nenhum estudante a acessibilidade e o direito à informação.

Quando somos acolhidos, bem recebidos, em qualquer lugar, em geral nossa reação é de simpatia e abertura, esperando o melhor daquele ambiente daquelas pessoas. Quando ao contrário somos recebidos friamente, nossa tendência é também ignorar, não se envolver, passar despercebidos (ORTIZ, [20- -?], p. 4).

Desse modo, uma universidade preocupada com o acolhimento e com a acessibilidade de seus alunos com deficiência, que utiliza da legislação para se adaptar, que incentiva os seus profissionais a se capacitarem e respeita as diferenças, assume sua responsabilidade de maneira eficiente no processo de inclusão educacional, possibilitando a esses discentes a conclusão de seus estudos.

Conforme foi explicitado na introdução desta pesquisa, as deficiências tratadas no trabalho em questão serão a deficiência auditiva, a visual e a deficiência física.

A surdez é a perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da capacidade de compreender a fala por intermédio do ouvido. A audição é um sentido fundamental para a maioria das pessoas; afinal, o ouvido é um canal importante para receber informações do mundo externo. Essas informações são fundamentais para a construção de um modo de interação que é o mais comum em nossa sociedade: aquele em que as pessoas usam a linguagem verbal, oral (LIMA, 2006, p. 52).

Os surdos se comunicam através da Língua Brasileira de Sinais (Libras). Assim, como as pessoas falam o português, inglês, espanhol, dentre outras línguas que são diferentes, a Libras também é uma língua diferente da língua de sinais francesa, por exemplo, apesar de ter sido inspirada nela (LIMA, 2006, p. 59).

A Língua Brasileira de Sinais foi decretada no Brasil por meio da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 (BRASIL, 2002), sendo a segunda língua oficial do País. “Línguas de sinais existem em várias partes do mundo, tendo sido criadas pelas comunidades surdas em histórias, tempos e espaços diferentes [...]” (SÁ, 2002, p. 85-86).

[...] os surdos melhor incluídos socialmente são os que estudam nas Escolas Bilíngues, que têm a Língua de Sinais brasileira, sua língua materna, como primeira língua de convívio e instrução, possibilitando o desenvolvimento da competência em Língua Portuguesa escrita, como segunda língua para leitura, convivência social e aprendizado (CAMPELLO; REZENDE, 2014, p. 82).

Segundo Lima (2006, p. 59), “poucos ouvintes dominam a língua de sinais e a maioria dos indivíduos surdos não compreendem integralmente a linguagem oral”.

Não se refere à pessoa surda com o uso da expressão surdo-mudo. Segundo a obra **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão** para a expressão **surdo-mudo** as grafias corretas são:

Surdo; pessoa surda; pessoa com deficiência auditiva. Quando se refere ao surdo, a palavra mudo não corresponde à realidade dessa pessoa. A rigor, diferencia-se entre deficiência auditiva parcial (quando há resíduo auditivo) e surdez (quando a deficiência auditiva é total) (SASSAKI, 2002, p.9).

No Brasil, há a Fundação Dorina Nowill para Cegos, que há mais de 60 anos se dedica à inclusão social das pessoas com deficiência visual na sociedade, por meio da produção e distribuição gratuita de livros em Braille, falados e digitais, acessíveis diretamente para pessoas com deficiência visual e para cerca de 2.500 escolas, bibliotecas e organizações de todo o Brasil.

Segundo informações no site da Fundação Dorina,

[...] a deficiência visual é definida como a perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da visão. O nível de acuidade visual pode variar o que determina dois grupos de deficiência: **cegueira** - há perda total da visão ou pouquíssima capacidade de enxergar, o que leva a pessoa a necessitar do sistema Braille como meio de leitura e escrita. **Baixa visão ou visão subnormal** - caracteriza-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após tratamento ou correção. As pessoas com baixa visão podem ler textos impressos ampliados ou com uso de recursos óticos especiais (FUNDAÇÃO, 2015, *online*).

De acordo com o decreto nº 5.296/2004, a deficiência física é uma

[...] alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (BRASIL, 2004, *online*).

Após apresentação das informações a respeito das deficiências a serem tratadas na pesquisa, o próximo passo é mencionar, neste capítulo, o que as bibliotecas universitárias precisam ter em termos de espaço, tecnologias e serviços de acordo com cada deficiência, a fim de que se tenha o conhecimento do que é preciso disponibilizar aos usuários reais e potenciais da biblioteca universitária.

Os autores Cunha, Amaral e Dantas (2015, p.22) apresentam uma distinção quanto aos usuários reais e potenciais de um sistema de informação. Segundo eles

a distinção entre os dois tipos baseia-se no princípio que os reais usam regular ou esporadicamente a biblioteca e/ou recursos e produtos de informação. Já os usuários potenciais são aqueles que poderiam utilizar a biblioteca e demais unidades prestadoras de serviços de informação, seus recursos, produtos e serviços, mas por alguma razão não estão utilizando.

Se os usuários com deficiência não estão presentes nos espaços das bibliotecas universitárias, este grupo se insere na categoria de usuários potenciais e deve-se investigar qual a razão ou motivo de não estarem utilizando seus produtos e serviços.

### 3.1 Legislação brasileira e políticas públicas

Esta subseção apresenta, em ordem cronológica, um levantamento inicial da legislação brasileira e políticas públicas acerca da inclusão de pessoas com deficiência na sociedade e no ensino superior.

A Portaria nº 1.793/94 foi a primeira iniciativa do MEC com relação ao aluno com Necessidade Educacional Especial no Ensino Superior, que recomendava a inclusão da disciplina “Aspectos Ético-Político-Educacionais da Normalização e Integração da Pessoa Portadora de Necessidades Especiais”, prioritariamente nos cursos de Pedagogia, Psicologia e demais licenciaturas (BRASIL, 1994).

O Decreto nº 3.298/1999 dispõe sobre a **Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**, e a Portaria nº 1.679/1999 dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições (BRASIL, 1999a; 1999b).

As pessoas com deficiência demandam de um acolhimento diferenciado, de mobilidade, de utilização de equipamentos e instalações especiais nas instituições de ensino superior, conforme se pode observar nas orientações da Portaria nº 3.284 de 7 de novembro de 2003 do Ministério da Educação (MEC). Essa portaria é o marco da educação inclusiva no ensino superior, tornando clara a necessidade de assegurar aos alunos com deficiência física e sensorial condições básicas de acesso ao ensino superior, à mobilidade e à utilização de equipamentos e instalações (BRASIL, 2003).

O Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004

Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências (BRASIL, 2004 *online*).

O Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005, regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. No capítulo IV art. 14 desse decreto diz que

[...] as instituições federais de ensino devem garantir, obrigatoriamente, às pessoas surdas acesso à comunicação, à informação e à educação nos processos seletivos, nas atividades e nos conteúdos curriculares desenvolvidos em todos os níveis, etapas e modalidades de educação, desde a educação infantil até a superior (BRASIL, 2005b *online*).

Há ainda, no Brasil, o Programa Acessibilidade na Educação Superior (Incluir), que é uma iniciativa da Secretaria de Educação Superior e da Secretaria de Educação Especial, cujos objetivos são de implantar a política de educação especial na perspectiva da educação inclusiva na educação superior; promover ações para que garantam o acesso, permanência e sucesso de pessoas com deficiência nas Instituições Federais de Educação Superior (IFES); apoiar propostas desenvolvidas nas IFES para superar situações de discriminação contra esses estudantes; fomentar o desenvolvimento de recursos didáticos e pedagógicos que favoreçam o processo de ensino e de aprendizagem; e promover a eliminação de barreiras físicas, pedagógicas e de comunicações.

Desde 2005, o programa lança editais com a finalidade de apoiar projetos de criação ou reestruturação desses núcleos nas IFES. Os núcleos melhoram o acesso das pessoas com deficiência a todos os espaços, ambientes, ações e processos desenvolvidos na instituição, buscando integrar e articular as demais atividades para a inclusão educacional e social dessas pessoas. São recebidas propostas de universidades do Brasil inteiro, mas somente as que atendem às exigências do programa são selecionadas para receber o apoio financeiro do MEC (BRASIL, [2005?], *online*).

O País possui a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (BRASIL, 2007), que acompanha os avanços do conhecimento e das lutas sociais, visando constituir políticas públicas promotoras de uma educação de qualidade para todos os alunos.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo facultativo foi promulgada pela Presidência da República através do Decreto nº 6.949/2009, tendo sido assinado em Nova York em 30 de março de 2007. Tendo como princípios,

- a) O respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas;
- b) A não-discriminação;
- c) A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;
- d) O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
- e) A igualdade de oportunidades;
- f) A acessibilidade;
- g) A igualdade entre o homem e a mulher;
- h) O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade (BRASIL, 2009, p. 4).

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2009, p. 3) contém 50 artigos e tem como propósito “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente”. Alguns dos artigos da Convenção corroboram a pesquisa, pois, abarcam as questões de acessibilidade, reconhecimento da pessoa com deficiência perante a lei, a mobilidade pessoal, a liberdade de expressão e de opinião e acesso à informação conforme exposto a seguir.

No tocante a acessibilidade, o art. 9º explicita.

1. A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e

comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros, a:

- a) Edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, residências, instalações médicas e local de trabalho;
- b) Informações, comunicações e outros serviços, inclusive serviços eletrônicos e serviços de emergência.

2. Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para:

- a) Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de normas e diretrizes mínimas para a acessibilidade das instalações e dos serviços abertos ao público ou de uso público;
- b) Assegurar que as entidades privadas que oferecem instalações e serviços abertos ao público ou de uso público levem em consideração todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência;
- c) Proporcionar, a todos os atores envolvidos, formação em relação às questões de acessibilidade com as quais as pessoas com deficiência se confrontam;
- d) Dotar os edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público de sinalização em Braille e em formatos de fácil leitura e compreensão;
- e) Oferecer formas de assistência humana ou animal e serviços de mediadores, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais, para facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público;
- f) Promover outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações;
- g) Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet;
- h) Promover, desde a fase inicial, a concepção, o desenvolvimento, a produção e a disseminação de sistemas e tecnologias de informação e comunicação, a fim de que esses sistemas e tecnologias se tornem acessíveis a custo mínimo (BRASIL, 2009, p. 7-8).

Sobre o reconhecimento igual perante a lei, o art. 12 dispõe:

1. Os Estados Partes reafirmam que as pessoas com deficiência têm o direito de ser reconhecidas em qualquer lugar como pessoas perante a lei.
2. Os Estados Partes reconhecerão que as pessoas com deficiência gozam de capacidade legal em igualdade de condições com as demais pessoas em todos os aspectos da vida.
3. Os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para prover o acesso de pessoas com deficiência ao apoio que necessitarem no exercício de sua capacidade legal.
4. Os Estados Partes assegurarão que todas as medidas relativas ao exercício da capacidade legal incluam salvaguardas apropriadas e efetivas para prevenir abusos, em conformidade com o direito internacional dos direitos humanos. Essas salvaguardas assegurarão que as medidas relativas ao exercício da capacidade legal respeitem os direitos, a vontade e as preferências da pessoa, sejam isentas de conflito de interesses e de influência indevida, sejam proporcionais e apropriadas às circunstâncias da pessoa, se apliquem pelo período mais curto possível e sejam submetidas à revisão regular por uma autoridade ou órgão judiciário competente, independente e imparcial. As salvaguardas serão proporcionais ao grau em que tais medidas afetarem os direitos e interesses da pessoa.
5. Os Estados Partes, sujeitos ao disposto neste Artigo, tomarão todas as medidas apropriadas e efetivas para assegurar às pessoas com deficiência o igual direito de possuir ou herdar bens, de controlar as próprias finanças e de ter igual acesso a empréstimos bancários, hipotecas e outras formas de crédito financeiro, e assegurarão que as pessoas com deficiência não sejam arbitrariamente destituídas de seus bens (BRASIL, 2009, p. 9).

No art. 20 da Convenção sobre a mobilidade pessoal, ela prescreve que

Os Estados Partes tomarão medidas efetivas para assegurar às pessoas com deficiência sua mobilidade pessoal com a máxima independência possível:

- a) Facilitando a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência, na forma e no momento em que elas quiserem, e a custo acessível;
- b) Facilitando às pessoas com deficiência o acesso a tecnologias assistivas, dispositivos e ajudas técnicas de qualidade, e formas de assistência humana ou animal e de mediadores, inclusive tornando-os disponíveis a custo acessível;
- c) Propiciando às pessoas com deficiência e ao pessoal especializado uma capacitação em técnicas de mobilidade;
- d) Incentivando entidades que produzem ajudas técnicas de mobilidade, dispositivos e tecnologias assistivas a levarem em conta todos os aspectos relativos à mobilidade de pessoas com deficiência (BRASIL, 2009, p. 12).

A liberdade de expressão e de opinião e acesso à informação é abordado no art. 21 da Convenção que determina

Os Estados Partes tomarão todas as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência possam exercer seu direito à liberdade de expressão e opinião, inclusive à liberdade de buscar, receber e compartilhar informações e ideias, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas e por intermédio de todas as formas de comunicação de sua escolha, conforme o disposto no Artigo 2º da presente Convenção, entre as quais:

- a) Fornecer, prontamente e sem custo adicional, às pessoas com deficiência, todas as informações destinadas ao público em geral, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência;
- b) Aceitar e facilitar, em trâmites oficiais, o uso de línguas de sinais, Braille, comunicação aumentativa e alternativa, e de todos os demais meios, modos e formatos acessíveis de comunicação, à escolha das pessoas com deficiência;
- c) Urgir as entidades privadas que oferecem serviços ao público em geral, inclusive por meio da Internet, a fornecer informações e serviços em formatos acessíveis, que possam ser usados por pessoas com deficiência;
- d) Incentivar a mídia, inclusive os provedores de informação pela Internet, a tornar seus serviços acessíveis a pessoas com deficiência;
- e) Reconhecer e promover o uso de línguas de sinais (BRASIL, 2009, p. 12-13).

O Decreto nº 7.611 de 17 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011b) dispõe sobre a garantia de um sistema educacional inclusivo em todos os níveis, sem discriminação e com base na igualdade de oportunidades; estruturação de núcleos de acessibilidade nas instituições federais de educação superior. Esses núcleos visam eliminar barreiras físicas, de comunicação e de informação que restringem a participação e o desenvolvimento acadêmico e social de estudantes com deficiência.

Destaca-se também o Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2013, p. 2) que no seu art. 1º, estabelece

(...) as diretrizes e normas gerais, bem como os critérios básicos para assegurar, promover e proteger o exercício pleno e em condições de igualdade de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais pelas pessoas com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania plena e efetiva.



Este Estatuto abarca em vários capítulos questões como a igualdade e não discriminação, direito à vida, à saúde, à habilitação e reabilitação, à educação, à moradia, trabalho, acessibilidade, do acesso à informação e à comunicação dentre outros. E, aqui, destaca-se seu art. 40 do Capítulo IV do **Direito à Educação** que menciona que

é direito fundamental da pessoa com deficiência à educação, a fim de garantir que a mesma atinja e mantenha o nível adequado de aprendizagem, de acordo com suas características, interesses, habilidades e necessidades de aprendizagem. Parágrafo único. É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar a educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda a forma de negligência, discriminação, violência, crueldade e opressão (BRASIL, 2013, p. 9).

O Estatuto ainda menciona a questão de reserva de vagas para a pessoa com deficiência no ensino superior no seu art. 42 exposto a seguir. Segundo ele,

as instituições federais de ensino profissionalizante e de educação superior, públicas ou privadas, vinculadas ao Ministério da Educação reservarão, em cada concurso seletivo para ingresso nos cursos técnicos e de graduação, por curso e turno, no mínimo 5% (cinco por cento) de suas vagas para estudantes com deficiência. Parágrafo único. No caso de não preenchimento das vagas segundo os critérios estabelecidos no caput deste artigo, aquelas remanescentes deverão ser disponibilizadas para os demais estudantes (*Ibidem*, p.10).

Encontra-se no Estatuto da Pessoa com Deficiência algumas ações presentes no art. 41 que **Incumbe ao Poder Público, em todos os níveis e modalidades de ensino, assegurar, criar, desenvolver, implementar e incentivar**, e que são ressaltados aqui pois considera-se estar diretamente ligado ao estudo realizado. São elas:

- I - a convivência escolar num sistema educacional inclusivo;
- II - a preparação da escola e o aprimoramento dos sistemas educacionais a fim de incluir todos os alunos com deficiência, inclusive através da disponibilização de tecnologias assistivas e cuidadores;
- VI - produção e divulgação de conhecimento, bem como o desenvolvimento de novos métodos e técnicas pedagógicas;
- X - a disponibilização de programas de capacitação dos profissionais de educação, tanto em serviço como durante a formação;
- XI - a capacitação e disponibilização de profissionais em braile, Libras e outros meios de comunicação alternativos;
- XIII - a inclusão de conteúdos curriculares, nos cursos de nível superior, educação profissional e tecnológica, de questões relacionadas às pessoas com deficiência em seus respectivos campos de conhecimento (BRASIL, 2013, p. 9-10)

O Capítulo II do **Acesso à Informação e à Comunicação** do Estatuto da Pessoa com Deficiência requer atenção, pois está diretamente ligado ao universo das bibliotecas universitárias com o seu papel de acesso à informação e ao conhecimento, a disseminação da

informação entre outros. Seu artigo 80 recomenda: “O Poder Público adotará mecanismos de incentivo de publicação de livros em formatos acessíveis, com vistas a garantir o direito de acesso à informação e à comunicação” (*Ibidem*, p. 19), o que aplica-se ao trabalho do bibliotecário e aos serviços ofertados aos usuários reais e potenciais das bibliotecas. Também neste artigo encontra-se a obrigatoriedade da acessibilidade em portais privados e sítios eletrônicos, e atualmente, quase todas as bibliotecas estão presentes nos ambientes digitais, e neste caso é preciso garantir a acessibilidade às informações aos seus usuários também no espaço virtual.

Destaca-se o artigo 78:

**Os serviços de radiodifusão de sons e imagens adotarão plano de medidas técnicas com o objetivo de permitir o uso dos seguintes recursos:** I - a subtítuloção por meio de legenda oculta; II - a janela com intérprete de Libras; III - a descrição e narração em voz de cenas e imagens (*Ibidem*, p. 18).

Tal destaque se deve ao fato de que as bibliotecas universitárias deverão pensar em ações que se encaixem nas orientações desse artigo, porque muitas bibliotecas possuem vídeos tutoriais na internet ensinando a fazer pesquisas em seus catálogos, por exemplo, ou até mesmo para as informações gerais sobre a biblioteca. Fortalece essa observação o exemplo da biblioteca universitária da Universidade Federal do Ceará (UFC) que possui a BU em Libras<sup>5</sup> que já sinaliza para uma biblioteca universitária digital acessível. A partir do conhecimento dessa biblioteca, a pesquisadora procurou o Núcleo de Educação Inclusiva (NEI) da universidade na qual trabalha e apresentou uma proposta para que os vídeos já existentes da biblioteca universitária fossem editados para possuírem a tradução em libras das suas informações, como também, da criação de um vídeo de apresentação da biblioteca que atende diretamente aos cursos de Letras, Pedagogia e História com o intérprete de libras. O NEI, juntamente com os intérpretes de Libras da instituição, aceitaram a proposta que futuramente deverá ser implantada.

Com o intuito de o leitor visualizar o trabalho da BU em Libras, a figura 1 mostra partes do site da biblioteca da UFC. Na figura 1 destaca-se com uma seta no *menu* o link para a BU em libras. Ao clicar sobre ele abre-se a página mostrada na figura 2. O usuário escolhe qual informação quer e, ao clicar no ícone das mãos, abre-se a janela com o intérprete em libras, conforme apresentado na figura 3.

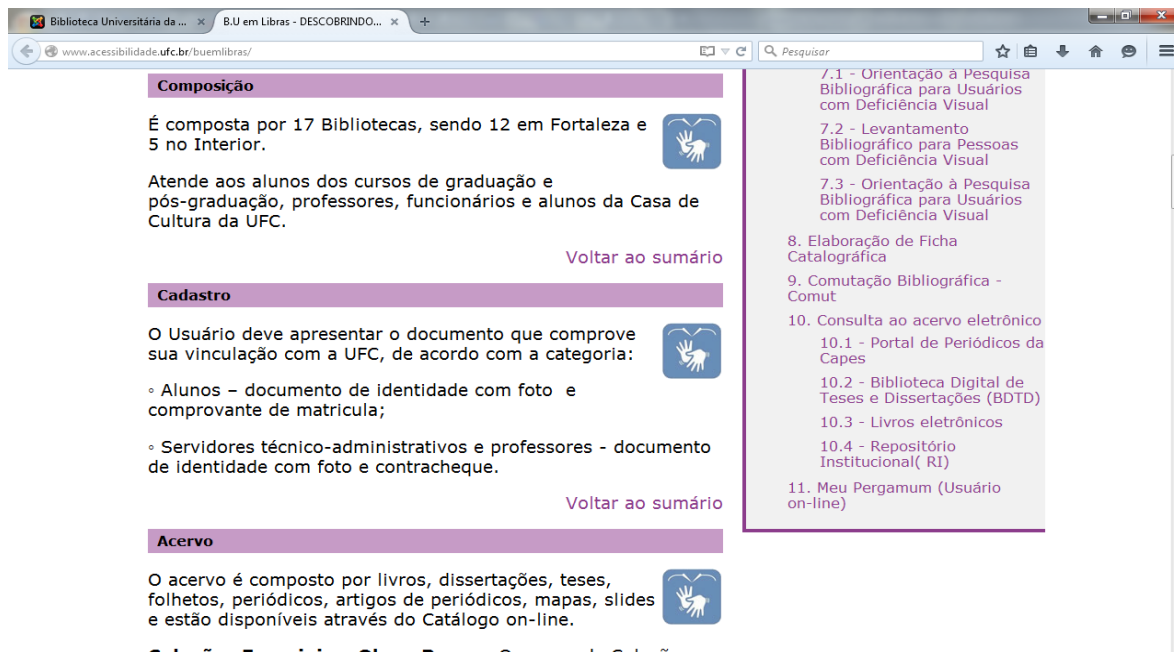
<sup>5</sup> <http://www.acessibilidade.ufc.br/buemlibras/> Acesso em: 20 abr. 2015

FIGURA 1 - Site da BU da Universidade Federal do Ceará (UFC)



Fonte: Disponível em: < <http://www.biblioteca.ufc.br/>>. Acesso em: 02 jun. 2015.

FIGURA 2 - Informações da BU (composição, usuários, acervo) da UFC com ícone em Libras



Fonte: Disponível em: < <http://www.acessibilidade.ufc.br/buemlibras>>. Acesso em: 02 jun. 2015.

**FIGURA 3 - Interpretação em Libras do serviço normalização de trabalhos acadêmicos da BU da UFC**



Fonte: Disponível em:<: <http://www.acessibilidade.ufc.br/buemlibras>>. Acesso em: 02 jun. 2015.

No dia 05 de março de 2015, a Câmara dos Deputados aprovou o projeto que cria a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (PL 7699/06, antes conhecido como Estatuto da Pessoa com Deficiência) e que seguirá para o Senado também para votação. Observa-se que é um projeto do ano de 2006 e somente agora, nove anos depois, foi aprovado, o que mostra como são lentas as ações que visam à constituição de uma sociedade inclusiva no país. Mas, sinaliza que, mediante a existência da Lei, torna-se mais fácil exigir das instituições que aplique o que orienta a norma, a fim de que as pessoas com deficiência possam usufruir e frequentar todos os espaços da sociedade com os mesmos direitos da pessoa sem deficiência.

Segundo a matéria divulgada no site<sup>6</sup> citado em nota de rodapé,

o texto aprovado é um substitutivo da relatora, deputada Mara Gabrielli (PSDB-SP). Segundo ela, a proposta vai compatibilizar as normas legais brasileiras com os direitos fundamentais para pessoas com deficiência estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU). [...] A deputada, que é cadeirante, falou também da sua condição pessoal de representante de 45 milhões de brasileiros que têm alguma deficiência. "Eu adquiri uma deficiência por conta de um acidente de carro, eu quebrei o pescoço e fiquei paralisada do pescoço para baixo. Vocês podem imaginar o tamanho da honra que é pra mim subir nessa tribuna representando 45 milhões de brasileiros que não têm voz, porque eu vivi a experiência de não poder falar, de não poder me mexer e de não poder respirar", afirmou.

<sup>6</sup> <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/POLITICA/482865-PROJETO-DA-LEI-DE-INCLUSAO-DA-PESSOA-COM-DEFICIENCIA-SEGUIRA-PARA-O-SENADO.html>. Acesso em: 20 abr. 2015

A passagem acima retrata a realidade de milhões de brasileiros que possuem algum tipo de limitação, que são marginalizados, e que as ações concretizadas nesta temática em sua maioria vem dos próprios deficientes que lutam todos os dias para serem tratados com igualdade e fazer com que seus direitos sejam cumpridos como manda a Constituição Federal<sup>7</sup>.

Após a aprovação pela Câmara dos Deputados em março, no dia 10 de junho de 2015 o Senado Brasileiro aprovou por unanimidade o projeto de lei criando a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. No plenário, o senador Paulo Paim, também autor desse projeto, homenageou todos os relatores e as pessoas envolvidas diretamente e que trabalharam na aprovação dessa proposta que, “segundo ele, permaneceu em debate por mais de 20 anos<sup>8</sup>”.

Conforme exposto nesta seção, o Brasil possui uma legislação<sup>9</sup> que garante o acesso das pessoas com deficiência ao ensino superior, de modo que elas devam ser incluídas na sociedade em todos os seus espaços. Contudo, a realidade ainda é outra, não conseguiu-se criar a sociedade inclusiva no prazo citado pela ONU, para a qual em 20 anos, no ano de 2010, teria-se uma sociedade para todos (ONU, 1990). Assim, tem-se como pressuposto que, diante da legislação e de outros subsídios que o profissional bibliotecário tem a seu favor, a inclusão não acontece da maneira como deveria nas bibliotecas universitárias. Esta pesquisa possibilita apresentar a realidade do profissional bibliotecário, com os desafios e dificuldades para a criação de serviços acessíveis e melhorias nos ambientes das bibliotecas universitárias.

### 3.2 Acessibilidade nas bibliotecas universitárias

A presença de alunos com deficiência no ambiente acadêmico é um desafio a ser enfrentado pelas instituições de ensino superior (IES), e um desafio também para as bibliotecas e para os bibliotecários que realizam a gestão destes espaços, como para aqueles que fazem o atendimento no serviço de referência. Destaca-se que, “[...] não lidar com as diferenças é não perceber a diversidade que nos cerca, os muitos aspectos em que somos diferentes uns dos outros [...]” (SANTOS, 2005, p. 26).

<sup>7</sup> [http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988\\_04.02.2010/CON1988.pdf](http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_04.02.2010/CON1988.pdf) Acesso em: 25 jun. 2015

<sup>8</sup> <http://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/06/10/senado-aprova-estatuto-da-pessoa-com-deficiencia> Acesso em: 25 jun. 2015

<sup>9</sup> Não foi objetivo da seção apresentar exaustivamente toda a legislação brasileira acerca da inclusão, apenas os aspectos que justificam e fundamentam essa dissertação.

A Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA) apoia, defende e promove a liberdade intelectual, em consonância com a garantia de acesso a bibliotecas e, conseqüentemente, à informação. Segundo a IFLA, cabe às bibliotecas:

- Proporcionar acesso à informação, às ideias e às obras da imaginação. Servem como portas de acesso ao conhecimento, ao pensamento e à cultura;
- Contribuir para o desenvolvimento e a manutenção da liberdade intelectual e ajudam a preservar os valores democráticos fundamentais e os direitos cívicos universais;
- Garantir e facilitar o acesso às expressões do conhecimento e da atividade intelectual. Com este fim, as bibliotecas devem adquirir, preservar e disponibilizar a mais ampla variedade de documentos, refletindo a pluralidade e a diversidade da sociedade;
- As bibliotecas deverão disponibilizar os seus documentos, instalações e serviços a todos os utilizadores, de forma equitativa. Não deve haver nenhuma discriminação com base na raça, credo, sexo, idade ou em qualquer outro motivo (IFLA, 1999, *online*).

“A biblioteca é uma unidade informacional que trata de informação desde a sua organização até a sua divulgação para a comunidade na qual atende” (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p.2452). E, segundo Araújo e Oliveira (2011, p. 38), a biblioteca é uma organização que pressupõe três grandes funções. De acordo com os autores são:

- 1) Função gerencial – administração e organização;
- 2) Função organizadora – seleção, aquisição, catalogação, classificação, indexação;
- 3) Função de divulgação – referência, empréstimo, orientação, reprografia, serviços de disseminação, extensão.

Considera-se que a terceira função citada por Araújo e Oliveira (2011, p. 38) é a função essencial de uma biblioteca, uma vez que ela precisa comunicar aos seus usuários informações acerca de seus serviços e propor-lhes possibilidades de acesso a estas informações e a seus documentos. “É nesta atividade que o contato direto com o usuário da biblioteca ocorre, quando o bibliotecário, através do serviço de referência, o orienta na consulta às fontes de informação e dá treinamento na utilização da biblioteca e nas pesquisas em bases e bancos de dados”, por exemplo (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p.2452).

Ainda no que concerne às funções de uma biblioteca, Targino (1984, p. 65) explicita que

[...] as reformulações sociais alteram profundamente as funções da biblioteca, conduzindo sua estrutura a modificações contínuas, até que mude também seu significado e sua natureza. E é esta tendência revelada por alguns estudiosos da biblioteca, no sentido de colocar a implantação e o desenvolvimento das bibliotecas como variável dependente de fatores socioculturais, que pode ser encarada como um

avanço no estudo histórico de bibliotecas e também na análise da evolução conceitual da biblioteca.

A citação a seguir corrobora as mudanças que devem ser realizadas nas bibliotecas, pois “O questionamento dos ideais de sociedade e sua relação com os objetivos da biblioteca continuam a ser motivações para a reinterpretação das funções e papéis da moderna Biblioteconomia” (CYSNE, 1993, p. 34).

Encontra-se em Cysne (1993, p. 36) que “[...] o contexto social condiciona a existência da biblioteca, o que sugere que culturas diferentes requeiram tipos diferentes de bibliotecas”. Os tipos de bibliotecas, de acordo com Araújo e Oliveira (2011, p. 37), dividem-se segundo sua finalidade, sendo elas:

**Nacionais** – têm como principal finalidade a preservação da memória nacional, isto é, da produção bibliográfica e documental de uma nação; **Públicas** – surgiram com a missão de atender às necessidades de estudo, consulta e recreação de determinada comunidade, independentemente de classe social, cor, religião ou profissão; **Especializadas** – são aquelas dedicadas à reunião e organização de conhecimentos sobre um só tema ou de grupos temáticos em um campo específico do conhecimento humano; **Escolares** – são destinadas a fornecer material bibliográfico necessário às atividades de professores e alunos de uma escola; **Infantis** – devem ser mais voltadas para a recreação e proporcionar atividades como: escolinhas de arte, exposição, dramatizações e etc.; **Especiais** – aquelas que se destinam a atender a um tipo especial de leitor e, por isso, detêm um acervo especial, como, por exemplo, as bibliotecas para deficientes visuais, presidiários e pacientes de hospitais; **Biblioteca ambulante** ou **carro-biblioteca** ou **bibliobus** – são bibliotecas volantes, que objetivam a extensão dos serviços bibliotecários às áreas suburbanas e rurais, quando estes são deficientes ou inexistentes. São serviços de extensão de bibliotecas já existentes, como bibliotecas públicas ou universitárias; **Popular** ou **comunitária** – uma biblioteca criada e mantida pela comunidade que possui os mesmos objetivos da biblioteca pública, mas não se vincula ao poder público; e as bibliotecas **Universitárias** – cuja finalidade é atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2011, p. 37).

A biblioteca universitária (BU), espaço de investigação da pesquisa em questão, é aquela

[...] que é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser única biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 53).

Dentro da biblioteca universitária, têm-se também vários usuários. De acordo com Silva *et al.* (2007, p. 107), o usuário da informação pode ser definido como

[...] aquele indivíduo, grupo ou entidade que utiliza os serviços prestados por uma biblioteca, centros de informação, arquivos, entre outras fontes, e deles tiram algum proveito, modificam suas estruturas cognitivas, comportamentos e desenvolvimento pessoal.

Dentre os vários usuários, há um usuário particular, que tem deficiência – usuários com necessidades especiais - e que serão investigados nesta pesquisa.

Usuário com necessidades especiais (*special needs*), que pode ser portador de deficiências visuais, ou ter necessidades físicas específicas ou distúrbios de aprendizagem. O sistema deve ter condições para suportar a necessidade especial do usuário. Assim, por exemplo, no caso de um usuário que seja deficiente auditivo, a interface deverá oferecer informações visuais nítidas (CUNHA, CAVALCANTI, 2008, p. 347).

Esse grupo de usuários pode ter deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência física, dentre outras. Diante desses exemplos, é pertinente refletirmos se os serviços das bibliotecas universitárias são disponibilizados e acessíveis também para os usuários com deficiência. Na gestão e planejamento de novos serviços da BU, deve-se pensar nesse tipo de usuário que, como qualquer outro, tem o direito de acesso aos serviços prestados.

No Brasil, praticamente, inexistente biblioteca universitária que incorpore ao seu planejamento garantias de acesso pleno a deficientes físicos, prevalecendo barreiras arquitetônicas em suas instalações. Seu conjunto de recursos informacionais, representado através de itens componentes de seus acervos, também é projetado visando ao atendimento daquela comunidade de usuários julgada fisicamente "normal", resultando daí a acessibilidade parcial e, na maioria das vezes, inacessibilidade total à informação disponibilizada pela biblioteca, devido aos suportes utilizados para seu registro ou pela inexistência de tecnologias alternativas especialmente desenvolvidas para propiciar utilização por usuários deficientes visuais (SILVEIRA, 2000, p. 3-4).

Assim como há vários usuários, também há bibliotecas, principalmente de grande porte, como as bibliotecas universitárias, onde há muitos bibliotecários, e cada um realiza determinada função ou atividade. Dentre os serviços prestados pela BU, destaca-se o serviço de referência, treinamento de usuários, comutação bibliográfica, levantamento bibliográfico e disseminação seletiva da informação. Para prestar toda essa gama de serviço, há o bibliotecário gestor, o bibliotecário catalogador, o bibliotecário de referência, sendo este último o grupo de nosso interesse neste estudo.

O Bibliotecário de referência deve ter qualidades distintas como uma grande capacidade de síntese e análise a fim de responder às questões dos usuários. Outras qualidades pessoais também são pertinentes como: acessibilidade, inteligência,



conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança, cortesia. Esse profissional vai adquirindo qualificações no cotidiano de suas rotinas de trabalho (SOUZA; FARIAS, 2011, p. 4).

Cabe destacar que a relação e interação entre o bibliotecário e o usuário são de extrema importância para o serviço de referência, pois este é o mediador entre o usuário que busca por informação e pelos documentos que estão nos acervos das bibliotecas.

A interação (isto é, a interação face a face) pode ser definida, em linhas gerais, como a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros, quando em presença física imediata. Uma interação pode ser definida como toda interação que ocorre em qualquer ocasião, quando, num conjunto de indivíduos, uns se encontram na presença imediata de outros (GOFFMAN, 2009, p. 24).

Diante de uma sociedade caracterizada por mudanças constantes e que pretende ser inclusiva, onde todo cidadão deve estar inserido socialmente, não sofrendo discriminação de qualquer gênero, cabe aos profissionais bibliotecários e às bibliotecas universitárias garantirem aos indivíduos o acesso ao conhecimento que ali se encontra organizado, possibilitando a prática da cidadania. Sendo assim, é necessária a realização de estudos que discutam a atuação do bibliotecário, sua interação com a realidade social e seus atores que implicam na gestão das bibliotecas.

Portanto, a gestão de uma biblioteca universitária e, conseqüentemente, as pessoas que realizam atendimentos nas bibliotecas devem atentar para a interação entre os atores envolvidos e para a integração dos usuários nos espaços disponibilizados pela BU.

Os profissionais que realizam a gestão da BU possuem normas técnicas que dão suporte para a acessibilidade em seus espaços, como a Norma Brasileira NBR 9050 que versa sobre acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (ABNT, 2004), e a Norma Brasileira NBR 15599, intitulada **Acessibilidade: comunicação na prestação de serviços**. A NBR 15599

[...] fornece diretrizes que promovem a acessibilidade na prestação de serviços, contornando as barreiras de comunicação existentes, por meio do princípio da redundância. Destina-se ao uso pelos prestadores de serviço que buscam o atendimento a demanda das pessoas com dificuldades na comunicação, potencial mercado, e a legislação pertinente em vigor (ABNT, 2008, p. v).

Ainda de acordo com a norma ABNT NBR 15599

as bibliotecas, centros de informática e similares de uso público devem dispor de: a) espaço construído e sinalizado como especificado na ABNT NBR 9050; b) pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência; c) acervo com versões de obras em meio sonoro e visual, ou serviços para que a versão alternativa seja obtida

e utilizada, tais como: - programa de ampliação de tela; - sistema de leitura de tela, sintetizador de voz e display braille; - thermoform e impressora braille ou sistema de leitura de tela que tenha interação com linhas braille; - scanner, com sistema para reconhecimento ótico de caracteres; - outros dispositivos facilitadores e adaptados para pessoa com deficiência, como resenhas gravadas em vídeo ou DVD, com a informação cultural e social; - obras da literatura interpretadas em LIBRAS, braille ou formato Dais (ABNT, 2008, p. 10).

Essas normas fortalecem a elaboração de projetos de bibliotecas, que subsidia a concepção de bibliotecas acessíveis, como também no aspecto da prestação de recursos e serviços nessas unidades.

Ao mencionar a acessibilidade nas bibliotecas, é necessário proporcionar tecnologias assistivas aos usuários com deficiência, contribuindo para a acessibilidade informacional destes, com condição de acesso e uso da informação, oferecendo autonomia e independência aos usuários. Todavia, é preciso conhecer os estudantes com deficiência matriculados na universidade para realizar a gestão da BU e assim possuir estrutura para atender a todos, independente da particularidade de cada sujeito.

As tecnologias assistivas “[...] são recursos e serviços que visam facilitar o desenvolvimento de atividades da vida diária por pessoas com deficiência. Procuram aumentar capacidades funcionais e assim promover à autonomia e a independência de quem as utiliza” (MELO; COSTA; SOARES, 2006, p. 62).

Para um bom atendimento às pessoas com deficiência no espaço físico da biblioteca, é necessário que seja preparada uma sala com recursos de acessibilidade, tanto em termos de mobiliário, como em *software* e *hardware*. Os sistemas de sinalização devem ser concebidos de forma a observar as necessidades de usuários cegos, com baixa visão, daltônicos, surdos e com outros problemas. Todos os serviços disponibilizados na forma digital devem poder ser acessados também via Internet, observando a acessibilidade no espaço digital. A comutação de material bibliográfico deve incluir também versões digitais. Deve-se aumentar o acervo com obras digitais e tornar a versão digital parte indissociável dos trabalhos acadêmicos de mestrado e doutorado recebidos pela biblioteca. (MAZZONI *et al*, 2001, p. 34 *apud* MENGATTO *et al*, 2009, p. 4).

Encontra-se em Mazzota (2005, p. 65), que reconhecer a importância da participação das pessoas com deficiência no planejamento e na execução dos serviços, produtos e recursos que são destinados a esse público, dita para que se possa ter uma sociedade democrática e inclusiva em todos os seus espaços. Tal afirmativa se comprova com o censo do MEC sobre as bibliotecas das universidades, nos últimos dois anos, 2013 e 2014, em que as bibliotecas, como ocorreu naquela em que essa pesquisadora trabalha, receberam um formulário que investigava questões como:

Oferece Condições de Acessibilidade?

Possui Atendente ou membro da equipe de atendimento treinado na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS?

**Acessibilidade Arquitetônica ou Física:**

- Sinalização Tátil;
- Rampa de acesso com corrimão;
- Entrada /saída com dimensionamento;
- Ambientes desobstruídos que facilitem a movimentação de cadeirantes e pessoas com deficiência visual;
- Bebedouros e lavabos adaptados;
- Sinalização sonora;
- Sinalização visual;
- Equipamento eletromecânico (elevador, esteira rolante, etc.);
- Banheiros adaptados;
- Área/Balcão de atendimento adaptado;
- Mobiliário Adaptado

**Acessibilidade de Conteúdo**

- Possui acervo em formato especial (Braille/sonoro);
- Sítios e aplicações desenvolvidos de forma que pessoas possam perceber, compreender, navegar e utilizar os serviços oferecidos;
- Plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico dos conteúdos básicos em formato especial

**Acessibilidade Tecnológica**

- Disponibiliza software de leitura para pessoas com baixa visão;
- Teclado virtual;
- Disponibiliza impressoras em Braille (INEP, 2014, *online*).

Em relação à temática aqui discutida, é preciso ressaltar que a inclusão nas bibliotecas universitárias é um processo complexo e não acontecerá da noite para o dia, pois envolve vários aspectos, tais como: o compromisso com as mudanças sociais que estão ocorrendo, a consciência da presença e das necessidades informacionais das pessoas com deficiência no ensino superior, a tolerância, o respeito às diferenças, recursos financeiros que sejam destinados diretamente às adaptações físicas, aquisição de equipamentos específicos para as particularidades de seus usuários, bem como de qualificação profissional dos funcionários da biblioteca.

### 3.3 Bibliotecas acessíveis no Brasil

No intuito de apresentarmos exemplos de inclusão no contexto das unidades de informação no Brasil, realizou-se uma pesquisa inicial em instituições de ensino superior público para mostrar exemplos de locais que praticam a inclusão nos espaços das bibliotecas universitárias. Esse critério de investigação (instituições de ensino superior público) foi definido devido ao fato de a UFMG também ser uma instituição pública. Salienta-se que não se trata de uma pesquisa exaustiva. São apresentados cinco exemplos de trabalhos de inclusão, sendo que três são generalistas, os quais atendem estudantes com diversas deficiências, e dois que atuam diretamente com aluno com deficiência visual.

Por meio de participação em eventos na área de inclusão e acessibilidade, obteve-se conhecimento destes locais e também com buscas feitas na internet para localizar bibliotecas que possuíssem serviços acessíveis a pessoas com deficiência. Nos eventos, é destacada a importância de a biblioteca propiciar a inclusão das pessoas com deficiência em seus espaços, e os bibliotecários apresentaram iniciativas de acessibilidade em seus locais de trabalho.

No que se refere ao número de alunos com deficiência matriculados no país, encontra-se, conforme dito na introdução deste trabalho, no site Portal Brasil (2012) os dados do período entre os anos de 2000 e 2010, segundo o qual o número de estudantes com deficiência passou de 2.173, no início desse período, para 20.287, em 2010. Do número total, 6.884 desses alunos são da rede pública de ensino, e 13.403, de instituições particulares.

No momento, não é possível informar a quantidade de estudantes com deficiência presentes em todas as instituições citadas, nem quantos alunos são assistidos por estes espaços, pois não obteve-se resposta aos e-mails enviados para os locais mencionados. O Instituto Federal Fluminense (IFF), e o CADV (UFMG) retornaram o contato que foi feito.

Das iniciativas a serem apresentadas, somente uma tem em seu nome a palavra **biblioteca**, mas destaca-se que, apesar de não serem chamados especificamente de bibliotecas, esses espaços estão dentro dos ambientes das bibliotecas universitárias. Pode-se especular que esses espaços foram criados diante da presença dos alunos com deficiência matriculados no ensino superior, exigindo que ações fossem implantadas nessas unidades, a fim de que todos os usuários fossem incluídos nos serviços prestados pelas bibliotecas universitárias.

Dos exemplos citados, há espaços cuja equipe possui bibliotecário em sua composição, mas não são todos, conforme será exposto a seguir.

O Centro de Apoio ao Deficiente Visual (CADV)<sup>10</sup> implantado em 1992 está localizado na biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (FAFICH), e oferece suporte acadêmico aos alunos cegos ou com baixa visão dos cursos de graduação, pós-graduação e disciplinas isoladas da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Seu acervo é constituído por artigos, livros e capítulos digitalizados, além de livros em Braille. Dispõe também de impressora Braille, scanner para digitalização de textos, lupa eletrônica, além dos softwares Jaws, Dosvox, Audacity, WinBraille e Abby Finereader. Entretanto, este

---

<sup>10</sup> [http://www.fafich.ufmg.br/bib/index.php?option=com\\_content&view=article&id=55&Itemid=20](http://www.fafich.ufmg.br/bib/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=20). Acesso em: 28 out. 2014

centro não possui o bibliotecário em sua equipe. Segundo a coordenadora do CADV, em 2014 foram atendidos 17 alunos.

O Laboratório de Acessibilidade (LAB)<sup>11</sup> da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP) está instalado na biblioteca central dessa universidade e realiza um trabalho generalista, com a proposta de tornar acessíveis às pessoas com deficiência todos os serviços disponíveis a quaisquer usuários. Na equipe multidisciplinar, inclui-se o profissional bibliotecário.

O Ambiente de Acessibilidade Informacional (AAI)<sup>12</sup> é um ambiente de serviço que atende exclusivamente as demandas informacionais de estudantes com deficiência da Universidade Federal de Santa Catarina. Esse setor dispõe de espaço físico para estudo e empréstimo de equipamentos adequados as necessidades desses estudantes e está localizado no piso térreo da BU, vinculado ao serviço de Referência. O piso podotátil leva até o local.

Os serviços oferecidos pelo AAI são de orientação aos usuários no uso adequado das fontes de informação e recursos tecnológicos; acervo Braille, digital acessível e falado; leituras e digitalização de material didático; empréstimo de materiais tais como: lupas, cds, dvds, notebooks, etc.; disponibiliza computadores, com softwares específicos para os usuários; espaços de estudo; impressão (Braille, texto em fonte maior para baixa visão, etc.) e cópias ampliadas. Para acesso a esses serviços, foram instalados, além dos scanners, os seguintes softwares: DosVox, NVDA, Jaws, Virtual Vision, Magic e Dspeech.

O Projeto Biblioteca Acessível do Instituto Federal Fluminense (IFF) busca reunir, de forma organizada, os materiais disponíveis para os usuários com deficiência e da sua comunidade acadêmica, bem como os da comunidade externa que dela necessitar.

A Biblioteca Acessível está instalada na Biblioteca Anton Dakitsch, o que proporciona a inclusão educacional e social equiparando as oportunidades a todos, contribuindo também com o cumprimento da portaria MEC nº 3284/2003 que condiciona reconhecimento de cursos e credenciamento de instituições à existência de infraestrutura adequada ao atendimento educacional especializado (FERREIRA; CONCEIÇÃO; MARQUES, 2013, p. 2).

Em contato por e-mail com a coordenadora do projeto, em janeiro de 2015, para termos conhecimento de quantas pessoas são atendidas pela biblioteca, fomos informados:

Nossa estimativa foi de cerca de 20 atendimentos mensais (cerca de 200 anuais), sua maioria de alunos da instituição e egressos. Estamos divulgando junto a outras instituições e estimulando pessoas da comunidade a também utilizarem a biblioteca.

<sup>11</sup> <http://www.todosnos.unicamp.br:8080/lab/>. Acesso em: 28 out. 2014

<sup>12</sup> <http://portalbu.ufsc.br/aai-acessibilidade/>. Acesso em: 28 out. 2014

O número não é maior porque os livros passam a incorporar nosso acervo após serem utilizados pelo primeiro usuário (JOSIANE, 2015, informação verbal).

A Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP) possui o Núcleo de Educação Inclusiva<sup>13</sup> que, desde meados de 1990, desenvolve um trabalho para dar apoio aos discentes com necessidades educacionais especiais matriculados na universidade. Em março de 2015, foi inaugurada a Sala de Acessibilidade na Biblioteca Alphonsus de Guimaraens, mais conhecida como biblioteca do ICHS localizada no Instituto de Ciências Humanas e Sociais (ICHS) no campus de Mariana/MG. Este espaço, disponibilizado nas dependências da biblioteca universitária, conta com equipamentos como: reglete, lupas comuns, máquinas de escrever Braille Perkins e Braille Elétrica, digitalizador e leitor automático, fones de ouvido, televisor e computadores.

---

<sup>13</sup> <http://www.nei.ufop.br/nei.php>. Acesso: 14 abr. 2015.

## **4 PROFISSIONAL BIBLIOTECÁRIO: FORMAÇÃO, ATUAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA**

“Como fica a questão da formação do bibliotecário na sociedade inclusiva? Esta é uma questão para se repensar os espaços de informação que hoje estão disponíveis nas universidades federais brasileiras” (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p.2454). Portanto, este capítulo apresenta brevemente um histórico sobre o ensino da Biblioteconomia no Brasil, discute-se a formação do bibliotecário no tocante à matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia em Minas Gerais, sua atuação e a necessidade do profissional bibliotecário administrar sua educação continuada.

Da renascença até aos meados do século XIX, o bibliotecário é um profissional contratado por instituições particulares, sem formação especializada, quase sempre um erudito ou um escritor a quem se oferecia oportunidade de realizar em paz a sua obra, livre de preocupações materiais; a partir dos meados do século XIX, o Estado reconhece o bibliotecário como representante de uma profissão socialmente indispensável (MARTINS, 2001 p. 332).

“[...] o ensino da Biblioteconomia no Brasil teve início com a criação do Curso da Biblioteca Nacional, que foi estruturado em 1911, pelo Decreto Federal nº 8.835, de 11 de julho, e começou a funcionar em 1915” (CYSNE, 1993, p. 56). Encontra-se na obra de Mueller (1985) citado por Cysne (1993, p. 62), que na década de 70 era grande a preocupação com o currículo desse profissional, devido ao currículo ofertado não estar em consonância com as mudanças ocorridas no cenário nacional.

No ano de 1976, professores da Universidade Federal de Minas Gerais, elaboraram um documento-diretriz que serviria de ponto de partida para as discussões das ideias proposta para o currículo do futuro profissional. Após a apresentação das ideias, estas foram estudadas, amadurecidas, reformuladas e, posteriormente, enviados os resultados aos 29 Cursos existentes no País em 1980 (MUELLER, 1985, p. 10).

As propostas de matérias de cunho social, educativo, tecnológico e administrativo ou organizacional não tiveram as discussões necessárias e suficientes para serem efetivamente implementadas, tendo em conta que muitos professores das várias escolas não estarem preparados para o novo conteúdo das novas disciplinas. Nos dois casos a sociedade é ignorada, ou seja, as questões das determinações sociais, sendo mal compreendidas são assimiladas como determinismo social (CYSNE, 1993, p. 62).

O bibliotecário é o profissional formado em Biblioteconomia e tem a tarefa de gerenciar todos os processos decorrentes das funções da biblioteca que são a preservação dos registros da informação, a organização da informação e sua disseminação, devendo ter registro no seu conselho de classe<sup>14</sup>, podendo atuar em bibliotecas universitárias, especializadas, escolares, infantis, públicas, dentre outras, bem como em centros de documentação e informação.

Encontra-se em Cunha e Crivellari (2004, p. 43) que

[...] cada profissão é determinada por uma série de tarefas. A força e a fraqueza dessas tarefas são estabelecidas através do trabalho profissional. Como nenhuma das tarefas é permanente, as profissões constroem um sistema de interações – uma ecologia. As diferentes profissões competem entre si dentro deste sistema. De tempos em tempos as tarefas mudam, são absorvidas ou transformadas por forças externas, como tecnologia ou sistemas políticos, levando o sistema a se ajustar a essas mudanças.

Contextualizando a passagem acima na necessidade de mudanças no perfil profissional com o objeto da nossa pesquisa, Cysne (1993, p. 64) diz que

[...] o bibliotecário brasileiro está aquém das necessidades de seus usuários. Seja pela burocratização do processo de transferência da informação, decorrente da maximização de procedimentos técnicos, ou seja, pela falta de sensibilidade decorrente da impossibilidade do bibliotecário ver-se como usuário de biblioteca.

Outra crítica quanto ao trabalho do profissional bibliotecário é encontrada na obra de Martins (2001, p. 332). Para o autor,

[...] o bibliotecário se transformou, por consequência, nestas últimas décadas, em técnico puro – com todos os inconvenientes e todas as virtudes dessa condição. [...] entre os defeitos, impossível não reconhecer a superestimação dos conhecimentos restritamente técnicos em prejuízo de uma cultura humanística mais vasta [...].

No tocante à formação do bibliotecário, Martins (2001, p. 336) diz que o profissional bibliotecário deveria receber “[...] uma larga formação cultural, o que ultrapassa, em muito, a simples formação técnica”.

[...] é preciso fazer dos estudos biblioteconômicos não apenas a fonte de conhecimentos especializados de catalogação e classificação, mas também a origem de largos conhecimentos humanísticos que se costumam designar pelo nome de cultura geral (MARTINS, 2001, p. 336).

<sup>14</sup> Sobre este ponto ver: Cunha e Crivellari (2004).



As pressões e modificações pela qual passa a sociedade exigem que o profissional “[...] tenha além da formação adequada, competência e habilidades exigidas pelas tarefas a desempenhar e ajustadas ao tempo atual, implicando em um redirecionamento da conduta do profissional, perante os desafios do momento” (BORGES, 2004, p. 57). Pode-se dizer aqui que a atitude desse profissional também é relevante no atendimento a um usuário de informação com necessidade especial.

Segundo Silva; Costa; Crivellari (2014, p. 2456), “a discussão sobre a formação do bibliotecário é um assunto que deve ser realizado ao mesmo passo que ocorrem as mudanças na sociedade e que impactam no seu trabalho”. E encontra-se esta discussão não só na obra de Cysne (1993), como também de Milanesi (2002, p. 22) que “[...] reflete sobre a formação tradicional do bibliotecário e a necessidade de formar profissionais que sejam necessários à sociedade e preparados para atuar em áreas distintas face a diversidade de públicos e quadros sociais”. Bem como no trabalho dos autores Fachin, Hillesheim e Mata (2004, p. 59), que afirmam: “[...] o bibliotecário, necessita de educação, formação e conhecimento de problemas educativos, culturais e sociais pertinentes à sua área de atuação”.

“Ao considerar os argumentos desses autores, entende-se que na formação do profissional bibliotecário ainda encontram-se algumas lacunas para se repensar no cenário da sociedade atual” (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2456). Principalmente pelas rupturas que ocorrem na interação social nos espaços das bibliotecas universitárias.

Os conhecimentos e habilidades de profissionais de informação giram em torno de cinco grandes áreas: Gestão e administração da informação; Tratamento da informação; Tecnologia da Informação; Atendimento e interação com o Usuário; Atitudes e qualidades pessoais e acima de tudo, na contribuição que o profissional oferecer para a resolução de problemas (SOUZA, 2006, p. 25).

No universo de bibliotecas de grande porte, como uma biblioteca universitária, os bibliotecários assumem determinadas atividades, tornando-se bibliotecários de catalogação, de referência, restauradores, chefes do setor de circulação, ou gestores da unidade informacional. Nesta pesquisa, nosso objeto é o bibliotecário de referência no contexto da educação inclusiva e no atendimento a usuários com deficiência. Assim, destaca-se que esse profissional precisa ter formação adequada para o atendimento e interação com o usuário com deficiência.

O Bibliotecário de referência é o profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador. No uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca. É o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais (SOUZA; FARIAS, 2011, p. 2).

Para os autores Cunha e Cavalcanti (2008, p. 54), o “bibliotecário de referência (*reference librarian, research librarian, subject specialist*) [é] o que se ocupa da ajuda intelectual aos usuários, com a finalidade de lhes proporcionar o aproveitamento racional e metódico dos recursos informacionais da biblioteca”. Portanto, o profissional que atua nesta função tem a responsabilidade de atender as necessidades informacionais dos usuários com ou sem deficiência, indicando e apresentando diferentes fontes de informações bem como em diferentes formatos, que possa vir a suprir as demandas desse público.

Sendo o bibliotecário um prestador de serviço e refletindo sobre as várias atribuições que lhe competem – mediar, disseminar, disponibilizar informação, bem como treinar o usuário para se tornar autônomo na utilização dos recursos tecnológicos da BU e acesso à informação –, argumenta-se que a competência e habilidade adquiridas por esse profissional, no seu processo de formação, devem ser eficazes para atender aos usuários com deficiência.

[...] o trabalho do bibliotecário consiste em fazer-se do profissional a ponte entre a informação registrada nos mais diversos suportes físicos e seu usuário potencial, a cujas necessidades os bibliotecários buscariam, teoricamente, atender da melhor forma possível (VERGUEIRO, 1988, p. 207-215).

Atuar como bibliotecário, de acordo com Cysne (1993, p. 133),

[...] significa entender competência técnica através do domínio de um saber específico e da aquisição de habilidades com vista à promoção, integração e intervenção do indivíduo e da coletividade através do acesso ao saber produzido e sistematizado, dentro de uma visão de que sua prática deve ser integrada ao contexto social mais amplo para que o profissional tenha a consciência da extensão social do seu trabalho.

Nas leituras sobre o tema desta pesquisa, encontram-se alguns trabalhos que relatam a criação de núcleos e laboratórios de acessibilidade nas universidades, e também nas bibliotecas universitárias. Diante do exposto, pode-se afirmar que estes espaços são locais também de atuação do profissional bibliotecário.

A respeito da função social do bibliotecário, Araújo (1985, p. 117) descreve sobre

[...] alertar as autoridades para a importância da biblioteca como centro provedor de informação, cultura e lazer, entendendo que é a sociedade que define o papel do bibliotecário. Se o bibliotecário tem compromisso para com a sociedade, [...] este papel será bem desempenhado quando aquele profissional integrar-se plenamente ao sistema político-social.

Diante da diversidade de estudantes presentes no ensino superior, faz-se necessário preocupar com a formação do profissional da informação que irá receber este público nas bibliotecas universitárias. Vale destacar que a vivência do aluno com deficiência no ambiente educacional pode contribuir positiva ou negativamente na sua permanência ou não na universidade e, conseqüentemente, na sua formação acadêmica.

A presença de estudantes com deficiência no ambiente universitário propicia discutir se a universidade, as bibliotecas e os bibliotecários dentre outros envolvidos neste ambiente, possuem condições para recebê-los e atendê-los. “A realidade em que vivemos, dentro de um contexto globalizado, exige dos profissionais de todas as áreas melhor desempenho e mais eficiência” (SILVA; CUNHA, 2002, p. 80). Ou seja, o bibliotecário sendo capaz de se autoavaliar pessoal, profissional e institucionalmente diante das mudanças que se inserem no seu campo de trabalho permitirá uma atuação mais eficaz possibilitando a aquisição de competências e conhecimentos, conforme visualizado na passagem a seguir.

Caballero Valdés e Perón González (1998), Grover *et al.* (1997) e Ortega Carrasco e Sanchez Vanderkast (1998) fazem eco a Cronin (1983), ao ressaltar a importância de qualificações comportamentais para a atuação dos profissionais em questão, assim como a necessidade de uma reestruturação dos cursos de modo a adequá-los aos novos requerimentos do mercado de trabalho. Como síntese dos elementos relacionados por estes autores, como importantes para a capacitação dos profissionais da informação, destacamos: a educação continuada, a adaptabilidade social, a capacidade de mobilizar seu conhecimento para o alcance dos objetivos da organização, o aprender a aprender, a sociabilidade, a lealdade e a responsabilidade. A novidade da discussão atual parece residir na ênfase dada à educação continuada, às qualificações tácitas e a atitudes comportamentais (ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p. 21).

Ao propor uma investigação sobre a formação do bibliotecário de referência com o enfoque na sociedade inclusiva e suas exigências, se faz necessário primeiramente conhecer a matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia, que formam o profissional no estado de Minas Gerais (MG), para verificar se estão sendo ofertadas disciplinas aos futuros profissionais que discutam questões do universo das pessoas com deficiência e inclusão que estejam diretamente ligados a atuação desse profissional.

Vale destacar a importância de ofertar disciplinas de caráter obrigatório, tendo em vista que se formam profissionais generalistas e que possam vir a atender um público bem diversificado. Da mesma maneira em que é ensinada a catalogação, a administração de unidades de informação, como sendo ações obrigatórias do profissional, e que este deve estar preparado para tal, as Escolas de Biblioteconomia possuem responsabilidades para preparar o

bibliotecário – com competências e com habilidades – para saber trabalhar com a inclusão e acessibilidade em seus espaços de atuação (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2457).

O pensamento exposto acima se fundamenta com a citação de com Silva e Cunha (2002, p. 80)

a era do conhecimento demanda mentes questionadoras e imaginativas que devem ser cultivadas através de uma educação adequada e com conteúdos pertinentes e consequentes. [...] dentro deste contexto, os bibliotecários devem estar preparados de forma a responder às novas exigências da sociedade do conhecimento.

De acordo com a passagem acima citada, entende-se que é preciso repensar na ênfase dada a certos conteúdos presentes na formação do bibliotecário no intuito de possibilitar-lhe a enfrentar com mais segurança as novas demandas do seu campo de atuação profissional. Presumimos que, no contexto atual, é “necessário que o bibliotecário apegue-se menos às atividades de processamento técnico, e também esteja preparado para a observação atenta ao meio o qual está inserido o qual possibilitará perceber as necessidades dos usuários das bibliotecas e ser capaz de auxiliá-los adequadamente, sobretudo quando esses atores são deficientes” (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2457-2458).

Ressalta-se que essa observação não se coloca contra as atividades clássicas dos bibliotecários, mas chama a atenção para outras questões emergentes no contexto da atuação e trabalho desse profissional na sociedade inclusiva relacionada, sobretudo, com o atendimento prestado aos usuários com deficiência. Para isso, torna-se imprescindível um processo de ensino e aprendizagem que sensibilize e possibilite ao bibliotecário estar consciente de que as pessoas são diferentes e têm necessidades distintas e, desse modo, diminuir as barreiras atitudinais (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2458).

É papel do bibliotecário conhecer e observar as necessidades de um grupo de atores sociais que viviam à margem da sociedade, sendo ignorados, excluídos, não sendo considerados legítimos, e que hoje estão presentes no ambiente universitário, ainda lutando pelos seus direitos para que possam ter condições de realizar seu percurso acadêmico e, posteriormente, entrar no mercado de trabalho (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2455). “A informação a respeito do indivíduo serve para definir a situação, tornando os outros capazes de conhecer antecipadamente o que ele esperará deles e o que dele podem esperar” (GOFFMAN, 2009, p. 11).

Na vida cotidiana, por certo, há uma clara compreensão de que as primeiras impressões são importantes. Assim, o ajuste ao trabalho daqueles que prestam serviços dependerá, com frequência, da capacidade de tomar e conservar a iniciativa na relação de serviço [...] (GOFFMAN, 2009, p. 20).

Ao tratarmos sobre a formação profissional do bibliotecário e seu cotidiano para atender usuários com deficiência no universo das bibliotecas, é pertinente destacar que a atualização profissional é importante para que o bibliotecário de referência possa se capacitar por meio da educação formal e continuada, e assim estar com competências e habilidades necessárias para este fim. Ter conhecimento sobre a acessibilidade em suas várias dimensões, das tecnologias assistivas (TA) utilizadas para determinado tipo de deficiência, são alguns exemplos que permite ao bibliotecário atuar com mais confiança diante das mudanças que o afetam. O exposto se fundamenta na passagem a seguir.

O bibliotecário da nova era precisa sobrepor suas capacidades intelectuais às habilidades operacionais. Exige-se deste profissional que vá além dos conhecimentos técnicos e busque desenvolver habilidades que favoreçam a sua capacidade de adaptação às mudanças e privilegie o aprender a aprender em detrimento do aprender a fazer (BERAQUET *et al.*, 1999, p. 66 *apud* PEREIRA, 2005, p. 44).

Segundo Fidalgo e Machado (2000, p. 28), a atualização profissional é um

[...] processo através do qual o trabalhador busca modificar o seu perfil profissional, agregando valores atuais ao patrimônio que possui em termos de experiência, currículo e relações profissionais. Essa atualização poderá ser adquirida através de processos formais e informais de ensino-aprendizagem e conferir-lhe a ampliação de suas condições de permanência no mercado de trabalho, de lidar com as inovações tecnológicas e organizacionais que vêm se verificando em sua ocupação ou profissão [...].

De acordo com estes autores acima citados, um profissional pode ter um perfil estreito, ou um perfil amplo. O primeiro refere-se quando o profissional possui uma única especialização, realiza funções muito específicas, não acumulando experiências inovadoras. Já o perfil amplo, o profissional possui condições de atender os requisitos para o exercício não só de funções determinadas, mas de funções conexas dentro de um campo de atuação, o profissional mostra saber lidar com as diversas mudanças que ocorrem com frequência no mundo do trabalho.

As alterações no perfil profissional não se restringem ao âmbito da qualificação profissional e da gestão do trabalho, mas abrangem o conteúdo e a forma como o trabalho é realizado, como o trabalhador se relaciona e se socializa no ambiente de trabalho. Atingem a subjetividade do sujeito, invadindo seu espaço social, seu comportamento individual e coletivo. Necessita-se de um profissional flexível, apto a atuar em situações de trabalho diferenciadas e a mobilizar seu conhecimento em prol da organização (ARRUDA; MARTELETO; SOUZA, 2000, p. 4-5).

Portanto, conhecer e analisar o ambiente interno e externo das bibliotecas universitárias demanda uma postura proativa do bibliotecário, pode possibilitar a tomada de decisões para a gestão da biblioteca, sensibilizar o profissional bibliotecário para se motivar para realizar sua formação continuada, por exemplo.

## 5 METODOLOGIA

Neste capítulo apresenta-se o universo da pesquisa e a metodologia utilizada. A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), tendo como objeto de estudo os profissionais bibliotecários, mais especificamente, o bibliotecário de referência, e os usuários com deficiência auditiva, física, e visual que utilizam as bibliotecas da universidade.

### 5.1 Pesquisa qualitativa

Como recurso para o desenvolvimento desse estudo adotou-se o método qualitativo e encontra-se em Groulx (2008) uma passagem que se assemelha ao que pretendeu-se com esta pesquisa. Segundo o autor,

[...] a pesquisa qualitativa situa, geralmente, sua contribuição à pesquisa social, na renovação do olhar lançado sobre os problemas sociais e sobre os mecanismos profissionais e institucionais de sua gestão. Visando à modificação da percepção dos problemas e também da avaliação dos programas e serviços, a pesquisa qualitativa pretende mudar tanto a prática, quanto seus modos de gestão (GROULX, 2008, p. 96).

Minayo discorre que

[...] a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes (MINAYO, 2010, p. 21).

A pesquisa qualitativa possibilita, por meio da interação com os interlocutores envolvidos no problema de pesquisa, conhecer os entrevistados e discutir sobre determinadas situações do seu cotidiano sobre qual não se pode quantificar.

Considerando uma realidade social a ser estudada, definiu-se como estratégia de pesquisa o estudo de caso, que possibilitou imergir nos espaços das bibliotecas universitárias e realizar as investigações propostas. O estudo de caso

[...] consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permite seu amplo e detalhado conhecimento. Ainda de acordo com o autor, os “propósitos do estudo de caso não são os de proporcionar o conhecimento preciso das características de uma população, mas sim o de proporcionar uma visão global

do problema ou de identificar possíveis fatores que o influenciam ou são por ele influenciados” (GIL, 2010, p. 38).

## 5.2 Técnicas de coleta e análise de dados

Utilizou como técnicas de coleta de dados a entrevista semiestruturada em profundidade com os bibliotecários de referência e com usuários com deficiência auditiva (parcial), física (cadeirante) e visual (total), e a observação não participante nos espaços das bibliotecas setoriais da universidade.

A entrevista semiestruturada em profundidade possui questões abertas, em que o interlocutor é convidado a falar sobre o tema investigado, e as perguntas do investigador são feitas buscando dar mais profundidade às reflexões (MINAYO, 2010, p. 64).

Os roteiros das entrevistas, apresentados nos Apêndices B, C e D, possui uma série de perguntas abertas feitas verbalmente ao entrevistado em uma ordem prevista, mas o entrevistador pode acrescentar perguntas de esclarecimento ou alterar a ordem dos questionamentos conforme necessidade para melhor condução da entrevista (LAVILLE; DIONE, 1999, p. 188).

Outra técnica utilizada para coleta de dados foi a observação, a qual, de acordo com Gil (1999, p. 110), é o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano e sua principal vantagem é que os fatos são percebidos diretamente, sem qualquer intermediação.

Na observação espontânea, o pesquisador, permanecendo alheio à comunidade, grupo ou situação que pretende estudar, observa os fatos que aí ocorrem. É adequada aos estudos exploratórios, já que favorece a aproximação do pesquisador com o fenômeno pesquisado (GIL, 2010, p. 121).

Para Danna e Matos (1982, p. 28) “o uso e informações obtidas através da observação parece colocar o cientista mais sob a influência do que acontece na realidade do que sob a influência de suposições, interpretações e preconceitos. Isto, é claro, possibilita uma melhor compreensão da natureza e ações transformadoras mais eficazes”. Ainda de acordo com as autoras

os dados coletados por observação referem-se aos comportamentos exibidos pelo sujeito: contatos físicos com objetos e pessoas, vocalizações e verbalizações, movimentações no espaço, expressões faciais, gestos, direções do olhar, posturas e posições do corpo, etc. Os dados referem-se também à situação ambiental, isto é, às características do meio físico e social em que o sujeito se encontra, bem como às mudanças que ocorrem no mesmo (DANNA; MATOS, 1982, p. 29).



O registro dos fatos ocorridos, e do ambiente observado ao longo da aplicação de ambas as técnicas - realização das entrevistas e observação - contribui para a análise dos dados e discussão dos objetivos propostos.

Para análise dos dados coletados, fez-se uso da análise de conteúdo. Por meio desta técnica, empreendeu-se um estudo minucioso do conteúdo das entrevistas, das palavras e frases que a compõem, procurando dar-lhe sentido, captar as intenções, comparar, avaliar, descartar, reconhecer o essencial, e selecionar as categorias. O princípio da análise de conteúdo é esclarecer suas diferentes características e extrair sua significação (LAVILLE; DIONE, 1999, p. 214).

O trabalho contou também com o levantamento bibliográfico sobre o tema central e seus desdobramentos; a consulta à matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação (ECI) da UFMG, instituição pública, e do Centro Universitário de Formiga (UNIFOR-MG), instituição particular, que oferecem o curso no estado de Minas Gerais. Por intermédio de e-mail, foi solicitado ao colegiado do curso de Biblioteconomia na UFMG, bem como à coordenadora do curso na UNIFOR-MG, a matriz curricular dos cursos para identificar ou não a oferta de disciplinas que abordassem as temáticas de inclusão, acessibilidade e Libras, por exemplo.

Verifica-se que na matriz curricular do curso de Biblioteconomia da UFMG é ofertada a disciplina **Fundamentos de Libras** na categoria de optativa. Conforme informações obtidas com o colegiado do curso, a disciplina foi ofertada pela primeira vez no primeiro semestre de 2013. Na matriz curricular do curso de Biblioteconomia na UNIFOR-MG identifica-se a disciplina optativa **Língua Brasileira de Sinais LIBRAS** que passou a fazer parte do currículo no ano de 2006, sendo oferecida no 8º período. Segundo a coordenadora de curso da UNIFOR-MG “somente no 1º semestre de 2010, o curso de Biblioteconomia teve 03 alunos matriculados na disciplina optativa LIBRAS” (MARGARITA, 2015, informação verbal). Destaca-se que esta avaliação foi realizada somente com o nome das disciplinas ofertadas, pois não houve acesso à ementa das mesmas. Não foi realizado um estudo detalhado do programa de cada disciplina devido ao fato de termos profissionais formados em diferentes épocas, o que demandaria um estudo dos vários currículos até então oferecidos, o que seria em si só outro trabalho de pesquisa.

Como o estudo de caso de refere a UFMG, cabe caracterizá-la, bem como os interlocutores participantes da pesquisa. Os dados estão apresentados na subseção que se segue.

### 5.3 Universo e Amostra da pesquisa

A Universidade Federal de Minas Gerais foi fundada em 7 de setembro de 1927 e, atualmente, no segundo semestre de 2015, oferta 76 cursos de graduação<sup>15</sup>, 80 cursos de especialização<sup>16</sup> e 79 cursos entre mestrado e doutorado<sup>17</sup>, dados esses coletados no site da universidade. Como suporte ao ensino/aprendizagem, a instituição possui o Sistema de Bibliotecas que é composto por 25 bibliotecas, além da unidade administrativa que é a Biblioteca Universitária, e o projeto de extensão Carro-Biblioteca.

O Sistema de Bibliotecas possui 131 bibliotecários em seu quadro. Esta informação foi obtida por e-mail com o setor de recursos humanos no segundo semestre do ano de 2015, e fazem parte do universo da pesquisa os bibliotecários de referência, com os quais serão contatados, juntamente com alguns alunos com deficiência.

Dos 133 bibliotecários que trabalham na UFMG, buscou-se identificar quantos exercem a função de bibliotecário de referência, para termos conhecimento do número de profissionais que exercem essa atividade. Cogitava-se que existissem, pelo menos, 25 bibliotecários de referência, seguindo a lógica de ser esse o número total de bibliotecas setoriais da UFMG.

A informação sobre quantos bibliotecários realizam a atividade de referência foi solicitada ao setor de recursos humanos da universidade, a qual não possui esta informação. Solicitou-se a mesma informação por meio da internet no site <http://www.acaoainformacao.gov.br/>, via e-SIC – sistema eletrônico de serviço de informação ao cidadão.

No dia 1º de dezembro de 2014, obteve-se resposta via e-SIC, quanto ao questionamento do número de bibliotecários na UFMG que atuam como bibliotecário de referência, conforme apresentado a seguir.

O Departamento de Recursos Humanos da UFMG informa que, atualmente, o Quadro de Referência de Técnicos-Administrativos em Educação do cargo de Bibliotecário-Documentalista conta com 131 vagas ocupadas e 13 vagas desocupadas. Quanto ao número destes que atuam como bibliotecários de referência, a Biblioteca Universitária informa que o Sistema de Bibliotecas da UFMG possui, atualmente, 25 Bibliotecas e que, como outros setores da Universidade, o quadro de pessoal necessita ser recomposto e tal recomposição não é automática; recentemente, formou comissão específica para dimensionar a força de trabalho do Sistema. Em face disso, há pelo menos 1 bibliotecário, em cada Setorial, que exerce, entre outras

<sup>15</sup> <https://www2.ufmg.br/prograd/prograd/Pro-Reitoria-de-Graduacao/Cursos>. Acesso em: 25 out. 2015.

<sup>16</sup> <https://www.ufmg.br/prpg/especializacao/>. Acesso em: 25 out. 2015.

<sup>17</sup> <https://www.ufmg.br/prpg/doutoradomestrado/>. Acesso em: 25 out. 2015.

atividades, a de bibliotecário de referência. Portanto, não há dados exatos quanto a esta demanda (e-SIC, 2014).

Verifica-se que houve uma diferença de 2 bibliotecários a menos na resposta obtida pelo portal acesso à informação, no número total de profissionais na universidade.

A amostra de bibliotecários a serem entrevistados foi definida em função das características que a pesquisadora pretendia analisar. A princípio pensou-se na participação de pelo menos 1 (um) bibliotecário de referência das bibliotecas setoriais da UFMG que atendessem os cursos por áreas do conhecimento (Ciências Agrárias, Ciências Biológicas, Ciências da Saúde, Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, Engenharias, Linguística, Letras e Artes). “A pesquisa qualitativa também recorre à amostra, que será mais frequentemente, de tipo não-probabilístico” (DESLAURIERS; KÉRISIT, 2008, p. 127).

Após a pesquisadora ter ciência das áreas de conhecimento dos cursos na UFMG, nas quais eram apresentadas em cada uma os respectivos cursos, algumas bibliotecas foram escolhidas tendo em vista as que atendiam o maior número de cursos na respectiva área de conhecimento. O passo seguinte foi identificar a presença do bibliotecário que atua na função de referência, e caso houvesse mais de um profissional, como ocorreu, o critério que definiria a participação dele foi o turno no qual houvesse maior movimento na biblioteca desde que o profissional desse turno aceitasse participar da pesquisa.

No que se refere a convidar os bibliotecários para participarem da pesquisa, os contatos se deram por três meios de comunicação: seis convites foram realizados através de mensagens eletrônicas, um convite foi efetuado por telefone, e o outro pessoalmente, tendo a pesquisadora ido à biblioteca.

Os contatos de e-mail estavam disponíveis no site das próprias bibliotecas, e no caso de não obtenção de respostas, a pesquisadora fez contato com o bibliotecário gestor da unidade, também por e-mail, pedindo outro contato para convidar o bibliotecário de referência para a pesquisa. Em todos os e-mails encaminhados foi feita uma breve apresentação da pesquisa, expondo o que era necessário para que as entrevistas fossem realizadas, ou seja, um breve resumo do que consta no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) apresentado no apêndice A desta dissertação. Todos os bibliotecários convidados aceitaram prontamente o convite para a pesquisa, muitos disseram que colaboram devido à dificuldade que eles veem dos pesquisadores ao realizar seus estudos. O TCLE foi assinado em duas vias por todos os participantes, bem como pela orientanda e sua orientadora, sendo que uma via era entregue ao participante e a outra arquivada pela pesquisadora.

As transcrições dos dados coletados nas entrevistas ocorreram à medida que as mesmas iam sendo finalizadas, e anotações paralelas iam ocorrendo para auxiliar na fase de análise dos dados que ocorreria posteriormente.

O fechamento da amostra dos bibliotecários aconteceu pelo ponto de saturação, quando novos entrevistados passaram a repetir os conteúdos, deixando de fornecer novos subsídios à pesquisa. Segundo Fontanella, Ricas e Turato (2008, p.17) citado por Cavalcante, Calixto e Pinheiro (2014, p. 17), “[...] a saturação de informações pode ser definida como a suspensão de inclusão de novos participantes quando os dados obtidos passam a apresentar, na avaliação do pesquisador, uma certa redundância ou repetição, não sendo considerado relevante persistir na coleta de dados”. Ou seja, parou-se de entrevistar bibliotecários quando a pesquisadora, na realização das entrevistas e na transcrição das mesmas, percebeu que não estava obtendo novos dados, que seus interlocutores começavam a ter repetições das falas, deixando de agregar conhecimento à pesquisa proposta. O total de 08 (oito) entrevistas com bibliotecários mostrou-se suficiente para tal.

No que se refere à observação, esta acontecia a partir do momento em que a pesquisadora chegava às unidades com um olhar atento ao entorno das bibliotecas. Observavam-se as passagens nas portarias, se havia elevadores, como era o acesso até chegar às bibliotecas, em seguida se conhecia a biblioteca antes das entrevistas agendadas com os bibliotecários, como também no momento em que a pesquisadora e o entrevistado se dirigiam para outro local mais apropriado para a conversa.

Finalmente, a seleção de alunos a serem entrevistados se deu buscando encontrar um estudante com cada um dos seguintes tipos de deficiência: auditiva, física e visual.

A UFMG, por meio da Portaria n 15 de 27 de fevereiro de 2015<sup>18</sup>, criou o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI)<sup>19</sup>, e de acordo com o art. 2 da portaria “as atribuições e finalidades do NAI compreendem a proposição, organização e coordenação de ações para assegurar a inclusão de pessoas com deficiência à vida acadêmica e profissional, impulsionando o cumprimento dos requisitos de acessibilidade”(UFMG, 2015). Conforme matéria divulgada na internet, o NAI tem o objetivo de possibilitar melhor acesso de pessoas com deficiência às ações e dependências da UFMG e promover maior inclusão destas no cotidiano da universidade<sup>20</sup>.

---

<sup>18</sup> Em anexo.

<sup>19</sup> <https://www.ufmg.br/nai/>

<sup>20</sup> [http://www.eeffto.ufmg.br/eeffto/ler\\_noticia/2120/UFMG-conta-com-novo-Nucleo-voltado-para-portadores-de-necessidades-especiais](http://www.eeffto.ufmg.br/eeffto/ler_noticia/2120/UFMG-conta-com-novo-Nucleo-voltado-para-portadores-de-necessidades-especiais). Acesso em: 15 jul. 2015

Para ter conhecimento da população de alunos com deficiência na UFMG, foi feito contato com o NAI via e-mail em fevereiro de 2015 e em maio de 2015. No dia 17 de junho de 2015 nos foi encaminhada a resposta ao nosso pedido, que consta na apresentação da Professora Adriana M. Valladão Novais Van Petten proferida no Primeiro Encontro sobre Acessibilidade e Inclusão da Pessoa com Deficiência na UFMG, realizado no dia 01 de junho de 2015.

Os quadros apresentados a seguir foram criados de acordo com as informações apresentadas no evento Primeiro Encontro sobre Acessibilidade e Inclusão da Pessoa com Deficiência na UFMG e recebidas do NAI com base no censo realizado em 2014/2 na UFMG quando os estudantes realizavam a matrícula.

**QUADRO 1-** Alunos com deficiência na UFMG

<i>Quantidade de alunos deficientes</i>	<i>Quantidade de Cursos de Graduação que possuem deficientes</i>	<i>Quantidade de Cursos de Pós-graduação que possuem deficientes</i>	<i>Porcentagem total De alunos deficientes na UFMG</i>
297	72	30	0,87%

Fonte: NAI (2015 e-mail) adaptado pela autora

Dos 297 alunos com deficiência matriculados na UFMG, 49,9% são do sexo feminino, e 50,2% do sexo masculino. Destes, 84,8% estão matriculados em cursos de graduação e 15,2% em cursos de pós-graduação.

**QUADRO 2 -** Tipo de deficiência dos alunos da UFMG

<i>VISUAL</i>	<i>FÍSICA</i>	<i>AUDITIVA</i>	<i>INTELECTUAL</i>	<i>MÚLTIPLA</i>
37,7%	20,5%	19,5%	17,2%	5,1%

Fonte: NAI (2015, e-mail) adaptado pela autora

Definimos a ordem crescente do percentual de deficiência para apresentarmos os tipos de deficiência no quadro 2, e pode-se observar que as deficiências definidas para a pesquisa correspondem às deficiências que possuem o maior número de alunos matriculados na UFMG.

**QUADRO 3** - Percentual de alunos da UFMG com deficiência por área de conhecimento

<i>AGRÁRIAS</i>	<i>BIOLÓGICAS</i>	<i>ENG</i>	<i>EXATAS E DA TERRA</i>	<i>HUMANAS</i>	<i>LING. LETRAS E ARTES</i>	<i>SAUDE</i>	<i>SOCIAIS APLICADAS</i>
5,1%	5,1%	12,5%	12,1%	11,8%	14,5%	16,5%	22,6%

Fonte: NAI (2015 e-mail) adaptado pela autora

De acordo com as informações obtidas no NAI<sup>21</sup>, na área de conhecimento Agrárias há estudantes com as deficiências física, auditiva, **visual**, intelectual e múltipla; Biológicas - física, **auditiva**, visual, intelectual; Engenharias - física, auditiva, **visual**, intelectual; Exatas e da Terra - física, auditiva, visual, **intelectual** e múltipla; Humanas - física, auditiva, **visual**, intelectual e múltipla; Linguística, Letras e Artes - física, auditiva, **visual**, intelectual e múltipla; Saúde - física, auditiva, **visual**, intelectual e múltipla; Sociais aplicadas - física, **auditiva**, visual, intelectual e múltipla. As deficiências em destaque são as que possuem o maior número de alunos matriculados.

<sup>21</sup> Fonte: NAI, (2015, e-mail)

## 6 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção apresenta-se os bibliotecários de referência e o estudantes entrevistados que compõe a amostra da pesquisa, as observações registradas durante a visita às bibliotecas universitárias, as categorias definidas na análise dos dados coletados e sua interpretação.

### 6.1 Apresentação da amostra

Com o intuito de revelar ao leitor todo o processo da pesquisa de campo deste estudo, inicia-se retratando a amostra dos bibliotecários que foram entrevistados durante a coleta de dados por meio da entrevista semiestruturada. Ao todo, foram entrevistados 08 profissionais que atuam na função de bibliotecário de referência na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), além da Diretoria do Sistema de Bibliotecas (DSB), incluída na amostra ao final da pesquisa, quando se percebeu a necessidade de complementar algumas lacunas de informação. A sequência apresentada no quadro 4 seguiu a ordem na qual foram realizadas as entrevistas entre os meses de abril e maio de 2015, a maioria no local de trabalho do bibliotecário. Somente com um bibliotecário não foi possível realizar a entrevista na sua unidade, conforme esclarecido adiante, mas tomou-se o cuidado de conduzi-la em espaço reservado no qual estiveram presentes no momento da entrevista somente o pesquisador e o entrevistado. A título de curiosidade, optou-se por apresentar o tempo de duração das entrevistas. Verificou-se que todos os bibliotecários entrevistados graduaram-se no curso de Biblioteconomia oferecido pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) em diferentes momentos. Portanto, o quadro apresenta o ano em que eles se formaram que variou desde 1981 até 2009, compreendendo diferentes currículos do curso oferecido por esta instituição.

**QUADRO 4-** Bibliotecários de referência entrevistados

<b>BIBLIOTECÁRIOS</b>	<b>ANO DE CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO</b>	<b>NÍVEL DE ESCOLARIDADE</b>	<b>DURAÇÃO DAS ENTREVISTAS</b>
B1	1986	Mestrado	50'55
B2	1985	Especialização (EAD)	01h 02'41
B3	2003	Especialização	45'39
B4	2004	Doutorando	01h 47'24
B5	2009	Especialização	47'42
B6	2004	Mestrando	35'07
B7	1981	Especialização	01h 04'51
B8	2004	Especialização (EAD)	35'17

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa coletados entre abril e maio de 2015.

No quadro 5 apresenta-se os estudantes deficientes entrevistados nesta pesquisa. Assim como ocorreu com os bibliotecários, todos os estudantes aceitaram o convite desde o primeiro momento e estavam disponíveis para colaborar com a pesquisa. Apesar de os estudantes com deficiência visual e auditiva pertencerem à mesma área de conhecimento (Linguística, Letras e Artes), eles estão matriculados em cursos diferentes. As entrevistas com os estudantes se deram no período de abril a julho de 2015.

**QUADRO 5 - Estudantes com deficiência**

<b>ESTUDANTES</b>	<b>ÁREA DO CONHECIMENTO</b>	<b>PERÍODO (graduação ou pós-graduação)</b>	<b>DEFICIÊNCIA</b>	<b>DURAÇÃO DAS ENTREVISTAS</b>
E1	Linguística, Letras e Artes	9 <sup>o</sup>	Visual (cegueira total) - glaucoma congênito - nascença	35'38
E2	Linguística, Letras e Artes	3 <sup>o</sup>	Auditiva (moderada para severa) – adquirida	43'46
E3	Exatas e da Terra	Doutorando	Física (cadeirante)	45'31

Fonte: Elaborado pela autora a partir dos dados da pesquisa coletados entre abril e julho de 2015.

No decorrer das análises deparou-se com a necessidade de entrevistar a Diretoria do Sistema de Bibliotecas da UFMG. O profissional B3 tinha sugerido que a Diretoria fosse ouvida sobre esta reflexão. Em setembro de 2015 foi agendada uma conversa com o Diretor e Vice-Diretor do Sistema de Biblioteca que prontamente respondeu aos questionamentos apresentados. Trechos das suas falas estão presentes na subseção **Análise das categorias**.



### 6.1.1 Bibliotecários de referência

Por tratar do cotidiano do bibliotecário, das bibliotecas, dos seus usuários e consequentemente da atuação desse profissional, além de que a linha de pesquisa é Informação, Cultura e Sociedade (ICS), em que “as relações entre os homens se realizam e da qual emerge uma construção da realidade social” (REIS, 2007, p. 14), descreve-se nesta seção alguns pontos considerados interessantes sobre o comportamento dos entrevistados durante a realização das entrevistas. No entanto, visando preservar a identidade dos entrevistados, todos são identificados pela letra B seguida do número de ordem em que foram entrevistados, em que B se refere ao cargo bibliotecário, independente do gênero. Assim, utiliza-se sempre entrevistado ou bibliotecário para nos referirmos a esses sujeitos, sejam homens ou mulheres.

O entrevistado B1 demonstrou-se interessado em colaborar, gostou do tema e dos questionamentos apresentados no roteiro da entrevista, é uma pessoa preocupada com o ser humano, em estar disponível em ajudar e atender os usuários conforme a passagem a seguir.

O tema é muito legal mesmo. Geralmente as pesquisas de mestrado que tenho visto na nossa área as pessoas estão focando só em tecnologias, está muito repetitivo o tema. São tecnologias novas introduzidas nas bibliotecas, programas novos para bibliotecas, equipamentos novos, mas o ser humano em si ele está sendo esquecido não é? O ser humano fica relegado ao segundo plano, as pessoas têm colocado a tecnologia em primeiro plano e o ser humano em segundo plano o que devia ser o inverso. O que adianta a tecnologia se não vai satisfazer as necessidades das pessoas, dos usuários (B1, 2015).

O bibliotecário B1 é um profissional para quem a questão da inclusão e o trabalho com a pessoa deficiente não era uma novidade. Há 08 anos trabalha nesta biblioteca como bibliotecário de referência, e foi este entrevistado quem indicou o usuário com deficiência visual que aceitou o convite para participar da pesquisa. B1 relatou e ainda pediu para destacar que na biblioteca na qual trabalha há 03 bibliotecários, um da referência, e dois do serviço interno, que fizeram curso de Libras, mas não entrou em detalhes sobre o nível de conhecimento dos colegas. Esse entrevistado (B1) indicou ainda para leitura o livro **História de minha vida** de Hellen Keller (KELLER, 2001) por contar a vida de uma garota que aos 09 (nove) anos ficou cega e surda. O livro aborda a vida social, ciclo de amigos, a vida dentro da escola e em família dessa garota e, segundo o entrevistado, poderia contribuir com a pesquisa proposta.

A segunda entrevista foi realizada em uma sexta-feira à noite, como era véspera de feriado foi um dia de pouco movimento como relatou B2. Ao chegar ao espaço para a entrevista a primeira pergunta que o entrevistado fez foi “vai demorar muito?”. Esta entrevista durou 1 hora 02 minutos e 41 segundos e mesmo após finalizar a gravação, ele continuou

conversando sobre seu trabalho e planos futuros para sua vida após se aposentar. Mesmo tendo feito este questionamento, em nenhum momento B2 teve um comportamento de querer terminar logo a entrevista, ou se mostrou impaciente. Por termos continuado a conversa ao término da gravação, presume-se que ao longo da condução da entrevista B2 ficou mais à vontade. Pareceu um pouco tímido se comparado a B1, tem um tom de voz mais baixo. Há 18 anos trabalha como bibliotecário de referência na UFMG. Assim como B1, o entrevistado B2 também tem uma grande preocupação com o ser humano, o que pode se perceber devido a dois momentos na entrevista em que o entrevistado se emocionou. Nesse momento foi perguntado se queria interromper a entrevista e ele disse que não. Salienta-se que nesses momentos o gravador foi pausado. Esse profissional foi, dentre os entrevistados, o que demonstrou possuir mais conhecimento sobre a temática aqui discutida. Como exemplo, em sua fala, B2 chegou a citar a Declaração de Salamanca que é tratada nesta dissertação.

Acredita-se que as questões apresentadas no roteiro fizeram B2 analisar o seu cotidiano, e lembrar-se de episódios ocorridos na prática de bibliotecário de referência, tal suposição pode ser corroborada quando B2 se levanta, pega um livro e pede para que a pesquisadora leia a passagem a seguir.

Era uma vez um homem que sonhava.  
 Até ai, nada demais. Todo mundo sonha de noite. E muita gente também sonha de dia. Faz planos para o futuro, quer uma vida melhor.  
 Alguns – bem menos – sonham com uma vida melhor para os outros. Para todo mundo. E sonham tão forte que acreditam no sonho.  
 Pode parecer que gente assim vive nas nuvens, fora da realidade. Mas é o contrário. De tanto ver em volta uma realidade cheia de coisas erradas, de tanto ficar triste com a dor dos outros, o sonho forte dessas pessoas fica sendo consertar o mundo.  
 Em geral, para ter ideias para esses consertos, esse pessoal lê muito. E fica imaginando um mundo tão melhor e perfeito que até parece sonho puro.  
 Mas tem ainda outro tipo de gente. Alguns - menos ainda – vão mais longe. Acreditam tanto no sonho que resolvem se esforçar para que ele aconteça.  
 E outras pessoas – bem pouquinhos mesmo – estão até dispostas a arriscar a própria vida nesse esforço. Porque para elas o mais importante é melhorar a vida dos outros. Este livro é uma conversa sobre isso [...]. Uma conversa que deixa a gente pensando. Em doideiras e sonhos. Mas também em amizade e num mundo melhor (MACHADO; PORTINARI, 2005, p. 5).

Ao realizar a leitura, e analisar a passagem citada acima, decidiu-se por compartilhá-la nesta dissertação, pois conseguimos extrair em suas entrelinhas uma alusão à dificuldade das pessoas com deficiência em viver em uma sociedade excludente, onde encontra-se poucas pessoas, ainda, se colocando no lugar do outro, mudando o seu olhar para as pessoas com algum tipo de deficiência.

No horário marcado iniciou-se a entrevista com B3 em sua sala de atendimento aos usuários da biblioteca. Como a maioria dos entrevistados, destacou a interação com as pessoas como um fator importante para o trabalho do bibliotecário de referência, mas considera-se este entrevistado o mais sério de todos, ficou mais contido no que era questionado, usando tom de voz mais baixo. Há 02 anos trabalha nesta biblioteca setorial.

A entrevista mais longa ocorreu com B4, profissional mais extrovertido da amostra. Pessoa muito simpática, que falou bastante, a entrevista durou 1 hora 47 minutos e 24 segundos. A entrevista começou na hora marcada. Iniciou uma conversa breve em sua sala, aonde por algumas vezes pessoas entravam para pegar algum objeto. Depois desse primeiro contato, B4 conduziu a pesquisadora a uma sala de estudos em grupo da biblioteca localizada em outro andar, distante de sua sala de trabalho para que não ocorressem mais interrupções. Trabalha há 02 anos como bibliotecário de referência nessa unidade e é doutorando em CI.

O entrevistado B5 é o profissional formado há menos tempo, tendo concluído seus estudos em 2009. Realizou-se a entrevista fora da biblioteca de origem do profissional, devido ao fato de que sua unidade não está localizada no campus da UFMG. O entrevistado posteriormente nos enviou fotos da biblioteca setorial na qual trabalha. Como B4, este é um profissional bastante extrovertido, gosta do que faz, é um bibliotecário ativo e preocupado com o usuário. É uma pessoa que, em suas falas, explicitou um breve contato com a prestação de serviço para pessoa com deficiência em biblioteca pública.

O profissional B6 é mestrando, seu curso não pertence à área de Biblioteconomia e/ou Ciência da Informação, e atua na unidade há 10 anos. Nesta unidade na parte da manhã não há um bibliotecário na função de referência, assim, os outros profissionais da unidade realizam esta atividade. Durante a coleta de dados para a qualificação do mestrado, constatou-se que há outras unidades na UFMG que não possuem a função específica do bibliotecário de referência.

O entrevistado B7 atua há 28 anos na unidade em que foi entrevistado, e a sua entrevista foi a segunda mais longa. Este profissional, durante a entrevista, ia avaliando a unidade na qual trabalha, dizia que os questionamentos da pesquisa o faziam refletir sobre a pessoa com deficiência, o quão difícil é a vida dessas pessoas. Este profissional destacou que na unidade há um professor com baixa visão, mas salientou que o mesmo é muito autônomo e utiliza a biblioteca frequentemente. Citou também uma secretária que tem problema físico e, por fim, um usuário cadeirante, dando-nos a possibilidade de contatá-lo para contribuir com a pesquisa. Por meio desse profissional conseguimos o e-mail de E3 que prontamente colaborou com a pesquisa.

Para finalizar a amostra dos bibliotecários, entrevistou o B8 e através dele atingimos o ponto de saturação, devido às respostas se repetirem deixando de agregar novos conhecimentos. Esse profissional, antes do início da gravação, conduziu a pesquisadora por um passeio na biblioteca. Salienta-se que B4, B7 e B8 foram os únicos bibliotecários que tiveram este comportamento. É um profissional também sério, tímido talvez, mas disponível a participar da pesquisa.

Registra-se que, dos 08 bibliotecários, 03 deles quiseram realizar a entrevista em ambiente no qual havia outras pessoas, mesmo tendo sido avisados anteriormente por e-mail quando foram convidados a participar da pesquisa da necessidade de estar presente somente a pesquisadora e o bibliotecário. Assim, foi preciso que a pesquisadora solicitasse outro espaço para (02) dois dos entrevistados, e o outro ao ler o TCLE viu que não seria possível ficarmos nesse espaço e nos dirigimos para outro local. Destaca-se que, de todos os bibliotecários, somente B6 fez a leitura completa do termo na frente da pesquisadora.

#### 6.1.2 Estudantes com deficiência

Da mesma maneira que foi realizado com os bibliotecários, iniciou-se as entrevistas com os estudantes explicando-lhes sobre o que tratava a pesquisa e que havia um roteiro a ser seguido. Procurou-se ao máximo deixar os estudantes à vontade. Foi explicado que a entrevista seria gravada, mas que seria mantido o sigilo de acordo com as informações que constavam no TCLE, e foi solicitada sua anuência.

O encontro com o estudante com deficiência visual foi realizado na biblioteca que ele mais frequenta, a decisão de onde seria realizada a entrevista foi tomada pelo estudante. Esse estudante foi indicado pelo primeiro bibliotecário entrevistado na pesquisa.

O estudante E1 chegou à biblioteca acompanhado por uma moça e foi em direção ao local combinado com a pesquisadora que tinha sido marcado por e-mail. A pesquisadora se dirigiu até o E1 onde se apresentou, e imediatamente sua acompanhante os deixou sozinhos.

A entrevista seria realizada em uma das salas de estudos individual da biblioteca, mas, por estarem ocupadas, se dirigiram para outro espaço. Neste momento, a pesquisadora deu o seu braço para que E1 pudesse se apoiar, se dirigindo para outro espaço na biblioteca para realizar a entrevista. Esta foi a primeira vez que a pesquisadora teve um contato tão próximo com uma pessoa com deficiência visual, e perguntou a ele se poderia referir a ele assim e o mesmo respondeu “perfeitamente”.

Este estudante, em particular, recebeu antecipadamente por e-mail o TCLE em formato pdf. No primeiro contato por e-mail com esse aluno foi questionado se ele preferiria que o termo estivesse em Braille, mas o mesmo disse que não precisava.

A deficiência deste estudante é de nascença, ele tem glaucoma congênito. É uma pessoa de 28 anos, alegre, que mora sozinho e é bastante autônomo em suas atividades diárias. Ele trabalha em órgão público (Tribunal de Justiça) dando informações ao público sobre o andamento de processos.

Questionou-se a este estudante se ele conseguiria chegar até a sala na biblioteca em que marcou com a pesquisadora sozinho, usando sua bengala. Ele disse:

Não (risos) não conseguiria não. Eu tenho uma dificuldade muito grande de andar aqui e até por essa questão da ausência do piso tátil e por conta também das teleiras mesmo não é? É então você fica meio confuso. Nesse caso seria necessário realmente um piso tátil para eu conseguir andar com autonomia e saber exatamente onde virar por que são muitos corredores, é um labirinto mesmo, se você não tem nenhuma demarcação no chão, é meio complicado (E1).

Assim, a pesquisadora o questionou conforme a passagem abaixo.

Pesquisadora: Você consegue ver alguma coisa?

E1: Não, hoje não.

Pesquisadora: Mas algum dia já conseguiu?

E1: Somente cores mais fortes e vultos. Nunca consegui ver nada para além disso. Nem fisionomia, nem letras. Até uns 8, 9 anos conseguia ver as cores. Hoje não mais.

Pesquisadora: Quais as cores que você lembra?

E1: Eu via branco, preto, amarelo, verde, azul, vermelho, rosa, as únicas que eu não conseguia identificar era o marrom, cinza e bege.

Nesse momento a pesquisadora descreveu a roupa que estava vestindo e as cores.

Pesquisadora: Estou de blusa vermelha.

E1: Ah legal.

Pesquisadora: Calça jeans preta, sapato baixo preto, e o cabelo preso no alto da testa.

E1: risos. Eu acho que causa um efeito legal o vermelho, um contraste legal, positivo do vermelho com o preto.

Com a preocupação com a acessibilidade, principalmente pelo entrevistado ter uma memória das cores, considerou-se importante a descrição de como a pesquisadora estava se vestindo para que o interlocutor pudesse ter uma ideia da pessoa que estava com ele e como ela se vestia.

O segundo estudante a ser entrevistado, o E2, foi indicado pela coordenadora do CADV que fez o primeiro contato com o estudante, expondo a pesquisa e posteriormente

informou a pesquisadora que o E2 aceitou participar da sua pesquisa. Esta entrevista foi realizada em uma sala no CADV, estando presente somente a pesquisadora e o estudante.

O E2 tem 20 anos, é deficiente auditivo, está no 3º período (graduação), mora com os pais e mais dois irmãos, sendo o mais velho dos filhos. Em um dado momento E2 disse que tem um irmão autista. A sua deficiência é adquirida, e ao questionarmos como ele descobriu que era deficiente auditivo, nos disse que

Eu descobri isso por que a minha mãe, na adolescência, percebia que ela falava alguma coisa aí eu não entendia, mandava ela repetir ou simplesmente não ouvia e ela achava que eu tava fingindo, que não tava escutando, coisa de adolescente, sei lá o que. Aí ela disse: “não, isso tá estranho, vamos levar pra audiometria”. Aí quando eu fiz a audiometria, eu descobri que piorou, que antes era leve e não tinha com o que se preocupar. Eles erraram porque eu fui perdendo. Também acho que o uso do fone de ouvido também ajudou um pouco assim, ouvia música muito alto, hoje até evito, não ouço muito (E2, 2015).

O estudante com deficiência auditiva ultimamente tem procurado o NAI para que a ajude a conseguir um estágio, como também um novo aparelho auditivo devido ter perdido o que utilizava.

Finalizando a amostra dos estudantes deficientes, entrevistou o E3 que tem 32 anos e trabalha como Analista de Sistemas em uma empresa do Governo, ele é cadeirante. Este estudante foi indicado pelo bibliotecário B7 que após ser entrevistado fez o primeiro contato com E3, tendo em seguida encaminhado o e-mail desse estudante para a pesquisadora, informando que o mesmo tinha aceitado o convite para participar da pesquisa.

O quadro clínico desse estudante é congênito, ele tem Amiotrofia Espinhal tipo 2, segundo o próprio E3, é uma doença que faz com que o paciente perca força muscular ao longo da sua vida. Ele nasceu com essa doença e nunca andou, sempre utilizou cadeira de rodas e possui alguns outros problemas associados ao fato de usar cadeira por muito tempo, mas segundo E3 “é bem tranquilo”. Não abordou detalhes sobre os problemas que decorrem do uso de cadeira de rodas porque foge do foco da pesquisa.

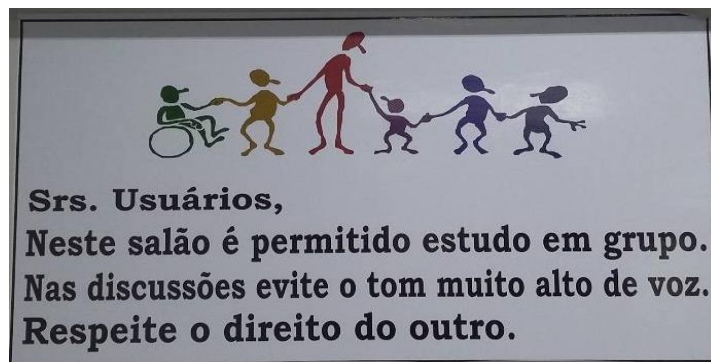
E3 se graduou em Ciência da Computação em uma Instituição de Ensino Particular, cursou o Mestrado na UFMG, e atualmente, cursa o Doutorado nesta mesma Instituição, com previsão de defesa para o segundo semestre de 2015.

## 6.2 Os espaços das bibliotecas

Antes de discorrer sobre os resultados das entrevistas, considera-se importante relatar algumas das observações feitas durante sua condução, observando os espaços das bibliotecas, quanto aos aspectos discutidos nesta dissertação.

Por meio da observação foi possível apresentarmos uma imagem (figura 4) que sinaliza para a inclusão e um olhar para todos os usuários no ambiente de uma das bibliotecas pesquisadas, apesar de na figura não identificarmos outros tipos de deficiência além da física. Salienta-se que somente em uma biblioteca conseguimos visualizar tal sinalização.

**FIGURA 4** - Inclusão de usuários



Fonte: Autora, 2015

A figura 5 (In)acessibilidade física é de um espaço de uma das bibliotecas que mostra que não há acessibilidade para um cadeirante se este vier a precisar de consultar os materiais audiovisuais que se encontram nas estantes do lado direito e esquerdo da imagem. Pode-se citar ainda que não oferece o giro de 360 que especifica a ABNT 9050 (2004, p. 84) para a cadeira de rodas se o estudante entrar neste corredor que é pequeno. No final deste corredor deparou-se com outra estante, disponibilizada em direção diferente das duas primeiras com pouco espaço para que o cadeirante possa virar à direita ou à esquerda.

**FIGURA 5 - (In)acessibilidade física**



Fonte: Autora, 2015

A figura 6 (In)acessibilidade – pilastra nos mostra outro exemplo de barreira física para um cadeirante que entra neste corredor e se depara com uma pilastra bem no meio do corredor. Pode-se questionar também se a largura do corredor permite o raio de giro para o cadeirante sair do corredor, ou se este usuário terá que sair de ré deste local.



**FIGURA 6 - (In)acessibilidade – pilastra**



Fonte: Autora, 2015

Bem como na figura 7, na qual o caminho é obstruído por mesa de estudo, impedindo que cadeirantes, ou até mesmo pessoa sem deficiência não deem a volta no corredor. Observa-se ainda nas FIG. 5, 6 e 7, a ausência do piso tátil.

**FIGURA 7- (In)acessibilidade - mesa de estudo**



Fonte: Autora, 2015.

Nesta biblioteca há um elevador para o cadeirante conforme a figura 8, mas segundo o bibliotecário entrevistado ele é usado para transporte de livros para o andar onde está localizado o acervo de livros. Seu uso “indevido” se deve ao fato de alunos com deficiência ou limitações físicas não frequentarem esta biblioteca, de acordo com o relato do bibliotecário de referência.

**FIGURA 8 - Elevador (cadeirante)**

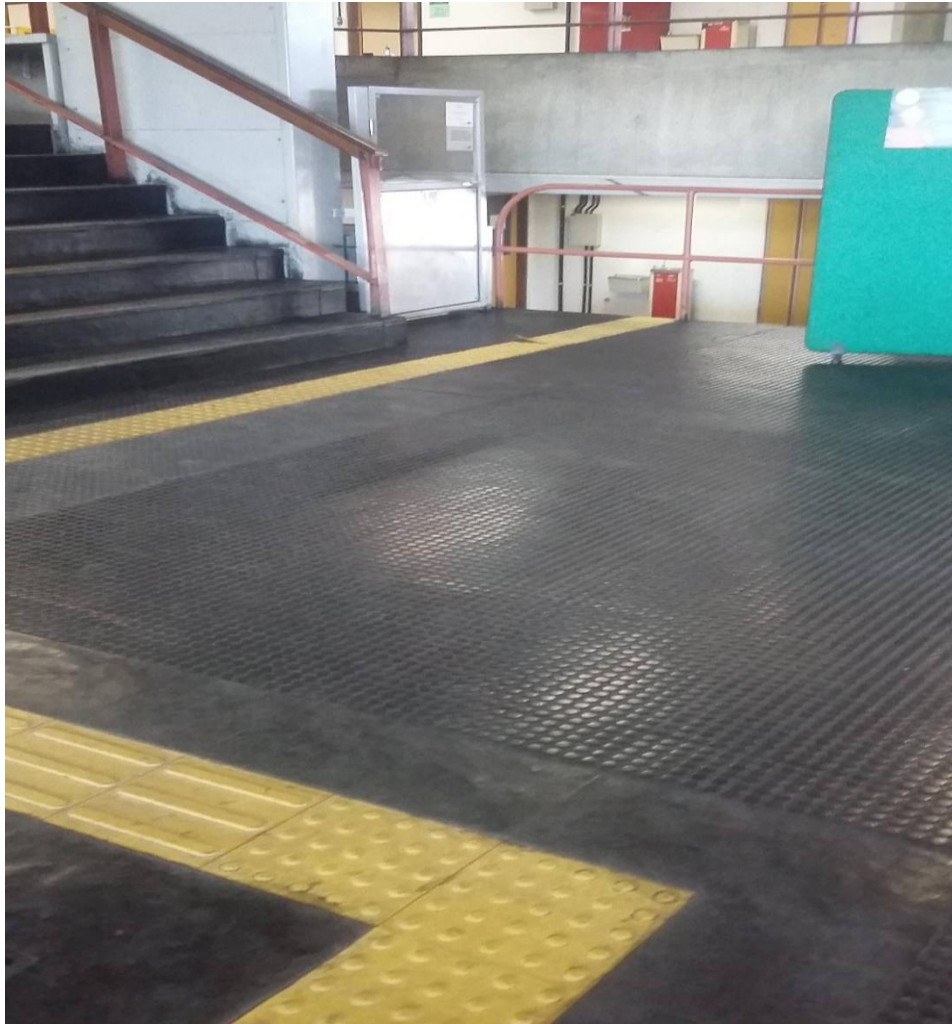


Fonte: Autora, 2015.

Em outra biblioteca encontra-se a sinalização podotátil ou também conhecida como piso tátil, “caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha guia, perceptível por pessoas com deficiência visual” (ABNT, 2004, p.4) que se inicia fora da biblioteca e leva para uma rampa que dá acesso ao

acervo literário, bem como pressupõe que levaria para a escada que dá acesso ao segundo andar, mas a sinalização passa direto pela escada, terminando num guarda-corpo da biblioteca conforme visualizado na figura 9.

**FIGURA 9 - Sinalização piso tátil**



Fonte: Autora, 2015.

Observa-se, também, que não há a sinalização podotátil levando para a sala do bibliotecário de referência, nem ao menos para o setor de empréstimo. Conversando a respeito dessa sinalização com o bibliotecário entrevistado, ele disse que há pessoas na biblioteca que podem encaminhar as pessoas até estes setores, ou seja, não possibilitam a autonomia do usuário com deficiência visual, deixando que estes tenham que pedir auxílio para algum atendente que esteja na entrada da biblioteca. No entanto, neste salão principal, se assim pode-

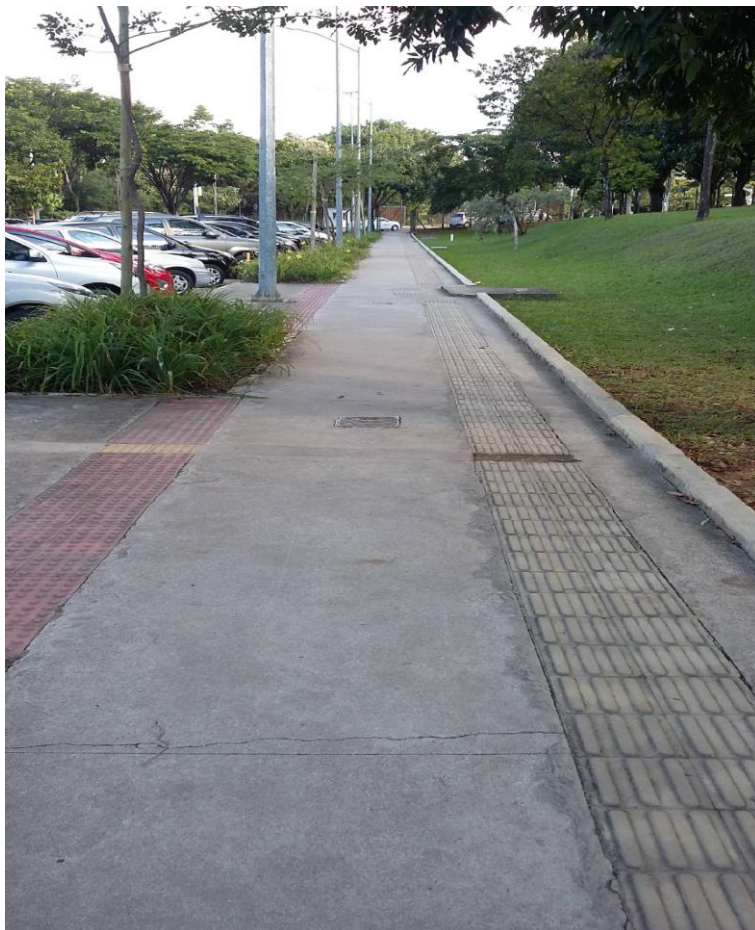


se chamar, a sinalização podotátil não leva a este atendente, nem ao menos aos escaninhos, local em que os estudantes devem guardar seus pertences, como bolsas e mochilas para entrarem na biblioteca.

Outra observação que é pertinente diz respeito à sugestão de um dos bibliotecários, falta de sinalização Braille para que o estudante com deficiência visual possa localizar o escaninho com a chave respectiva. Na biblioteca em que atua, a sinalização podotátil estava presente na entrada da biblioteca levando até o balcão de atendimento.

Um exemplo de sinalização externa é visualizado na figura 10. Nota-se que há dois caminhos sinalizados para a pessoa cega, sendo um deles interrompido diversas vezes pela vegetação dos canteiros.

**FIGURA 10 - Sinalização externa**



Fonte: Autora, 2015.

Ressalta-se que a acessibilidade para as pessoas com deficiência não se restringe aos espaços específicos, delimitados onde ela irá estudar ou trabalhar, mas abrange o entorno

dos edifícios, como calçadas. O exemplo de inacessibilidade apresentado sinaliza para os obstáculos e dificuldades que esse público enfrenta no seu cotidiano.

### 6.3 Definição das categorias

A investigação da pesquisa através do estudo de caso procurou esclarecer como os assuntos de inclusão, acessibilidade e a presença de alunos com deficiência no ensino superior impactam no trabalho do profissional bibliotecário e se há demanda por capacitação desse prestador de serviço no contexto das bibliotecas universitárias.

As técnicas de observação e entrevista semiestruturada possibilitaram compreender os assuntos abordados na dissertação sob a ótica do bibliotecário e do usuário deficiente auditivo, físico e visual, auxiliando na definição das categorias para posterior discussão.

A categorização partiu do recorte dos conteúdos em temas na tentativa de responder aos objetivos propostos na pesquisa a partir dos dados coletados nas entrevistas com o discurso dos nossos interlocutores quanto às respostas obtidas, na observação dos espaços das bibliotecas universitárias.

Há três modos de definição das categorias em função de suas intenções que pode abordar a análise de maneira aberta, fechada ou mista. Adotou-se nesta pesquisa a opção do modelo misto, “categorias são selecionadas no início, mas o pesquisador se permite modificá-las em função do que a análise aportará” (LAVILLE; DIONE, 1999, p. 219).

Por várias vezes foi necessário fazer a leitura das transcrições das entrevistas, ouvir novamente as gravações, com o intuito de definir a categorização final para esta análise. Ao final, chegou-se modelo apresentado no quadro 6.

**QUADRO 6** - Categorias e subcategorias da análise de dados

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>
1. Presença de usuários com deficiência	1.1 Relacionamento entre bibliotecário e usuário 1.2 Preconceito, Estigma, Desconhecimento e Aceitação
2. Tecnologia e/ou serviço acessível à pessoa com deficiência	2.1 Acessibilidade informacional 2.2 Acessibilidade arquitetônica 2.3 Acessibilidade comunicacional 2.4 Acessibilidade atitudinal
3. Formação profissional	3.1 Graduação 3.2 Formação continuada 3.3 Fatores Motivacionais/Barreiras
4. Atuação do bibliotecário na sociedade inclusiva	4.1 Competências técnicas 4.2 Competências comportamentais 4.3 Autoavaliação
5. Gestão da biblioteca universitária	5.1 Ambiente externo 5.2 Comunicação organizacional

Fonte: Elaborado pela autora

#### 6.4 Análise, interpretação e discussão das categorias

Esta seção apresenta a análise das categorias e subcategorias presentes no Quadro 6, que abordam as percepções dos bibliotecários quanto à presença de estudantes deficientes no ensino superior e que utilizam as bibliotecas, e quanto à vivência dos alunos deficientes no uso das bibliotecas universitárias da UFMG, revelando extratos das falas desses interlocutores que respondem aos objetivos propostos na pesquisa. Ao ponto de vista dos bibliotecários acrescenta-se, ainda, quando pertinente, os depoimentos dos estudantes entrevistados.

A análise apresentada dialoga com o referencial teórico mencionado na pesquisa. Destaca-se que todos os nomes aqui citados são nomes fictícios para preservarmos a identidade dos participantes e as pessoas por eles citadas. Os entrevistados são identificados por letras (B, para bibliotecário; E, para estudante) e números (indicando a ordem sequencial em que foram entrevistados), sem menção a gênero (usa-se sempre o masculino na redação independente de se tratar de entrevistado do sexo masculino ou feminino), e por DSB

(diretoria do sistema de bibliotecas) composta por dois membros, representando a Direção e Vice -Direção, que forma entrevistados em setembro de 2015.

As transcrições foram colocadas na norma culta para fim de publicação; realizaram-se as alterações sem mudança de sentido, não prejudicando a análise e identificação dos conteúdos.

Em alguns momentos, as falas dos participantes ilustram mais de uma categoria, dessa maneira os relatos estão inseridos na subcategoria que melhor retrata a discussão proposta.

#### 6.4.1 Presença de usuários com deficiência

Nesta categoria, aborda-se a percepção dos bibliotecários a respeito da presença de pessoas com deficiência em dois momentos da sua vida. Primeiro, na época em que os bibliotecários cursavam a graduação, e segundo, atualmente, enquanto profissionais na Universidade.

Nem todos os profissionais conseguiram lembrar se na época em que estudavam havia colegas com deficiência, alguns devido ao tempo de formação, outros, por que não souberam informar com precisão.

Eu me lembro de ter visto um deficiente visual, mas não era da minha turma. Eu nem saberia dizer se ela estava matriculada, eu a via pelos corredores. Não sei se era do nosso curso ou da Letras, que às vezes é passagem de muita gente (B3, 2015).

Estudava na escola, mas eu me lembro dele lá. Ele era assessorado o tempo inteiro pelos colegas. [...] então tinha uma menina que ela andava de braços dados com ele o tempo todo (B2, 2015).

Tinha até uma estudante que tinha um problema de estatura. Não é bem anã não. Mas, tem baixa estatura, tem uma estatura de uma criança (B1, 2015).

De todos os profissionais entrevistados, o bibliotecário B4 foi o que conviveu mais próximo de um colega deficiente, permitindo contar detalhes do dia a dia desse aluno deficiente.

Na minha turma tinha uma menina, ela era deficiente visual. Ela ficou cega. Ela falou que nasceu enxergando e aos 12 anos ela perdeu a visão. Parece que por um problema congênito. [...] ela andava para todo o lado, era bem autônoma (B4, 2015).



Segundo B4, foi uma experiência nova para todos, colegas e professores, esse fato ocorreu no ano de 2001, e relatou que a aluna cega utilizou bastante o serviço do CADV, que a assessorava, conforme a fala do profissional.

Nas disciplinas que eram ofertadas pela FAFICH, a biblioteca da FAFICH tem um centro que grava materiais para o deficiente visual e outras. Então, essa parte toda do ciclo básico ela tinha apoio, material lá. Já na nossa biblioteca não tinha material nenhum, então ela contava com o que, com os alunos, a boa vontade da turma em ajudar (B4, 2015).

Vale destacar, nesse ponto, que o CADV não é um centro que atende estudantes com todas as deficiências, conforme sugerido na passagem de B4 acima (“para o deficiente visual e outras”), e sim, aqueles estudantes com deficiência visual. Essa concepção de o CADV ser um centro que atende a todos é um pensamento que se repetiu com outros profissionais; além do que existem bibliotecários que desconhecem esse Centro, como o caso do bibliotecário B8 que respondeu balançando a cabeça, dizendo que não conhecia nenhum centro de atendimento à pessoa com deficiência na Instituição em que trabalha.

O profissional B4 mencionou ainda que, na sua turma, havia um estudante com conhecimento em Braille. Segundo B4 “Carlos fez o curso de escrita em Braille, comprou os materiais e ele passava a limpo muitas coisas para ela. Carlos estudava com ela, lendo todos os textos”.

A pesquisadora teve contato com o Carlos<sup>22</sup> (nome fictício) e o questionou sobre ter auxiliado a colega cega ao longo da sua graduação.

Pesquisadora: Você já tinha conhecimento do Braille? Já havia feito o curso antes de ter essa aluna na sala? Ou foi alguma coisa que te motivou?

Entrevistado: Não. Eu nunca tinha tido contato com o cego. Eu lembro lá no primeiro dia de aula na FAFICH e fui pensar de que forma poderia atuar para tornar assim, na minha perspectiva, menos difícil a permanência dessa pessoa durante o curso na Universidade. Depois eu fui muito mais ajudado por ela do que o contrário. Por que eles são assim.... muito interessantes.

No que se refere ao segundo momento, em que os bibliotecários notam a presença de estudantes deficientes nas bibliotecas em que atuam, percebe-se nas falas dos profissionais que a presença frequente de usuários com deficiência não é uma realidade de todas as bibliotecas visitadas, como também os profissionais desconhecem se nas unidades onde estão

---

<sup>22</sup> Este ex-aluno do curso de Biblioteconomia acabou se tornando um bibliotecário da UFMG e pode ser contatado ao longo da pesquisa.

localizadas as bibliotecas existem alunos deficientes matriculados. Esse aspecto será discutido na categoria *Gestão da Biblioteca Universitária*.

Na análise das falas dos profissionais, a deficiência visual foi a mais mencionada, seguida da deficiência física. “A deficiência visual é definida como a perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da visão. O nível de acuidade visual pode variar o que determina dois grupos de deficiência, a cegueira e a baixa visão ou visão subnormal” (FUNDAÇÃO, 2015, *online*). O estudante entrevistado é cego, sua deficiência é de nascença, glaucoma congênito. Já a deficiência física, é uma “alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia [...]” podendo ser congênita ou adquirida (BRASIL, 2004, *online*). A deficiência do estudante E3 também é de nascença, ele tem amiotrofia espinhal tipo 2. Os bibliotecários citaram professores e estudantes cadeirantes, ou com algum tipo de limitação física que utilizam a biblioteca.

Já tivemos vários alunos com deficiência visual, eu me lembro do Caio, ele fez mestrado e doutorado aqui. [...] o Pedro fez mestrado e doutorado aqui. É me lembro do Marcos, também que graduou aqui, teve a Carla, teve a Maria, teve esse pessoal todo (B2, 2015).

Foi possível perceber, neste momento, que o deficiente não está matriculado só nos cursos de graduação, ele dá continuidade ao seu percurso acadêmico. Ou seja, ser deficiente não é um fator para impedir que a pessoa dê continuidade a seus estudos. Como o estudante E3 nos disse, “eu não coloco a deficiência como o problema central das coisas. Entendeu? Eu estou no doutorado. O problema do doutorado é a minha tese. Não é o fato de ser cadeirante”.

O profissional B3 em um determinado momento relatou:

Agora estou lembrando. Tem um funcionário do setor de patrimônio que ele tem baixa visão então ele usa lupa não é? Ele veio aqui e fez o cartão da biblioteca, mas depois não veio mais. Então ele é uma pessoa que, lógico, se precisar ele vai usar o mesmo material, não é? Porque ele usa só uma lupa. Mas se aparecer um aluno nessa situação nós talvez tenhamos que adquirir uma lupa e deixar aqui a disposição. Então são coisas que a gente precisa estar mais atento (B3, 2015).

Neste ponto, salienta-se que nenhum dos profissionais entrevistados relatou treinamento de uso da biblioteca e de seus recursos informacionais para alunos com deficiência. Essa constatação também justifica a preocupação com a formação continuada do

profissional que requer outras competências para interagir e conhecer as particularidades desse público.

A partir de agora relata-se o ponto de vista dos estudantes deficientes que dialoga com essa categoria.

Os três estudantes entrevistados disseram que frequentam as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFMG.

A biblioteca que eu mais uso é a da Letras, o espaço somente. Às vezes pego livros também. Ultimamente eu tenho pegado menos. E a da FAFICH, onde fica o centro de apoio, o CADV. Diariamente, todos os dias eu tenho estado na Letras. Eu estou aqui estudando (E1, 2015).

Eu utilizo mais a da Belas Artes. Até que eu vou pouco, assim, tipo uma vez ao mês (B2, 2015).

Usei muito a biblioteca do ICEX, usava assim semanalmente, atualmente menos. Já utilizei também a biblioteca da física e a biblioteca central para fazer concurso (E3, 2015).

O distanciamento dos estudantes no uso dos serviços da biblioteca diante da baixa frequência nestes espaços, e conseqüentemente na relação com o bibliotecário de referência pode ser devido à (in)acessibilidade arquitetônica, informacional, comunicacional destes espaços que não dão condição de autonomia a estes estudantes, fazendo com que suas necessidades sejam atendidas em outros espaços ou que procurem por outras alternativas.

Todas as bibliotecas universitárias possuem computadores (terminais) de consulta ao acervo, e quanto ao uso do terminal pelo aluno cego, ele não consegue utilizá-lo sozinho para realizar suas pesquisas. “Eu não. Eu preciso sempre da ajuda de alguém que trabalha aqui. [...] eu não consigo porque não tem nenhum programa de voz” (E1, 2015).

Às vezes a pessoa pode acreditar que lidar com outra pessoa, pelo fato de você necessitar de pedir a pessoa para lhe auxiliar, pode ser um problema. Eu não tenho dificuldade para chegar lá (biblioteca) e pedir o pessoal pra pegar um livro, um material. Lido com isso de uma forma tranquila, natural (E3, 2015).

Para bibliotecas e centros de leitura, a ABNT NBR 9050 (2004, p. 88) “recomenda que pelo menos 5% do total de terminais de consulta por meio de computadores e acesso à internet devem ser acessíveis a Pessoa em cadeira de rodas (P.C.R.) e Pessoa com mobilidade reduzida (P.M.R). Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade”. Não aprofundou-se a discussão nos apontamentos sobre dar autonomia aos estudantes e a acessibilidade nos espaços das bibliotecas universitárias, pois essas questões são discutidas na categoria *Tecnologia e/ou serviço acessível à pessoa com deficiência*.

Ressalta-se que, a presença das pessoas com deficiência em todos os espaços da sociedade é um direito garantido por lei, conforme encontrado no art. 12 da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, “os Estados Partes reafirmam que as pessoas com deficiência têm o direito de ser reconhecidas em qualquer lugar como pessoas perante a lei” (BRASIL, 2009, p. 9). Ainda de acordo com a Convenção, alguns princípios propiciam incluir as pessoas na sociedade, como: a não discriminação; a acessibilidade; a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; etc. (BRASIL, 2009, p. 4).

Cabe as Universidades receberem alunos deficientes como observado na Portaria nº 3.284/2003 que torna clara a necessidade de assegurar aos alunos com deficiência física e sensorial condições básicas de acesso ao ensino superior, à mobilidade e à utilização de equipamentos e instalações.

#### 6.4.1.1 Relacionamento entre bibliotecário e usuário

Avaliar a percepção dos bibliotecários a respeito da presença de pessoas com deficiência enquanto profissionais na Universidade implica, necessariamente, avaliar o relacionamento desses profissionais (bibliotecários de referência) com essas pessoas com deficiência quando elas se tornam seus usuários. No entanto, a presença de alunos deficientes nas bibliotecas não é frequente, assim, o relacionamento entre o bibliotecário de referência e o aluno deficiente não se efetiva como a interação que ocorre com os usuários sem deficiência que utilizam o Sistema de Bibliotecas da UFMG. Muitas vezes o bibliotecário nem mesmo tem consciência da existência de aluno com deficiência estudando na unidade atendida pela sua biblioteca:

Só se vierem na biblioteca, aí a gente descobre que tem (B1, 2015).

Nossa biblioteca não tem nenhum usuário desse tipo, então nós não deparamos ainda com esse [...]. Em algum momento eu vou deparar, e eu não sei o que fazer (B5, 2015).

Diante das falas dos profissionais B1 e B5, percebe-se que, se o aluno com deficiência não for até a biblioteca por vontade própria, ou por alguma necessidade informacional (que ele não tenha conseguido satisfazer em outro local), o bibliotecário não irá conhecê-lo, não saberá das suas particularidades e necessidades para se comunicar, auxiliá-lo em suas pesquisas, e identificar quais mudanças devem ser realizadas nestes espaços, por exemplo.

Ao referir-se às experiências dos bibliotecários de referência no atendimento aos usuários com deficiência nas bibliotecas da UFMG, que permitem discutir essa subcategoria, o bibliotecário B5 contou que o contato – indireto – que teve com um usuário deficiente não foi na Universidade, mas sim em uma biblioteca pública na cidade de Contagem, para atender a demanda de um deficiente visual.

Eu acho que o único atendimento que eu fiz não foi para o usuário deficiente foi para uma pessoa que trabalhava com deficientes visuais que foi até a biblioteca ver se a gente tinha material. Não foi ele que veio buscar a informação. Alguém que atendia em uma comunidade que tinha alguém com esse perfil e veio buscar e nós também não tínhamos o material e não se efetivou a consulta (B3, 2015).

O profissional B1 já teve contato com alunos com deficiência visual, auditiva e física; o bibliotecário B2 com vários usuários cegos.

[...] como eu não sei a língua de sinais eu não tinha como comunicar com ele, mas, através da escrita, sabe como? Eu tinha até dificuldade para entender a letra dele para te falar a verdade, a letra dele era toda complicada, não é? Então através do papel ele falava que queria um assunto, uma pesquisa sobre um assunto, livro de um assunto. Ele me pedia um papel, eu via que ele estava pedindo uma folha de papel, aí ele anotava e tal. Eu anotava para ele de volta e era desse jeito que a gente conversava (B1, 2015).

O bibliotecário B1 finalizou dizendo que “ele nem uma vez saiu da biblioteca sem pegar um material”. Nota-se a satisfação do bibliotecário de referência ao ter sucesso no atendimento a um usuário surdo. Percebe-se pelas falas dos bibliotecários que a surdez é a deficiência que mais exigirá conhecimento do bibliotecário para comunicar com o surdo, e esta preocupação foi bastante notada nas falas dos entrevistados.

Hoje, na minha situação, se chegar um usuário lá eu não tenho capacidade para poder fazer nenhuma comunicação com ele, a não ser escrever no papel, se for surdo ou se for mudo (B5, 2015).

Embora os bibliotecários B1 e B2 terem relatado que já tiveram contato com vários usuários deficientes, cabe ressaltar que não é uma presença recente, do dia a dia atual dos bibliotecários, são casos que ocorreram durante anos de profissão. O B1 e B2 formaram em 1986 e 1985 respectivamente. Por outro lado, o bibliotecário B6 teve somente uma experiência com um usuário deficiente da pós-graduação, este profissional ajudou um usuário com baixa visão que solicitou que aumentasse a letra do computador para que pudesse acessar a internet. B7 e B8 também relatam experiências isoladas:

A gente aqui tinha alunos com deficiência física, que precisávamos ajudar para pegar livros, porque eram cadeirantes. Ajudávamos a pegar livros mais altos, que é um problema, não é, nas estantes mais altas (B7, 2015).

Auxiliei a utilizar o elevador, um funcionário que veio fazer a carteirinha, um aluno que tem baixa visão (B8, 2015).

E B4 jamais atendeu um usuário deficiente: “Nunca. Até hoje não” (B4, 2015).

No ponto de vista dos usuários deficientes sobre o relacionamento interpessoal nas bibliotecas, se a equipe está disponível para atendê-los, se são simpáticos, etc., encontra-se divergência na opinião dos entrevistados. Houve aqueles que perceberam interesse e boa vontade dos bibliotecários (ou funcionários) em ajudá-los, embora ressaltando que esse interesse não seja feito de uma maneira profissional, conhecedora da questão, e sim de forma “improvisada”. Por outro lado, houve também usuário que não encontrasse ajuda por parte dos bibliotecários ou funcionários da biblioteca. É o que mostram os relatos:

Sim, sim. Às vezes é de forma um pouco improvisada nem sempre se encontra alguém. Mas em relação à boa vontade você sempre tem muita boa vontade sim dos funcionários quando você os procura. Eu também consigo encontrar alguém, algum bibliotecário, eles têm muito boa vontade nesse sentido também, de ir lá ao computador pelo nome do autor do livro anotar o número pra mim do código e me acompanhar até a prateleira pra encontrar o livro pra mim, todo esse procedimento (E1, 2015).

São bem disponíveis assim. Sempre foram atenciosos, normal. Nunca tive nenhuma reclamação deles não (E2, 2015).

Você chega à biblioteca, o profissional não tem esse hábito de parar e perceber preciso perguntar se precisa de alguma coisa? Então assim, nas minhas experiências de utilizar aqui, nunca nenhum profissional chegou e perguntou se precisava de algum apoio ou não. É, mesmo aqui na universidade, como um todo, aqui na UFMG nunca me chegaram e perguntaram se havia necessidade de apoio de alguma coisa. Todas às vezes eu cheguei lá e resolvi o problema entendeu? Não dá pra ficar esperando das pessoas, atitudes certas ou não. Você tem que chegar e se impor, achar o seu espaço, independente da questão física ou não (E3, 2015).

Verifica-se pelos relatos dos estudantes que, falta por parte do bibliotecário o contato, a interação com a pessoa com deficiência para que quebrem barreiras na relação interpessoal. Goffman (2009, p. 24), define esta ação como “toda interação que ocorre em qualquer ocasião, quando, num conjunto de indivíduos, uns se encontram na presença imediata de outros”. Percebe-se que parte do estudante solicitar auxílio às pessoas que trabalham nas bibliotecas para que possa realizar determinada atividade diante de suas limitações e da (in)acessibilidade nos nas bibliotecas.

Salienta-se que há várias facetas no processo de inclusão, tem o papel do professor, dos colegas de classe, dos prestadores de serviço, entre outros. A convivência, a

socialização com a diversidade, propicia um aprendizado para ambas as partes, o que possibilita efetivar a inclusão a partir do momento em que as pessoas conhecem suas características, seus comportamentos, bem como suas necessidades.

#### 6.4.1.2 Preconceito, Estigma, Desconhecimento e Aceitação

Nas falas dos bibliotecários quando estes descreviam sobre a presença de estudantes deficientes, seja quando se lembravam de sua vida quando estudantes de Biblioteconomia, seja quando se referiam a aspectos de sua vida profissional, deparou-se com situações de, por um lado, preconceito – barreira atitudinal - e, por outro lado, aceitação das pessoas com deficiência, tendo sido esta uma subcategoria importante para a discussão nesta pesquisa. Entre um extremo e outro, há a situação em que os indivíduos desconhecem e estigmatizam a deficiência.

Aos profissionais que relataram a presença de estudantes deficientes na época em que cursavam a Biblioteconomia, perguntou-se como era a vida destes estudantes naquela época, se recebiam ajuda, se eram acolhidos pelos colegas, ou se sofriam algum preconceito. O entrevistado B1 relatou que na época da sua graduação, havia uma aluna com baixa estatura, o que já foi mencionado na categoria *Presença de usuários com deficiência*, e sobre o relacionamento dessa aluna com outras pessoas nos espaços da biblioteca e sala de aula, B1 relatou que

Eu acho que tem preconceito até hoje. Quando ela era estudante na minha sala eu notava preconceito e hoje mesmo, atuando, ainda noto preconceito sabe? Porque eu não sei, as pessoas julgam muito pela aparência das pessoas não é? Acham que elas são incapacitadas, que não raciocinam como uma pessoa normal [...]. É triste! Sabe, então assim, eu notei e noto até hoje, mas infelizmente... (B1, 2015).

Outro ponto analisado no trabalho do bibliotecário de referência é o tempo de resposta quanto ao atendimento aos usuários em uma época em que as relações humanas estão fortemente marcadas pelo uso da tecnologia, com respostas rápidas, com atendimento virtual, tendo que realizar várias atividades ao mesmo tempo, e evitando perder tempo. Visualiza-se na fala do bibliotecário B1 uma passagem que mostra bem isso, uma pessoa com deficiência pode demandar por um tempo maior de atendimento devido a suas características.

Pode ser que tenha algum bibliotecário que fala assim: não vou perder meu tempo não, porque vou demorar demais a atender aquele cadeirante. Eu vou gastar 1 hora com ele sendo que eu posso em 1 hora atender 10 usuários aqui que são normais. Tem gente que pensa assim! (B1, 2015).

Esse tipo de comportamento, que pode ser caracterizado como impaciência, pode ser identificado também na fala de B5 “eu já tive experiências no meu setor, bibliotecários que não tem paciência e confrontam com o usuário dele”.

Finalizando sua fala, o bibliotecário B1 relatou que

Ainda tem um olhar negativo com as pessoas deficientes. Inclusive pessoas obesas. [...] pelo que eu percebo em ambientes de biblioteca tanto com usuários, como funcionários que estão recém-chegados. Caso sejam obesos, a pessoa fala: a não, essa pessoa (obesa) vai cansar a toa, não vai dar conta de um trabalho árduo assim de 8 horas por dia. Eu estou falando porque já aconteceu aqui, tá? Pode acontecer com obesos, com dificuldade de locomoção, essa questão toda, sabe, julgando pelo peso da pessoa.

O bibliotecário B5 mencionou que na época em que cursava a Biblioteconomia havia um estudante “que tinha certa deficiência física, mas... ele tinha uma deficiência física, mas não o impossibilitava de locomoção, de... era apenas um problema de nascença, era o único, até convivi com ele, trabalhei com ele...” (B5, 2015).

Percebeu-se a dificuldade que as pessoas têm em falar da deficiência, em dar nomes para elas, ou especificar o problema. A pesquisadora precisou questionar por várias vezes o entrevistado na tentativa de conseguir maiores detalhes para entender que deficiência esse estudante tinha. Dessa forma, em um determinado momento B5 diz que “ele tinha uma corcunda, ele andava assim encurvado, tinha uma corcunda [...]”. Então perguntou-se como os outros o viam nas dependências da escola.

Eu sentia que... (pausa) ele não tinha muita dificuldade de estar interagindo, era apenas a questão do olhar... diferente, estranho, de estranheza, era só esse olhar mesmo. Um olhar assim meio diferenciado [...] (B5, 2015).

Foi possível visualizar que a falta de contato ao longo da vida com o outro que é deficiente causa um estranhamento quando se passa a frequentar o mesmo espaço que o indivíduo ocupa. E tal afirmativa se comprova com a fala de E3

Ah, isso é uma questão eu acho, no Brasil, cultural entendeu? [...] então, por exemplo, uma pessoa que tinha uma deficiência, dependendo do quadro clínico, ela não frequentava uma escola comum. Então, você não tinha outra criança abre aspas “normal” que estaria ali convivendo, e cresceria percebendo que essa convivência é natural. É, então isso é algo que está mudando a partir de agora, mais da década de 90 e 2000 para cá (E3, 2015).

O aspecto cultural da falta de convívio com a pessoa deficiente também esteve presente na fala da DSB conforme apresentado a seguir.



As pessoas têm dificuldade em tratar com a pessoa que é diferente. Então assim, é muito complicado. A pessoa vê um cego e sai de perto de fininho por que ela não foi acostumada a tratar. [...] eu não preciso me preocupar por que é bibliotecário? Não por que é gente. E não foi criado, às vezes nunca teve que conversar com um cego na vida. [...]é uma mudança de cultura inclusive, é nosso papel aqui também provocar esse tipo de reflexão na comunidade. É a nossa função. Questões técnicas são importantes mas não movem o mundo sozinhas (DSB, 2015).

Nota-se o quanto é importante e necessário o convívio com as pessoas com deficiência para a eliminação de barreiras. A convivência com a diversidade é um aspecto mencionado pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2013, p. 9-10) no Art. 41 que incumbe ao Poder Público, em todos os níveis e modalidades de ensino, assegurar, criar, desenvolver, implementar e incentivar –“ a **convivência** escolar num sistema educacional inclusivo”; deve-se fortalecer as atitudes de aceitação das diferenças, valorizar a diversidade humana e enfatizar a necessidade da **convivência** com pessoas deficientes (SANTOS, 2005, p. 42); como também em Sasaki (2006, p. 68) no tocante a acessibilidade atitudinal no qual o autor menciona a “**convivência** na diversidade humana nos locais de trabalho”.

O profissional B8 também apresentou certa dificuldade ao falar sobre uma pessoa com deficiência na época em que estudava. “Havia uma moça com um problema físico. Eu me recordo. Mas isso não impedia. Ela tinha os movimentos. Ela não...”. Novamente deparou-se com a situação do profissional de não conseguir explicitar a deficiência física da pessoa. Assim, questionou-se: essa pessoa com deficiência tinha problema de locomoção, você sabe me dizer? Poderia dar mais características e/ou detalhes de como ela era? Era só uma dificuldade para andar? Problemas no membro inferior, superior? O uso desse recurso foi para tentar deixá-lo mais a vontade para se expressar. O bibliotecário B8 com dificuldade falou: “a gente percebia nela uma deficiência [...]”.

No que se refere ao aspecto de aceitação do estudante deficiente na época em que os profissionais estudaram, destaca-se a fala do profissional B8.

Olha. Normalmente eu acredito que essa pessoa assim com deficiência, ela não encontra muita dificuldade. Eu acho que ela é bem aceita. De uma maneira geral ela é bem aceita. Então ela não tem muita dificuldade de participar de um grupo, normalmente as pessoas procuram cooperar. Entende a dificuldade, o esforço da pessoa para estudar (B8, 2015).

Apesar da dificuldade em expressar sobre as pessoas com deficiência, o profissional B8 tem um olhar positivo sobre a aceitação e acolhimento dessas pessoas no ambiente acadêmico, o que se comprova com as falas dos estudantes entrevistados, que não relataram nenhum caso de preconceito ou discriminação nos espaços das bibliotecas.

Nota-se pelas falas de alguns profissionais que ainda há um julgamento negativo e limitador em relação às pessoas com deficiência na sociedade. Estas pessoas são capazes? São inteligentes? E aceitos em uma sociedade que procura ser inclusiva, com tratamento e condições de igualdade para todos? Bem, observa-se que na prática esse discurso não está efetivado. O que falta, ou o que precisa ser feito para mudar este cenário e conseguir avançar ainda mais nas ações inclusivas, de acolhimento e aceitação do outro que é diferente? Conforme visualiza-se em Borges (2004, p. 57), ao bibliotecário é necessário que “[...] tenha além da formação adequada, competência e habilidades exigidas pelas tarefas a desempenhar e **ajustadas ao tempo atual**, implicando em um redirecionamento da conduta do profissional, perante os desafios do momento”.

Muitas vezes, as pessoas têm a concepção de que a deficiência é de nascença, e esquecem que um acidente, doenças/problemas de saúde, ou a própria idade, já que a população está envelhecendo, por exemplo, podem fazer com que uma pessoa venha a ter limitações temporárias ou permanentes, e se tornar um deficiente. Assim, não é porque não há alunos com deficiência hoje (usuários reais), utilizando com frequência as bibliotecas universitárias da UFMG, que amanhã, este público (usuários potenciais) não esteja presente. É bom atentar também que os bibliotecários podem vir a ter colegas de trabalho com deficiência, lembrando que este é um direito garantido em Lei.

Nas falas do bibliotecário B4 e do estudante E2, depara-se com casos de pessoas que ficaram deficientes. A aluna cega mencionada pelo B4 nasceu enxergando, e depois perdeu a visão, e o estudante E2, aos 15 anos de idade descobriu que era deficiente auditivo. “Eu fiz a audiometria e descobri que piorou. Que antes era leve e não tinha com o que se preocupar. Eles erraram porque eu fui perdendo (audição)” (E2, 2015). Estes exemplos ilustram muito bem que qualquer pessoa dita normal pode vir a se tornar um deficiente.

Dessa forma, os espaços das bibliotecas, seus serviços, sua comunicação deverão eliminar barreiras e ser adaptados para promover acessibilidade a todos os tipos de deficientes, e os colaboradores terão que aprender a conviver com a diversidade. “A capacitação e disponibilização de profissionais em Braille, Libras e outros meios de comunicação alternativos” é mais um princípio mencionado pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2013, p. 9-10).

Sabe-se que um espaço totalmente inclusivo e acessível é atualmente inviável diante de falta de verbas para as bibliotecas, de espaço físico para ampliação e adaptação de determinados ambientes, do interesse de profissionais por esta temática, mas pequenas intervenções podem ser feitas, com a atenção dos gestores para esta questão, e com propostas

de projetos, como através de agência de fomento, que pode ser um caminho mais fácil para as mudanças nas bibliotecas. Como apresentado no referencial teórico, há o programa Incluir, que

Apoia propostas desenvolvidas nas IFES para superar situações de discriminação contra esses estudantes; fomentar o desenvolvimento de recursos didáticos e pedagógicos que favoreçam o processo de ensino e de aprendizagem; e promover a eliminação de barreiras físicas, pedagógicas e de comunicações (BRASIL, [2005?] *online*).

Vale destacar que é preciso pensar no desenho universal, que é “aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população” (ABNT, 2004, p. 3).

A percepção de que em determinadas áreas do conhecimento não há alunos deficientes, foi sugerida nas falas de alguns bibliotecários<sup>23</sup>. Segundo um deles, “a engenharia, é uma área que demanda certa habilidade que às vezes o deficiente não vai ter, não é? Por exemplo, para trabalhar com as áreas elétrica, civil, etc. ele precisa é da visão [...]. Eu acho que o próprio aluno já não procura essas áreas [...]”. Outro bibliotecário diz:

Eu não sei se falar se isso tem a ver com as áreas de conhecimento ou mesmo com o ingresso dessas pessoas, a permanência ou não na Universidade devido às condições. [...] os cursos que são teóricos, essencialmente das áreas, por exemplo, Ciências Humanas é fácil prever que vai ter um material especial para a pessoa ler, um áudio, mas nas outras áreas? Isso que eu pergunto, como é que é feito?

Compreende-se que, mesmo após ter feito um apontamento quanto à dificuldade de um estudante cego cursar determinados cursos, o bibliotecário menciona que

Não estou falando que ele não possa cursar Química, mas para formar ele precisa ter uma prática. É diferente o modo que o professor avalia? Ele efetivamente vai ao laboratório com o colega? É o colega que faz todo aquele procedimento que é visual?

Observa-se aqui a preocupação deste bibliotecário com a metodologia de ensino para as pessoas com deficiência no ensino superior, e tal preocupação pode e deve ser trazida para a Biblioteconomia, pois esta pode vir a ter estudantes deficientes que irão demandar por materiais adaptados para realizarem seus estudos, professores preparados para se relacionar com os alunos. Deve ser trazida, conseqüentemente, para as bibliotecas universitárias, devido

---

<sup>23</sup> Aqui optamos por não identificar numericamente os bibliotecários (B1, B2 etc.) a fim de preservar suas identidades não indicando as áreas de conhecimento de que se aproximam ou a que se referem em suas falas.

às bibliotecas terem que realizar suas funções gerenciais, de organização e essencialmente a função de divulgação (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2011, p. 38), responsável pelos serviços de referência, de disseminação da informação, dentre outros, que estão diretamente ligados ao contato do profissional com seus usuários.

O aspecto de aceitação, sinônimo de acolhimento, respeito, receptividade esteve presente nas falas de E1, E2 e E3 quando estes estudantes relataram fatos ocorridos por eles em sala de aula, em contato com o professor. Considera-se pertinente relatá-los uma vez que estudantes com deficiência podem a vir ocupar o espaço nas salas de aula nos cursos de Biblioteconomia, espaço de atuação também de bibliotecários que atuam como professores.

E1: Eles têm a boa vontade de se preparar. Eu acho que no primeiro momento todo mundo é pego meio que de surpresa assim, tem aquela curiosidade [...]. Mas a partir do momento que você fala, eles se mostram muito abertos, muito curiosos em relação a isso então, apesar de não haver aquele preparo, que é uma coisa muito nova, tem-se a abertura para adaptar a partir de uma novidade e se chegar a um caminho. Não sei se tem aquela discussão em nível acadêmico, em nível de colegiado, de faculdade, isso é mais recente, essa discussão. Essa discussão é muito mais recente.

Pesquisadora: Você diz da inclusão?

E1: É. Da questão, por exemplo, dos professores e as coordenações de professores discutirem critérios, formas, regras mesmo para o aluno, para já nortearem os professores que ficam realmente um pouco perdidos. Porque eles têm a boa vontade, não têm realmente nenhuma instrução superior ou que os diga que eles têm que lidar assim com uma determinada situação. [...] nesse sentido nós é que estamos ensinando porque não há outro caminho. Ainda é muito nova essa questão, então o aluno também tem que ter um preparo psicológico muito grande no sentido de poder dialogar, se expressar, conseguir mostrar, dizer que para mim funcionaria bem assim. Mas há outros alunos que às vezes não têm, que são eles é que precisariam ser orientados nesse sentido, não é? Enfim, mas no meu caso flui bem o diálogo com os professores (E1, 2015).

Percebe-se, através desse relato que, assim como no caso da interação bibliotecário-usuário, a relação professor-aluno acontece muito mais pela boa vontade do docente do que por um preparo formal deste profissional para lidar com a inclusão. E o que o próximo relato demonstra é que, nem sempre, essa boa vontade ocorre ou nem sempre o professor percebe as dificuldades pelas quais o aluno com deficiência pode estar sujeito:

A experiência mais negativa foi com esse professor no segundo período que eu realmente não consegui acompanhar as aulas. E outras vezes também quando os professores passam filme, aí ele não tem legenda. Eu fico, não estou entendendo nada (rs). Vou procurar depois para ver de novo, porque eu não estou conseguindo entender. [...] Me afeta mais é no social, assim, entender a aula, me envolver com a aula (E2, 2015).

Outro relato que considera-se pertinente compartilhar é a falta de atenção com o outro, como o caso a seguir no contato entre E2 e um professor.

Eu falei na aula passada que eu tinha deficiência auditiva para ele, porque a aula é prática. Só que ele fala de um jeito muito baixo, eu tenho muita dificuldade. Aí teve uma aula que eu falei, vou sentar do seu lado porque eu sou deficiente auditiva e eu não entendo (rsrs). Ele (professor), ah tá você é deficiente auditiva. Aí na próxima aula ele falou um negócio comigo eu não entendi, ele falou de novo eu não entendi, ele perguntou: você é surda? Falei: sou! (rs) (E2, 2015).

Como observa-se nas falas dos alunos, há uma situação delicada no relacionamento, aceitação e respeito quanto à pessoa com deficiência. No referencial teórico apresentou-se informações que vão ao encontro da necessidade de eliminarmos barreiras de comunicação, atitudinal, metodológica (SASSAKI, 2006), por exemplo, mas a prática ainda apresenta lacunas. Tais relatos servem de indícios para os profissionais bibliotecários se atentarem para quando este público vier a ser usuário frequente nas bibliotecas e estes não repetirem certos comportamentos.

Destaca-se que, independente do tipo da deficiência (auditiva, física ou visual), esses usuários possuem necessidades informacionais da mesma forma que os usuários sem deficiência. Portanto, demanda-se que as bibliotecas universitárias deem condições de acessibilidade a esse público.

#### **6.4.2 Tecnologia e/ou serviço acessível à pessoa com deficiência**

As bibliotecas, incluindo as universitárias, fazem uso das mais variadas tecnologias para automação das unidades, trabalho em rede, para atendimento dos usuários, consulta ao catálogo *online* do acervo permitindo aos usuários acesso remoto, entre outros exemplos. Percebe-se que opções não faltam para inovar os serviços, como modernizar as próprias bibliotecas mas, no contexto da pesquisa, deve-se analisar se todos esses aparatos e inovações estão disponíveis também aos usuários com deficiência. Ou seja, se as bibliotecas do Sistema de Bibliotecas da UFMG têm acessibilidade e se incluem os estudantes com deficiência auditiva, física e visual.

Qualquer pessoa possui necessidades singulares, seja ela deficiente ou não, demandando do bibliotecário um atendimento no serviço de referência bem individualizado para que possa responder suas questões e demandas, por que nunca um atendimento será igual ao outro. Como também são necessários recursos tecnológicos específicos para determinado público.

A Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA) possui alguns princípios que corroboram a questão da acessibilidade às pessoas com deficiência. Segundo a IFLA (1999, *online.*), “as bibliotecas deverão disponibilizar os seus documentos, instalações e serviços a todos os utilizadores, de forma equitativa. Não deve haver nenhuma discriminação com base na raça, credo, sexo, idade ou em qualquer outro motivo”.

Portanto, se a biblioteca possuir usuários reais ou em potencial (CUNHA, AMARAL, DANTAS, 2015) com algum tipo de limitação, isso vai requerer do bibliotecário e da biblioteca acessibilidade informacional, arquitetônica, comunicacional e atitudinal, que são conteúdos presentes nas falas dos entrevistados e tratados nas subcategorias a seguir.

#### 6.4.2.1 Acessibilidade informacional

Se o estudante cego está utilizando algumas das bibliotecas do sistema, esta presença exigirá alguns recursos tecnológicos ou tecnologias assistivas para que este usuário tenha acessibilidade informacional. As tecnologias assistivas de acordo com os autores Melo; Costa e Soares, (2006, p. 62) “são recursos e serviços que visam facilitar o desenvolvimento de atividades da vida diária por pessoas com deficiência. Procuram aumentar capacidades funcionais e assim promover à autonomia e a independência de quem as utiliza”. Portanto, a informação precisa estar acessível a todos os usuários, incluindo os que possuem alguma limitação visual. Sendo assim, há necessidade das bibliotecas disponibilizarem materiais em Braille, por exemplo, como orienta a ABNT NBR 9050 (2004, p. 88), na qual “recomenda-se que as bibliotecas possuam publicações em Braille, ou outros recursos audiovisuais”.

Sabe-se que o volume das obras em Braille é bem grande o que demanda por mais espaço para disponibilizar estes materiais e sabendo que o espaço físico das bibliotecas é uma questão preocupante, é necessária uma avaliação do tipo de obra que se deve ter em Braille no acervo para atender os estudantes dos cursos que esta biblioteca atende. A respeito do livro em Braille, B5 relatou que “ele tem que ter todo um condicionamento especial, não pode amassar, justamente por causa do tato”.

A preocupação em disponibilizar recursos e serviços das bibliotecas para os usuários deficientes não está tão presente nas bibliotecas observadas. Nos relatos dos profissionais, as unidades não estão devidamente equipadas.

Não tem lupa, ou software do tipo que o João usa. A gente indica a FAFICH quando a pessoa precisa desse material. Infelizmente direcionamos todos para a FAFICH<sup>24</sup> (B1, 2015).

Nada assim. Nada implementado assim não. Esse assunto não está presente nas conversas (sistema de bibliotecas). E acho que é no geral na UFMG não tem isso introduzido. Tirando a FAFICH, que é um caso um pouco a parte do universo (B4 2015).

Não há lupa, máquina Braille, computador com tela maior, teclado em Braille (B3, 2015).

Nenhum equipamento específico. Têm obras em Braille, alguns periódicos. Livros não têm (B6, 2015).

Somente em uma biblioteca encontra-se uma cabine equipada com um televisor para uso de estudante com baixa visão. Ao questionar o uso dessa cabine, se há procura por este espaço, nem o bibliotecário de referência entrevistado, nem o atendente do setor de empréstimos souberam informar. Nesta biblioteca há alguns livros de literatura em Braille.

O bibliotecário B4 nos relatou que, quando trabalhava em outra biblioteca do sistema, houve um caso de um aluno do curso da Medicina que entrou na justiça para que a Universidade comprasse um aparelho de TV específico que o auxiliaria a realizar seus estudos devido ter um problema de visão. “Então, ele tinha esse direito, por que ele foi na lei e a Universidade teve que comprar. Porque depois dele vieram outros alunos. Então, ele abriu as portas, como se diz”(B4,2015). A fala de B4 se refere à biblioteca acima citada que possui a cabine especial.

Essa passagem comprova a citação de Vash (1988, p. 61) *apud* Mazzota (2005, p. 64) mencionado no referencial teórico da dissertação (p. 25), de que muitos dos direitos das pessoas com deficiência são efetivados devido à exigência destes junto à sociedade para que cumpram o que garante a lei.

Outras necessidades do grupo de pessoas com deficiência visual, para que se diminua as barreiras ao acesso à informação, é a disponibilização de teclados em Braille, leitores de tela, computadores com telas maiores para alunos com baixa visão, audiolivros, lupas, impressora Braille ou até mesmo a sinalização da biblioteca em Braille, como sugerido por B1.

Falta em todas as bibliotecas da UFMG essas sinalizações que tem direcionando a localização do livro nas estantes em Braille. Como é que a pessoa vai achar um livro, gente, essa sinalização foi feita para as pessoas normais, sendo que ela poderia

---

<sup>24</sup> Na FAFICH localiza-se o Centro de Apoio ao Deficiente Visual – CADV.

ficar independente, ela mesma olha aqui vai do assunto tal ao assunto tal. [...] sabe as prateleiras, dentro poderia também ter em Braille aquelas plaquetinhas de assunto, isso eu acho interessante (B1, 2015).

De acordo com a norma da ABNT NBR 15599 (2008, p. 9) “escolas, bibliotecas e demais espaços educativos devem prover equipamentos e programas de computador com interfaces específicas, como ampliadores de tela, sintetizadores de voz, impressoras e conversores Braille, entre outras possibilidades”, como explicitado no referencial teórico. E como necessário ao E1, para que tenha autonomia nas suas buscas nos terminais de consulta e nas estantes na biblioteca.

No tocante à presença de uma estudante cega no curso de Biblioteconomia na época em que B4 estudava, o profissional relatou que era difícil para ela usar a biblioteca da Escola de Ciência da Informação (ECI), por que não tinha uma sinalização em Braille nem piso tátil ou podotátil para que a estudante pudesse se orientar e utilizar a biblioteca sozinha. O profissional B4 disse também que a aluna sempre fazia trabalhos em grupo, que os colegas a auxiliavam. Mas destacou que a aluna cega tinha um contato muito próximo do Carlos, único aluno que tinha conhecimento do Braille. “Ela era bem autônoma, mas a gente auxiliava no que ela pedia também. Ela não era muito de pedir não, acho que eles ficam meio com receio também, pode ser” (B4, 2015).

O profissional B2 relatou que na unidade na qual trabalha já teve “um tipo uma cabine que a gente tinha computador com equipamentos para eles (cegos) utilizarem com programas específicos na época”. E ao ser questionado porque a biblioteca não possui mais este serviço, B2 respondeu que

porque se centralizou tudo na biblioteca da FAFICH. Chegou à conclusão que, por exemplo, que cada biblioteca ficar com o seu (equipamento) fazendo o seu trabalho ali a gente não ia conseguir fazer um trabalho que conseguisse atender o aluno. Então a FAFICH tem lá o CADV, tudo que aparece a gente manda pra lá.

O deficiente E1 possui outro olhar sobre este aspecto, para este estudante cego, ter computadores com programas de voz, por exemplo, dentre outros recursos necessários à sua deficiência, não deveria se limitar a um único espaço na Universidade conforme sua fala a seguir.

Eu acredito que ter (tecnologias) em cada biblioteca seria interessante porque você fica mais a vontade para utilizar outros espaços de forma mais independente. Um computador que você (cego) utiliza, todo mundo utiliza, ele só tem um programa a mais. Ele não fica diferente dos outros por causa disso. Então, atende a todo mundo não é? Então, em qualquer lugar que você for você vai poder contar com um



(computador), um acesso mais fácil para você naquela biblioteca, que você pode usar tanto uma quanto outra não é? (E1, 2015).

Ao analisar as necessidades dos usuários cegos para uso da biblioteca, deve-se pensar também nos regulamentos das bibliotecas se forem impressos, que se tenha uma versão em Braille, como na sinalização de portas em Braille. São pequenas ações que contribuem para acessibilidade dos usuários.

Não foi citado nas entrevistas, mas por estar no contexto da pesquisa, contribuindo com a discussão proposta, e devido ao estudante E3 ter dificuldade em escrever, devido ao seu quadro clínico, exemplifica-se aqui o teclado virtual silábico-alfabético, que facilita o processo de escrita para usuários com deficiência física, pois possibilita digitar sílabas, possuindo teclas que dispõem de duas ou mais letras. Mais uma vez, depara-se com mais tecnologias assistivas disponíveis para uso das pessoas com deficiência.

#### 6.4.2.2 Acessibilidade arquitetônica

O usuário cego tende a chegar às bibliotecas auxiliado por algum colega, que o direciona até o local que ele precisa, como no caso do E1, que chegou para a entrevista acompanhado, devido às bibliotecas não possuírem piso tátil em todos os seus espaços, como também no seu entorno (ver FIG. 10).

A sinalização tátil é uma necessidade primordial para as pessoas cegas, pois ela indica e alerta aos cegos o caminho e os obstáculos a sua frente. Há bibliotecas, dentre as investigadas, em que a sinalização piso tátil **não** leva os usuários cegos ao bibliotecário de referência, nem ao setor de empréstimos, nem aos espaços de estudo em grupo, ou individual, ou até mesmo até as estantes (ver FIG. 9).

Para os usuários cadeirantes encontra-se as barreiras físicas, pilastras no meio de corredores, balcão muito alto que impede o usuário de ter um contato face a face com os atendentes (ver FIG. 6).

Um aspecto que eu me recordo é que geralmente quando você faz o empréstimo você tem que ir lá e digitar a sua senha, não é? Para fazer o empréstimo e geralmente eles têm um tecladinho que não abaixa pra pessoa que é cadeirante. Porque aquele balcão deles é muito alto. Geralmente você tem que dar a volta, entrar lá do lado deles para conseguir utilizar o teclado (E3, 2015).

Dialogando com a barreira do balcão citada pelo E3, o profissional B7 menciona que, “igual aqui, se a gente for olhar o balcão, ele fica alto para um cadeirante”. E completou:

Você me tocou aqui com essa questão do balcão. Eu adoro esse balcão, o acho muito moderno e maravilhoso. Bonito para a gente, muito lindo. Mas toda vez que... isso me incomodava, que eu via, assim, o Marcos chegava, ele fica... ele é atendido de cima para baixo. Se eu faço o balcão mais baixo um pouquinho [...] para atender qualquer cadeirante. Mas a gente não pensa na pessoa... arquiteto faz coisas lindas e não pensa no cadeirante.

Percebe-se na fala de B7 um problema, se assim pode-se referir, entre o profissional bibliotecário e o arquiteto. O bibliotecário tem questões que ocorrem no dia a dia e que serão utilizadas para definir certas ações nos espaços da biblioteca, que dizem respeito à acessibilidade física, já o arquiteto tende a seguir os seus projetos, também dentro de uma lógica, mas que muitas vezes não podem ser aplicados devido às particularidades destes ambientes. Assim, muitas vezes, criam espaços que não atendem a todos os envolvidos, incluindo os usuários com deficiência.

Então, quem for construir prédios novos tem de ver no projeto, igual aqui, foi pensado, eu achei estranho, esse elevador. Tem um elevador aqui, mas não é utilizado, nunca vi sendo utilizado, não sei por quê. Então ele é utilizado para descer o carrinho com livro porque o acervo ficou aqui em baixo. Eu achei estranha essa divisão também. A gente ficou muito longe do acervo. A gente não fica perto do acervo. Assim, quem orienta mais o aluno no acervo é o pessoal que está ali na frente (B4, 2015).

Ao questionar o estudante E3 sobre o uso do escaninho da biblioteca, já sabendo que o espaço para uma cadeira de rodas é insuficiente, devido às observações realizadas nas bibliotecas por meio da técnica da observação uma descrição detalhada foi realizado pelo E3 no tocante as barreiras que encontra. Parte de sua fala é apresentada a seguir.

E3: Não, por exemplo, o escaninho eu nunca utilizei. Eu sempre entro com o meu material, nunca falaram nada não rsrs.

Pesquisadora: Mas já tentou utilizar?

E3: Não, nunca tentei também não. Até talvez por isso, eu já observei ele é bem estreito, acho que você chegar para abrir e manobrar a cadeira você não vai conseguir não. Então eu nunca utilizei o escaninho.

Pesquisadora: E as salas de estudos, você utiliza?

E3: Utilizo sim. O que acontece nas salas de estudo tem umas, tem dois tipos aqui na biblioteca [...] Tem aquelas mesas centrais que você pode parar e ficar estudando, e tem umas mesas no canto para você ligar o computador, por exemplo, não é? O que acontece nessas para uso do computador é que, geralmente elas são mais altas, então para você ficar trabalhando lá muito tempo é ruim, fica alto para escrever. E as tomadas também para você ligar o computador você não alcança, você tem que pedir ao pessoal auxílio. É uma questão assim de altura, geralmente.

Compreende-se pelo relato do estudante E3 que a questão do projeto físico e estrutural das bibliotecas não contempla a diversidade. Questões de acessibilidade para um grupo determinado de pessoas não têm sido observadas para que se possa oferecer ergonomia,

dentre outros aspectos, para os usuários cadeirantes das bibliotecas, por não disponibilizarem recursos ao alcance dessas pessoas (ABNT, 2004, p. 9).

As bibliotecas visitadas deixam a desejar no aspecto de autonomia para estes usuários. Cabe lembrar que a acessibilidade arquitetônica se refere também ao entorno das bibliotecas, em dar condição para os usuários chegarem até as bibliotecas.

A gente teve experiência negativa na escola, não na biblioteca, mas de gente com muleta, cadeira de rodas, querendo subir para cá, para o terceiro andar e o elevador não estar funcionando. O elevador para deficiente. Então carregaram essa pessoa no colo, até aqui. Que não tem outro meio de subir sem ser pelo elevador, não tem rampa (B6, 2015).

Observa-se que a questão da acessibilidade arquitetônica ou física nos espaços das bibliotecas e da Universidade é um problema quando se tem a intenção de incluir a todos, pois há prédios antigos que não proporcionam acessibilidade, muitas vezes não há um projeto de expansão para as BUs, ou mesmo os projetos executados não contemplam de maneira satisfatória as pessoas com deficiência no que se refere a autonomia. Assim, impedem que cadeirantes ou pessoas com mobilidade reduzida possam ir e vir, quando e como quiserem, de um espaço para outro, tendo dessa forma de contar com a benevolência de terceiros. Tal comportamento ocasiona constrangimentos para esse público, por exemplo ao ter de ser carregado de um lugar para o outro.

A (in)acessibilidade arquitetônica também foi mencionada pela DSB

Um cadeirante não chega até a Diretoria do Sistema de Bibliotecas. Ele entra na biblioteca, tem aquela rampa, pega um elevador específico para o segundo andar, mas daquele lance dependendo do setor que ele deseja ir, como vir falar conosco, ele não consegue. Contudo, muito recentemente, com a parceria do setor de projetos da universidade, solicitamos um estudo desse prédio. Foi feito um trabalho criterioso e uma parte do relatório com algumas orientações focavam especificamente questões de acessibilidade. Foram dois os focos, acessibilidade em um termo bem amplo, e segurança. Bom, a fase que a gente está atualmente é a alocação de recursos para dar conta de colocar o que o relatório apontou efetivamente em prática. Mas isso demonstra, talvez pelo menos na nossa perspectiva, uma preocupação dessa diretoria com essa temática (DSB, 2015).

Diante da fala de B6, que relatou o caso de terem carregado um usuário com deficiência física até a biblioteca, nota-se que o pensamento de carregar o deficiente físico, de se manter uma dependência de ajuda e não dar condições para a autonomia é presente na Universidade, pois, quando foi realizado o piloto das entrevistas para a pesquisa em questão, deparou-se com uma fala semelhante. Dessa forma, optou-se por mencioná-la novamente nesta análise como descrito a seguir.

Um dos profissionais que participou do piloto relatou que na unidade em que trabalha há um projeto para expansão da biblioteca, e quando ele questionou sobre o elevador, outro colega, também bibliotecário, disse que não precisava, pois já havia escada. O entrevistado na época então o questionou, como que o outro andar seria utilizado pelas pessoas com deficiência física ou dificuldade de locomoção, e, novamente, seu colega de trabalho respondeu que “tal situação é esporádica e, que se for preciso, nós carregamos”<sup>25</sup>.

Verifica-se que, por ser esporádica a presença de usuários com deficiência nas bibliotecas, cabe refletir se a presença esporádica não se deve pela inacessibilidade das unidades de informação. Pressupondo que, a inacessibilidade seja um dos motivos para que os usuários com deficiência deixem de utilizar as bibliotecas para seu estudo, lazer, pesquisas, dentre outras necessidades informacionais.

#### 6.4.2.3 Acessibilidade comunicacional

Para a comunicação do bibliotecário com o estudante com deficiência auditiva total, constatou-se que os profissionais que participaram da pesquisa não possuem conhecimento da Língua Brasileira de Sinais para se comunicar com o surdo, o que dificulta a comunicação e a interação do surdo com os ouvintes. Assim, a comunicação face a face não se efetiva. As alternativas citadas pelos entrevistados seriam a comunicação escrita e a leitura labial citada por B1 e B5 respectivamente.

Ao questionar o estudante E2 se ele sabe Libras quando ele relatou que “se der infecção no meu ouvido eu tenho chance de perder ainda mais a audição”, o estudante nos respondeu que

Acho que é bom aprender, até porque eu pretendo ser professor [...] ou mais voltado para a escola especial ou pelo menos tratar crianças e adolescentes especiais. Eu sei que o NAI disponibiliza o intérprete de Libras, se você recorrer ao NAI eles te acham um intérprete de Libras para te acompanhar nas aulas, só que no meu caso eu não sou sinalizado [...] (E2, 2015).

O estudante E2 relatou um episódio de apresentação da biblioteca para os alunos calouros, e que merece atenção.

Eu fiquei meio perdido, porque foi no auditório que eles apresentaram. No auditório eu não consigo entender muito bem, eu já tive aula lá e tive muita dificuldade. Lá

<sup>25</sup> Trecho da fala de um bibliotecário de referência participante do piloto das entrevistas para a qualificação em abril de 2015.

não sei, eu não consigo escutar bem lá. A voz sai muito baixa e mesmo sentando perto eu não entendi direito. [...] eu não entendi muita coisa não. Mas eu fiquei bem entediado assim rrsrrs. No auditório acho que eles não chegaram a usar o microfone, acho que se usassem ajudaria bastante (E2, 2015).

Nesta passagem compreende-se que não foi questionado se havia alguém com deficiência auditiva, ou se os estudantes estavam escutando bem as informações transmitidas, se havia necessidade ou não do uso de microfone. Percebe-se que os profissionais bibliotecários não estão habituados a fazerem este tipo de questionamento se não perceberem nenhuma característica de deficiência nos alunos ou porque desconhecem a presença de deficientes na Universidade, desconhecendo assim parte de seus usuários.

Ainda quanto à deficiência auditiva, o bibliotecário B1 relatou que tinha um rapaz “surdo-mudo” que utilizava a biblioteca, mas não sabia informar se era usuário da comunidade externa, ou aluno daquela unidade. O bibliotecário B1 relatou que ele “frequentava muito a biblioteca [...], eu sei que ele era estudante, ele era muito esforçado”.

Nota-se o uso errôneo da expressão surdo-mudo utilizada pelo profissional na passagem acima, termo este que foi explicitado no referencial teórico – o uso correto seria surdo ou pessoa com deficiência auditiva (SASSAKI, 2002, p. 9). O uso incorreto apareceu também nas falas de B1, B5 e B7, por exemplo: “É, esse era surdo-mudo é [...] ele nem uma vez saiu da biblioteca sem pegar um material” (B1, 2015).

O mesmo ocorreu com o uso errôneo da linguagem de sinais utilizada pelos surdos, verifica-se na fala do bibliotecário B3 um trecho que ilustra o exposto. “Se for um deficiente auditivo teria que contar com ele saber, no meu caso, a leitura labial. Porque eu não sei a linguagem de sinais para me comunicar com ele, não é?”

No Brasil, os surdos utilizam a Libras, que é a Língua Brasileira de Sinais reconhecida pela Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, assim, constata-se que alguns profissionais desconhecem a cultura surda. Muitos surdos não fazem a leitura labial, não escrevem o português “correto” como os ouvintes. Chama-se a atenção para a fala citada de B3, porque o outro, neste caso o surdo, é quem tem que “dar um jeito” para pedir a informação? O bibliotecário B3 sugere que o surdo saiba fazer a leitura labial para que ocorra a comunicação entre eles. Questiona-se então: porque não os prestadores de serviços, os profissionais da informação, terem conhecimento pelo menos básico da Libras, adquirindo novas competências para atendê-los?

Eu não consigo fazer uma leitura labial boa. [...] tem que mexer mais os lábios, mexer melhor [...] com o lábio muito comprimido eu não entendo muito (E2, 2015).

Observa-se que não é simplesmente querer que o deficiente auditivo leia os lábios do bibliotecário, ou de qualquer outro ouvinte, essa ação envolve outros aspectos. Diante da fala do estudante com deficiência auditiva, ele não domina esta ação, ou seja, se o ouvinte não movimentar com clareza os lábios quando fala, se o profissional por acaso fala e ao mesmo tempo realiza outra ação na qual se desloque, o deficiente perde o campo de visão da boca do ouvinte, não permitindo que ocorra a comunicação e o entendimento entre eles. “A maioria dos indivíduos surdos não compreendem integralmente a linguagem oral” (LIMA, 2006, p. 59).

Outro ponto que merece destaque quando se discute a acessibilidade comunicacional é a descrição dos ambientes, sua organização, por exemplo, para os usuários cegos. A descrição é um recurso oral útil para os usuários com deficiência visual conhecerem o local em que estão e para serem incluídos nos ambientes. Esta prática pode ser pensada para quando as bibliotecas realizam as visitas guiadas para os calouros, se houver algum aluno cego.

Não foi citado por nenhum dos entrevistados, mas uma alternativa para auxiliar a comunicação do bibliotecário de referência que é ouvinte e o usuário surdo, são os aplicativos para celular que se tornam ferramentas importantes para a acessibilidade comunicacional. Há o *HandTalk*<sup>26</sup> que foi criado por três jovens no nordeste brasileiro, e o *ProDeaf*<sup>27</sup> tradutor para libras. Estes aplicativos podem ajudar caso o profissional venha a receber um estudante surdo.

A comunicação em Braille é outro ponto falho nas bibliotecas visitadas, não há sinalização em Braille, nem informações com letras ampliadas para usuários com baixa visão. Nesse ponto, o estudante cego fica totalmente dependente de um bibliotecário ou outro colaborador da biblioteca para que retirem as obras nas estantes.

Quanto à acessibilidade comunicacional para um cadeirante no aspecto face a face não percebeu-se barreiras na análise dos dados da pesquisa, mas chama-se a atenção para que se pense em murais, quadros de avisos, sinalização também com a altura mais baixa para que permitam ao cadeirante ler (alcance visual) as informações que dizem respeito à biblioteca.

---

<sup>26</sup> <http://www.handtalk.me/app>. Acesso em: 02 jul. 2015.

<sup>27</sup> <https://www.microsoft.com/pt-br/store/apps/prodeaf/9nblggh09fr1>. Acesso em: 02 jul. 2015.

#### 6.4.2.4 Acessibilidade atitudinal

Os bibliotecários entrevistados demonstraram ter atenção e preocupação com os usuários com deficiência, não apresentando comportamentos ou atitudes de preconceitos. Entretanto, não foi identificada nenhuma ação ou prática de sensibilização, conscientização da equipe para a convivência e atendimento às pessoas com deficiência nos espaços das bibliotecas.

É preciso pensar nestes também. [...] que as portas sejam abertas não apenas para que eles entrem, mas que eles se mantenham aqui dentro não é? Pra que eles se mantenham como qualquer pessoa. Não é essa diferença que vai determinar o tipo de atendimento que a gente vai dar a eles aqui. Aqui eles são para nós iguais a todo mundo (B1, 2015).

De nada serve se não tiver o usuário não é? É bobagem fazer todo o trabalho se não tiver o usuário final. A gente precisa deles. Sem eles o trabalho perde sua função principal (B3, 2015).

Na percepção dos usuários com deficiência, os entrevistados relataram, por um lado, insegurança dos profissionais ou das pessoas em geral com quem se relacionam pela primeira vez; por outro lado, atenção e desdobramento em ajudar:

Não! Só tem aquela coisa, aquela insegurança inicial, saber se eu devo aproximar, se eu devo ajudar, o que eu devo fazer. A dificuldade de ter iniciativa é que eu observo. De ter aquela iniciativa de aproximar e de oferecer ajuda isso tem. Mas não chega a ser tão constrangedor, é constrangedor, mas não chega a ser tão diretamente (E1, 2015).

As pessoas geralmente quando eu falo que sou deficiente auditivo, elas me tratam melhor. Não tratar melhor tipo ficar totalmente diferente o tratamento, mas tipo tentar ficar mais atencioso e ver se eu estou entendendo. Geralmente é mais colega, amigo, com professor eu não sinto tanto isso, mas é mais entre relação social assim com as pessoas. As pessoas são bem atenciosas comigo (E2, 2015).

“Não, nunca tive problema do gênero assim” (E3, 2015).

Verificou-se que, dos estudantes que estão utilizando os serviços das bibliotecas, estes não sofreram nenhuma situação preconceituosa ou constrangedora nos espaços das bibliotecas da UFMG.

Na análise das falas dos profissionais em nenhum momento foram citadas as normas da ABNT sobre a acessibilidade, que tratam sobre aspectos arquitetônicos – NBR 9050:2004 e de comunicação na prestação de serviços NBR 15599:2008, que tratam de elementos que abrangem o universo das BUs.

A acessibilidade nas bibliotecas da UFMG é um ponto que ainda deve ser bastante discutido para que os profissionais possam conhecer mais sobre o assunto e as tecnologias

assistivas. Tal afirmativa deve-se ao fato de os profissionais não dominarem o assunto, o que compromete o planejamento e a criação de serviços que favoreçam a acessibilidade nas seis dimensões, como orienta Sasaki (2006, p. 68).

Acessibilidade é um assunto muito importante. Mas ela não faz parte ainda, como deveria fazer, da vida... da rotina das bibliotecas. E aí a gente ficou assim: ah, não, na hora que alguém chegar aqui com alguma deficiência, a gente se prepara. E a gente só fica esperando acontecer. Ainda não me deparei com a necessidade real de implantar uma biblioteca com acessibilidade de fato, mas eu espero que realmente todas tenham possibilidade de fazer isso (B7, 2015).

Observa-se no depoimento acima, um pensamento equivocado do profissional quanto à necessidade de implantar a acessibilidade nas dimensões arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal para receber e atender um usuário com deficiência. Conforme encontrado em Targino (1984, p. 65), “as reformulações sociais alteram profundamente as funções da biblioteca, conduzindo sua estrutura a modificações contínuas”.

Ao questionar o aspecto da acessibilidade nas bibliotecas da UFMG, a DSB relata que

Desde 1993 trabalho com deficientes visuais, os cegos, eles não se importam de ser chamados de **cegos**, não. Eu trabalhei toda vida na biblioteca da FAFICH. No princípio era incipiente, gravava, era gravador de fita cassete, hoje está bastante evoluído. Hoje já tem um núcleo dentro da biblioteca da FAFICH para atender, já existem os programas de leitura, não precisa fazer mais gravação. Você escaneia o texto e são os programas que leem.

O deficiente **físico** é a questão estrutural, então as bibliotecas têm que trabalhar com o pessoal da infraestrutura, o arquiteto e o engenheiro para fazer espaços adequados. Então, o deficiente físico não é tanto problema por que a parte arquitetônica trabalha uma vez só. Você fez o ambiente adequado, ele está adequado. Não é? Acontece às vezes de as estantes serem altas, mas aí o pessoal quando entra um deficiente, por exemplo um cadeirante, você já vai acompanhá-lo para ajudar a pegar um livro mais alto. Por que as estantes ficam mais difíceis colocá-las na altura de um cadeirante.

Essa é a percepção da DSB, mas como já apresentado na fala do E3, muitas vezes o profissional não vai até o cadeirante perguntar se ele precisa de alguma ajuda.

Ao informarem que a acessibilidade física não “é tanto problema” questionou-se a DSB o fato de que em algumas bibliotecas setoriais há barreiras para a acessibilidade de um cadeirante, que as barreiras vão além da construção das estruturas, que envolve também a disponibilização do mobiliário nos espaços das bibliotecas setoriais. A DSB informou que

Tem que ser feito uma pontuação preliminarmente que essa Diretoria do Sistema é responsável **tecnicamente** pela condução dos processos nas bibliotecas setoriais.



Administrativamente cada biblioteca está subordinada a diretoria de cada uma das unidades acadêmicas. Então, há um limite de atuação. Nós podemos sugerir a diretoria da respectiva unidade que em relação ao espaço a biblioteca talvez fosse interessante implementar essa ou aquela medida, e talvez sugerir algo. É necessário olhar com atenção, por exemplo, readequar o espaço para o atendimento às necessidades de uma pessoa com deficiência. Mas partindo da diretoria da biblioteca essa não é uma questão de natureza técnica do nosso campo de atuação e por causa disso, por ter que respeitar a estrutura administrativa da universidade. Seria apenas atitude de sugestão. Mesmo assim não nos impede de indicar medidas neste contexto. Eu diria que é a gente tem que encontrar outras formas de inserção então no universo das bibliotecas para mudar um pouco essa realidade (DSB, 2015).

Sugere-se que, mesmo existindo responsabilidades distintas entre o profissional e a Instituição, a organização interna do mobiliário para eliminar barreiras aos usuários seja de responsabilidade do bibliotecário, da sensibilidade de se colocar no lugar do outro e do olhar do profissional para a autonomia das pessoas que utilizam aquele espaço. Tal atitude não se configura como desrespeito a hierarquia da Universidade, ao contrário, garante o respeito à diversidade.

Como já constatado na análise de que a surdez é um desafio para o atendimento dos bibliotecários, essa fala se fundamenta também com a percepção da DSB para quem o maior defeito é a Universidade conseguir atrair o surdo.

O surdo não está aqui. O **surdo** para a Universidade é um problema, não é para a biblioteca não, é para a universidade. Eu fiz 3 vezes o mesmo curso de Libras e eu não sei Libras. Libras é uma língua e não é uma língua fácil de aprender. Então eu vejo um problema grande. Talvez agora com o NAI consiga. Então que eu sinto o maior desafio para a UFMG é colocar o surdo aqui dentro. Não é nem os bibliotecários aprenderem Libras é a Universidade conseguir colocar ele aqui. Por que assim, se você colocar um aluno que só fala grego, e todo mundo vai ter que falar grego com ele? O professor vai dar aula em grego? O bibliotecário vai conversar em grego, o pessoal de atendimento, todos os setores? Porque Libras é uma língua e não é uma língua fácil (DSB, 2015).

Torna-se indispensável no atual cenário, com a presença de pessoas com deficiência na Universidade, que as bibliotecas eliminem suas barreiras **físicas** dentro dos seus ambientes e no seu entorno; não tenha barreira **comunicacional** - comunicação interpessoal, face a face, na comunicação escrita, bem como na comunicação virtual; sem barreiras para treinamento de usuários - **metodológica**; sem barreiras nas ferramentas de pesquisas (computadores) – **instrumental**; sem barreiras embutidas em leis, decretos, portarias etc. – **programática**; e por fim, mudança de comportamento para que se eliminem as barreiras **atitudinais**, para que não ocorram nos espaços das bibliotecas universitárias práticas de discriminação, preconceitos, estigmas, por exemplo, para que com respeito ao próximo, possa se criar um convívio com a diversidade humana (SASSAKI, 2006, p. 68).

## Para a DSB

Não é necessário que a gente espere que a Universidade seja obrigada legalmente a oferecer ou a disponibilizar determinados equipamentos para atender um determinado público apenas no momento que aquele público passe a fazer parte da Universidade. É obrigação da Universidade antecipar as demandas já que elas já existem na sociedade, não é? Então talvez a gente vive uma ligeira mudança na estrutura administrativa da Universidade e que finalmente tenha desaguado na criação do NAI (DSB, 2015).

Não foram identificados nas falas dos bibliotecários, aspectos sobre a legislação brasileira ou políticas públicas que dispõem sobre os deficientes, educação especial, ou o atendimento especializado, fontes estas que subsidiam a inclusão dessas pessoas nos mais variados espaços da sociedade, na Universidade e nas bibliotecas universitárias, por exemplo.

Mas um ponto relevante para a reflexão proposta foi identificado na fala da DSB,

Nós passamos por uma eleição agora, nós nos candidatamos de novo e o nosso programa vai fortalecer parceria com o NAI da UFMG e criar o Grupo de Trabalho (GT) de Acessibilidade. Por que aí fica mais fácil um grupo de trabalho acessibilidade que trabalha junto com o NAI para atingir as unidades. [...] por isso nossa intenção de criar o grupo da acessibilidade que vai ajudar a criar formas de mudar a cabeça. Não é falar que tem que fazer rampa não, por que isso o NAI já levantou. O grupo acessibilidade não tem que pensar se vai comprar reglete, perkins Braille, não, o grupo acessibilidade tem que pensar formas de mudar a cabeça de quem vai atender (DSB, 2015).

Verifica-se pela fala da Diretoria que eles percebem ainda uma barreira atitudinal nos profissionais bibliotecários, devido deparar com alguns comportamentos quanto à temática discutida.

### 6.4.3 Formação profissional

A formação do bibliotecário envolve a formação inicial, a graduação, sua formação continuada, pós-graduação, cursos de curta duração, e o seu exercício profissional que tendem a apontar para a necessidade de novas competências, habilidades e atitudes do profissional que atua na função de bibliotecário de referência.

A atualização do profissional pode ser realizada através de processos formais e informais de ensino-aprendizagem, o que confere uma ampliação no campo de atuação, permitindo-lhes novas experiências e relações profissionais (FIDALGO, MACHADO, 2000, p. 28).

Destaca-se que, somente nesta categoria não é realizada a discussão apresentando os pontos de vistas dos estudantes com deficiência, devido o seu pouco contato com o profissional de referência.

#### 6.4.3.1 Graduação

Nesta subcategoria identifica-se que os assuntos sobre inclusão, acessibilidade e usuários com deficiência não estiveram presentes durante a graduação da maioria dos bibliotecários entrevistados. O que dificulta a discussão da temática pelos bibliotecários, pois esses são assuntos bastante específicos. O profissional B5 formado em 2009, falou que “educação inclusiva eu só fui ver na prática” (B5, 2015).

Alguns bibliotecários relataram ter cursado a disciplina de Estudos de Usuários que poderia ser uma disciplina na qual se discutisse essas questões. O bibliotecário B2 graduado em 1985 e que cursou essa disciplina mencionou que “não me lembro desse enfoque. Pode até ter falado, mas não estou me lembrando. Por que na verdade essa coisa da inclusão, eu acho que começou a ficar mais forte a partir da declaração de Salamanca, não é?”. De acordo com a Declaração de Salamanca, “a tendência em política social durante as duas últimas décadas tem sido a de promover integração e participação e de combater a exclusão. Inclusão e participação são essenciais à dignidade humana e ao desfrute e exercício dos direitos humanos” (DECLARAÇÃO, 1994, p. 5).

Os profissionais B4 e B7 também explicitaram que nas raras vezes em o assunto era tratado, isso era feito informalmente dentro do conteúdo de alguma matéria, como exposto a seguir.

Não. Ninguém nunca (abordou), mesmo com a presença dela (estudante cega) durante o curso que ela fez com a gente. Ela foi até o final, ela formou, e nunca foi falado (sobre inclusão/acessibilidade). Assim, informalmente a gente via alguém comentando que tinha que mudar, tinha que mudar [...] (B4, 2015).

[...] muito rapidamente, mas foi discutido. É um assunto que ele foi falado lá na época, e parece que a coisa não evoluiu [...]. Uma questão que ficou muito marcante para mim, foi à questão de espaço entre as estantes, uma coisa que eu apliquei aqui na biblioteca. Era uma questão que eu ficava preocupado, ter um espaço entre as estantes para o aluno cadeirante passar, isso era uma coisa que me chamava muito a atenção. [...] outra coisa que eu me lembro de professores falando... tem catraca para entrar, como que o cadeirante entrava com catraca? (B7, 2015).

Percebe-se no relato de B7 acima que o foco era a acessibilidade física, demandando atenção para os usuários cadeirantes. Acredita-se que hoje em dia essa seja a dimensão de acessibilidade que o bibliotecário lide mais tranquilamente.

Os participantes da pesquisa são formados em diferentes épocas, tendo cursado diferentes currículos, mas mesmo com as alterações curriculares que todo curso realiza para acompanhar as mudanças que ocorrem na sociedade e que impactam na mudança da formação profissional, assuntos como usuários com deficiência e bibliotecas acessíveis não têm sido contemplados.

Percebe-se que nenhum dos entrevistados teve oportunidade de cursar a disciplina Fundamentos de Libras ofertada a partir de 2013/1 na UFMG, pois é bastante recente. Informalmente, foi questionado na secretaria do curso de Biblioteconomia da UFMG se havia algum registro do número de alunos que cursaram esta disciplina e a resposta foi negativa, diante do fato da disciplina ser oferecida por outro curso, o curso de Letras.

Diante das experiências relatadas pelos estudantes com deficiência com os seus professores suspeita-se que, devido aos professores universitários não se relacionarem com alunos com deficiência, não conviverem cotidianamente com este público, essa temática não faça parte das discussões em sala de aula.

Observa-se que o currículo do curso de Biblioteconomia deixa de acompanhar certas mudanças sociais, mais especificamente a inclusão de pessoas deficientes em todos os espaços, deixando de ofertar disciplinas que preparem o profissional para atuar na sociedade inclusiva. Como citado por Cysne (1993, p 64), “o bibliotecário brasileiro está aquém das necessidades de seus usuários”, nesta pesquisa, aquém dos usuários com deficiência.

#### 6.4.3.2 Formação continuada

Analisando os cursos de pós-graduação dos entrevistados, verifica-se que nenhum dos profissionais possui formação na área investigada na pesquisa. E durante as falas dos profissionais, esta área de atuação não foi mencionada como de interesse dos mesmos, sinalizando ser uma questão que não faz parte do universo das bibliotecas universitárias.

A respeito da responsabilidade pela formação continuada do bibliotecário de referência, depara-se com respostas que sinalizam para o Sistema de Bibliotecas da UFMG, para a Instituição e ao próprio profissional bibliotecário, como sendo os responsáveis pela continuidade de seus estudos.

Eu acho que deveria ser a administração do **sistema de bibliotecas** não é? No caso nosso aqui a biblioteca universitária, que coordena todo o sistema de bibliotecas. [...] falta atualização mesmo, reciclagem, e o que não é feito aqui. Aqui na UFMG não tem muita formação continuada (B1, 2015).

Eu acho que o primeiro responsável é a **pessoa** porque se ela quiser há locais que ela pode conseguir esse tipo de educação. Então, primeiro a pessoa, depois a própria **gerência**. É tanta gente envolvida que todo mundo é um pouco responsável também não é? Os professores, os **gestores**, se houver esse interesse em incluírem efetivamente as pessoas com deficiência todos vão participar. Então a responsabilidade é de todos também (B3, 2015).

**Dele próprio**, porque há N formas de você se qualificar, de correr atrás, acho que primeiro tem que partir do bibliotecário, depois você parte para as questões burocráticas, legais, que dependem da **instituição**, mas tem que partir do bibliotecário, é a partir das suas demandas, das suas necessidades [...] (B5, 2015).

**Dele próprio** junto com a **instituição**, porque não adianta ele querer e a instituição não dar os cursos. E também não adianta a instituição dar o curso e ele não poder fazer então eu acho que isso é um trabalho conjugado, com o querer pessoal e a oferta da instituição (B6, 2015).

Do **próprio profissional**. Eu acho que o profissional tem que procurar... É fácil ficar colocando a culpa na escola. Sempre assim, a escola não oferece [...]. Mas eu acho que a escola oferece, tem associações, tem lugares que oferecem, Tem muitos lugares oferecendo cursos de Libras. Eu não estou fazendo porque eu não fui atrás (B7, 2015).

Eu acho que principalmente do **próprio bibliotecário**. E havendo assim incentivo **da Instituição** à pessoa que quer estudar mais, como o (mestrado), o plano de cargos e salários pra quem estuda mais (B8, 2015).

A formação continuada pode ser comparada a um sistema, em que cada parte (profissional, Instituição, o sistema de bibliotecas) tem sua responsabilidade para que o todo venha a funcionar corretamente. O Sistema de Bibliotecas da UFMG pode e deveria fazer um levantamento da formação dos seus profissionais a fim de identificar lacunas, como no caso da inclusão e acessibilidade, para definir ações de capacitação para estes profissionais. A Universidade, citada pelos profissionais como Instituição, tem o papel de incentivar e reconhecer seus colaboradores ofertando cursos e incentivando a formação permanente, e os próprios bibliotecários, devem optar por cursos com que se identificam, ou que atendam à demanda de novos conhecimentos para aplicar no trabalho, uma “atualização na área” conforme citado por B1 ou podendo optar pelo estudo à distância, modalidade realizada por três bibliotecários (B1, B2, B8).

A análise indica que os bibliotecários de referência podem fazer cursos de curta duração, participar de congressos, encontros, conversas e/ou visitar instituições que já fazem o trabalho de acessibilidade para aquisição de conhecimentos sobre a inclusão nas bibliotecas universitárias e para se relacionar com os usuários. Basta, para isso, estarem motivados, independente de terem que esperar pela instituição para lhes capacitar.

Acho que poderia fazer algum... assistir uma palestra, depende do interesse dele e da motivação dele e de funcionar como uma equipe (no sistema de bibliotecas) (B8, 2015).

Segundo Souza (2007, p. 5), a formação continuada “possibilita uma reflexão do sujeito sobre sua prática, de modo a lhe permitir examinar suas teorias, metodologias, concepções e atitudes, provocando no profissional um processo constante de autoavaliação de seu trabalho”. Portanto, compreende-se que a formação continuada do bibliotecário é primordialmente de sua responsabilidade, não cabendo colocar a culpa em fatores externos. Se o profissional não se motivar para a capacitação pelo trabalho que realiza, ou pelos desafios que lhe surgem, não procurará por novos conhecimentos.

#### 6.4.3.3 Fatores Motivacionais/Barreiras

Mesmo o bibliotecário sendo o responsável por realizar a gestão da sua carreira, sabe-se que fatores motivacionais tendem a exercer um forte efeito nos sujeitos para estes darem prosseguimento ou não à sua formação continuada.

Os profissionais, cada um a sua maneira, e com seus objetivos, dão continuidade na aquisição de conhecimento, seja para aplicar ao trabalho no seu dia a dia, ou para aprofundar em algum assunto que não conheçam ou dominem, ou também para ter retorno da Instituição. A afirmativa está embasada nas falas de vários profissionais, como os bibliotecários B1, B5, B7, B8.

A gente tem sempre que buscar conhecimento. [...] o bibliotecário de referência na minha opinião, é condição obrigatória ele saber pelo menos a língua inglesa (B1, 2015).

No geral é a pessoa querer mesmo se capacitar e buscar estas questões. Porque hoje em dia tem muito curso *online*, gratuito, tem palestras que te abrem algum campo. Participar de eventos na área que mostram a prática do dia a dia (B4, 2015).

Então, são demandas do trabalho. Agora eu quero me especializar, voltar a fazer cursos de inglês, porque eu dou muito treinamento e a maioria sempre é em inglês [...] (B5, 2015).

Vontade de estar sempre em busca de novos conhecimentos, vontade de me superar, vontade de conhecer coisas novas, de estar atualizado. [...] buscando o novo (B7, 2015).

O que favorece são políticas de progressão, de salário pra quem estuda. Eu acho que a falta dessas políticas pode ser um obstáculo (B8, 2015).

Os motivos para o bibliotecário continuar ou não no processo de aprendizagem podem ser positivos ou negativos. Do ponto de vista positivo, visualiza-se nas falas dos profissionais: a busca de conhecimento para aplicar no seu trabalho, o usuário, situações no dia a dia que deixaram a desejar no atendimento. São aspectos presentes nas falas dos entrevistados, e que os motivam na sua formação continuada.

Para dar um atendimento melhor, você saber dialogar melhor, ter mais argumentos para ajudar nas pesquisas [...] Na biblioteca, a gente sempre tem que buscar conhecimento, porque chega um lá (usuário) com um assunto novo aí você fala assim, eu nunca vi, não conheço esse assunto [...]. Então a gente tem que correr atrás e se informar sempre (B1, 2015).

Acho que tem que ocorrer uma **empatia** [...]. É sentir empatia com o próximo nesse sentido e buscar a formação. [...] eu não pensaria muito no viés de me capacitar para receber algo em troca. Então se você começa a reconhecer de uma forma a englobar você vai querer (capacitar) e se te ofertarem você vai querer lógico. Se o sistema promover o curso de capacitação a maioria das pessoas deve querer (B3, 2015).

Vontade de estar sempre em busca de **novos conhecimentos**, vontade de me superar, vontade de estar atualizado, buscando o novo (B7, 2015).

Quanto às barreiras que impedem ou limitam o bibliotecário para realizar a formação continuada depara-se nas falas dos profissionais com a **acomodação, questões financeiras, e idiomas** conforme trechos das falas a seguir.

As pessoas se **acomodam**. Passei em um concurso, estou ótimo, não preciso fazer muita coisa. Mas tem tanta coisa para você aprender, o mundo lá fora está se movimentando, e as pessoas estão paradas sentadas nas suas cadeirinhas, sem fazer nada [...] (B5, 2015).

Eu penso que podem ser **questões financeiras**, por exemplo, questões de conhecimento de outro **idioma** [...]. Mas cada pessoa tem um problema, não posso por isso ou por aquilo. Talvez até a oferta naquilo que a pessoa tem interesse e não tem oferta daquilo que ela quer (B2, 2015).

Outros aspectos estão presentes nas falas dos bibliotecários, outros possíveis fatores que impedem a sua formação continuada são a idade, família, cansaço, proximidade da aposentadoria, problemas particulares, falta de tempo por estarem envolvidos com outras atividades, e a falta de oportunidade.

Por **falta de tempo** mesmo, as tarefas cotidianas demandam tanto tempo da gente, que acaba sendo mais um curso (B6, 2015).

[...] talvez por **falta de oportunidade** a vida da gente é muito corrida [...] Nos últimos 10 anos, vamos dizer assim, eu tenho tido problemas de saúde [...]. Fica difícil assumir mais responsabilidades. Temos que fazer escolhas não é? (B2, 2015).

Na análise desta subcategoria, as justificativas dos bibliotecários quanto à sua motivação e as dificuldades para sua qualificação profissão são questões muito subjetivas dos

sujeitos. O dia a dia desse profissional, sua vida particular, implica nas escolhas de continuar ou não na sua formação continuada.

Eu entendo que a universidade funciona com um corpo de bibliotecários, um corpo técnico. E a gente observa. Nós temos interesses diferentes. Alguns fazem especialização em uma determinada área, outros mestrado em determinada área. Então alguns vão estar mais voltados para uma área [...] Então acho que... não seria uma demanda tão pequena formar um bibliotecário para esse tipo de atendimento? (B8, 2015).

A fala de B8 mostra que há profissional que não se sente tocado com a capacitação em assuntos de educação inclusiva devido ao fato de suas situações de trabalho não incluírem quantitativamente pessoas com deficiência que justifiquem a formação continuada na área investigada.

Destaca-se que a sociedade inclusiva necessita de um profissional flexível, que esteja apto a atuar em circunstâncias diversas, o que lhe exigirá conhecimentos específicos para sua atuação. O B8 tem a percepção de que há colegas de trabalho preparados para este tipo de trabalho, mas, infelizmente seu pressuposto não se concretiza.

Pensando em uma equipe, em um corpo de bibliotecários, eu acho que vão ter pessoas voltadas para áreas diferentes. E acredito que essa área da inclusão tem pessoas que estão voltadas para esta questão no quadro de bibliotecários da UFMG (B8, 2015).

Considerando as experiências durante a coleta de dados, reflete-se que o pressuposto do B8 não se concretiza devido ao desconhecimento do número de alunos deficientes matriculados na UFMG, e quais deficiências possuem; pelos bibliotecários não conviverem com pessoas deficientes, ou mesmo por focar seu aprendizado em questões que os satisfaçam subjetivamente; por que o bibliotecário que atua no serviço de referência não percebeu ainda mais um segmento de atuação no qual ele tem um importante papel social e que precisa atentar para questões de mediação para que ocorra a transferência de informações, treinamento e educação do usuário, independente de suas características físicas, ou comportamentais, no acesso aos produtos e ao serviço de uma biblioteca.

É necessário que o profissional entenda que “é a sociedade que define o papel do bibliotecário. Se o bibliotecário tem compromisso para com a sociedade, [...] este papel será bem desempenhado quando aquele profissional integrar-se plenamente ao sistema político-social” (ARAÚJO, 1985, p. 117).

Considera-se, com base na análise da presente categoria Formação Profissional que “[...] o bibliotecário, necessita de educação, formação e conhecimento de problemas



educativos, culturais e sociais pertinentes à sua área de atuação” (FACHIN; HILLESHEIM; MATA, 2004, p. 59).

#### **6.4.4 Atuação do bibliotecário na sociedade inclusiva**

Constatou-se através das entrevistas que não há rodízio de bibliotecários, ora na função de bibliotecário de referência, ora na gestão da biblioteca ou como catalogador. Ou seja, há uma identificação com a atividade realizada pelos entrevistados, mostrando que todos gostam muito do trabalho que fazem, e em alguns momentos explicitavam que há uma diferença no perfil do bibliotecário de referência e do bibliotecário catalogador.

O bibliotecário de referência está o tempo todo em contato com as pessoas, interagindo, se relacionando, aberto a atender as demandas e auxiliar as questões apresentadas pelos usuários. Indo um pouco mais além, em algumas falas os profissionais disseram que o bibliotecário tem que gostar de gente, de interagir, não querer estar sozinho, características que alguns entrevistados destacaram não existir no perfil do catalogador. Ilustra bem tal afirmativa o exposto a seguir.

Pressupõe que quem quer ser bibliotecário de referência tem que gostar de trabalhar com essas questões, e de conversar com as pessoas. Porque senão não adianta. Você vai para a catalogação, relaciona com os livros. Nada contra a catalogação, mas são diferentes, são áreas diferentes (B4, 2015).

Considerando que os profissionais trabalham há bastante tempo na mesma função, e prestando atendimento a usuários sem deficiência, verifica-se a necessidade de capacitar este bibliotecário para aquisição de competências específicas para a interação com os usuários com deficiência. Dessa forma, nas falas dos profissionais, qualidades distintas foram mencionadas para atuar como bibliotecário de referência e vir a se relacionar com estudantes deficientes.

##### **6.4.4.1 Competências técnicas**

No levantamento das falas dos bibliotecários para identificar competências técnicas, ou seja, educação formal, nota-se que nenhum dos profissionais entrevistados possui formação em Libras, Braille, cursos na temática da educação inclusiva ou participação em eventos nessa área.

Não tenho nenhum curso, gostaria de ter, porque eu trabalhei com esse público na prefeitura de Contagem [...] (B5, 2015).

Não. Eu nunca fiz. Por exemplo, Libras eu vejo como uma coisa até como necessidade não é? (B2, 2015).

Não, nenhum. E assim aparentemente que não vai ser usado de imediato, porque não tem usuário com esse problema. A gente acaba não fazendo (B6, 2015).

A fala de B8 foi a que chamou mais a atenção quando justificou o motivo de não ter formação na temática investigada.

Olha. Não senti assim essa necessidade. Não existe uma demanda. Nós temos aqui uma dificuldade com o espaço. Então a gente tem trabalhado nessa questão de espaço (físico), de remanejamento de estante, retirada de carpete, essas coisas. E como eu falei. Gosto dos periódicos. E tem uma grande área que é ocupada com periódicos. Então, minha área de interesse é acesso livre, base de dados, periódicos de acesso livre.

No trecho da fala desse profissional verifica-se como as questões tradicionais da Biblioteconomia estão fortemente marcadas na sua atuação, dialogando com o pensamento de Martins (2001, p. 332), “impossível não reconhecer a superestimação dos conhecimentos restritamente técnicos em prejuízo de uma cultura humanística mais vasta”. Tal comportamento sinaliza para um olhar estreito do campo de atuação desse profissional, que precisa interagir com as pessoas, realizar treinamento de usuários, otimizar o uso dos recursos informacionais das bibliotecas universitárias, por exemplo.

A DSB já possui uma percepção diferente do profissional B8,

Se determinada unidade não tem hoje essa demanda não importa. Essas pessoas têm que se sentir acolhidas na Universidade. Talvez elas amanhã façam parte da Universidade. Mas como uma instituição pública as portas estão abertas. Um usuário com baixa visão pode chegar até uma das bibliotecas e ali ele precisa minimamente de ter algum equipamento que o atenda com dignidade até porque constitucionalmente é um direito (DSB, 2015).

Considerando a atitude de B8, com a falta de capacitação e sensibilização dos bibliotecários na temática da acessibilidade, de pessoas com deficiência, dentre outros assuntos correlatos, pode-se intuir que a inclusão nas bibliotecas universitárias está longe de se tornar efetiva. Principalmente, por demonstrarem que estes profissionais ficam esperando que este público venha até a biblioteca, embora não criem condições convidativas ou minimamente acessíveis para que isso ocorra. E, nos dias de hoje, com tanta TIC, que impactou na diminuição do uso do espaço físico das bibliotecas, manter este comportamento de espera é um fator negativo para estas unidades.

Confirma-se que o profissional não domina questões que envolvem o deficiente, suas necessidades, os recursos e tecnologias assistivas disponíveis para estas pessoas, esta observação é devida aos bibliotecários não exemplificarem especificamente que tipo de competência técnica precisariam ter ou desenvolver para atuarem na sociedade inclusiva. Os trechos a seguir exemplificam isso.

Eu acho que teria que ter uma formação diferenciada não é? (B3, 2015).

Pela falta de experiência de você não ter cursos, eu acho que eu ficaria perdido em uma referência, em uma entrevista de referência se algum usuário com necessidade chegasse para mim e perguntasse[...] Primeiro até para chegar e falar, por exemplo, um mudo, como é que ele ia falar para mim? [...] eu acho que eu entraria mais em pânico do que a pessoa, porque é diferente, você não conseguir comunicar com a pessoa. Eu acho que seria uma barreira muito grande, então eu acho que aí eu teria que repensar, fazer cursos. Em algum momento eu vou deparar, e eu não sei o que fazer. (B5)

Eu acho que é necessária formação para isso. Eu acho que tem que estar preparado e estar disposto, disponível a aprender, a lidar com aquilo que é o desconhecido, o diferente para você. Você tem que ter um curso pra saber lidar com o diferente (B7, 2015).

O mundo do trabalho na atualidade demanda por constante qualificação a todos os profissionais que nele atuam, requerendo uma educação apropriada e com conteúdos relativos ao seu campo de trabalho, exigindo assim, melhor desempenho e mais eficiência (SILVA; CUNHA, 2002, p. 80). Dentro do contexto da inclusão, cabe aos bibliotecários estarem preparados para responder às exigências da sociedade para todos, ou sociedade inclusiva.

#### 6.4.4.2 Competências comportamentais

Nesta subcategoria extraiu-se mais conteúdos nas falas dos bibliotecários entrevistados a respeito de competências comunicacional, social, conjunto de atitudes e reações dos profissionais para interação no meio social. Os profissionais ficaram mais à vontade para discorrer sobre esse tipo de competência para interagir com os deficientes.

A resposta paciência foi mencionada como uma competência comportamental fundamental pela maioria dos entrevistados. Gostar de atender o público, ter empatia, ser proativo, e se colocar no lugar do outro, foram atitudes que apareceram nos relatos dos interlocutores.

Gostar mesmo de pessoas, de lidar com pessoas, porque se você não tiver essa paciência você confronta com o usuário a todo o momento (B5, 2015).

Paciência que muitos não têm para lidar com essa nova realidade (B4, 2015).

A empatia não é? Se colocar no lugar do outro e ver que a pessoa ali, ela já rompeu um obstáculo, foi um desafio muito grande para ela ter que entrar em uma biblioteca. Porque as pessoas, na maioria dos lugares não são muito bem recebidas. Então para elas já é um desafio entrar na biblioteca (B1, 2015).

O papel do bibliotecário como mediador, em levar a informação ao seu leitor foi destacado como uma competência exigida do profissional.

Se o bibliotecário não recebe bem essa pessoa, ela nunca mais vai entrar numa biblioteca. Ela vai desanimar, vai interromper ali um ciclo de conhecimento que ela estava estimulada a adquirir [...] e o bibliotecário pode ser o culpado. Ele é o culpado por romper um ciclo de conhecimento de uma pessoa que está pronta para receber conhecimento. Agora, na medida que você atende bem, estimula, ajuda a encontrar os livros, apresenta todos os recursos que tem dentro da biblioteca para você utilizar, essa pessoa vai querer voltar novamente (B1, 2015).

Na busca por uma sociedade inclusiva, e na eliminação de barreiras atitudinais, encontra-se a competência em tratar o outro (usuário) com igualdade, em preocupar-se em atender a necessidade do usuário, não o deixando sem uma resposta.

A pessoa tem que conhecer (o deficiente) e acho que você tem que tratá-lo como uma pessoa normal não é? Dentro das limitações dele devem ser tratados com normalidade, eles nem gostam de ser tratados de outra forma. Então, a gente pergunta, quer alguma ajuda? Temos que conhecer essa realidade deles não é? (B2, 2015).

Acho que ter iniciativa, saber tomar iniciativa. Você não vai deixar o usuário sair sem uma resposta. Então você tem que ser criativo, procurar atendê-lo da melhor forma, buscando uma solução para aquilo ali. Ele vai chamar e você vai ter que atendê-lo” (B7, 2015).

“Ouvir, saber responder, ter paciência com o usuário na necessidade dele e lógico conhecer o acervo e saber onde encontrar a informação” foram comportamentos destacados pelo bibliotecário B3.

Ainda de acordo com o profissional B3 “dentro da experiência que eu tenho em 10, 11 anos praticamente como bibliotecário de referência, eu vejo que às vezes saber ouvir e comunicar é até mais importante que saber onde está a informação”. Se os profissionais da Universidade não possuem a competência técnica de se comunicar em Libras, o relato do B3 nos permite então discutir de que maneira o profissional poderá atender um aluno surdo se os aspectos citados por este profissional só se aplicam a pessoas sem deficiência auditiva?

Os bibliotecários de referência entrevistados possuem qualidades no tocante a acessibilidade atitudinal, e comportamento gentil para tratar a pessoa com deficiência.

Dialogando com Souza; Farias (2011, p. 4), “[...] outras qualidades pessoais também são pertinentes como: acessibilidade, inteligência, conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança, cortesia”. Segundo os autores, o profissional tende a adquirir qualificações no dia a dia de suas rotinas de trabalho. Ou seja, a interação entre o bibliotecário e o usuário com deficiência requer do profissional um aprendizado contínuo a fim de que possa atender as demandas desse público.

Falta de conhecimento para você atuar na sociedade inclusiva [...] Vai da característica pessoal também. Ter sensibilidade para olhar para o outro e as necessidades que ele tem. A base de tudo é ter conhecimento sobre aquela realidade se não, não adianta. Você vai meter os pés pelas mãos. Em vez de ajudar você pode estar atrapalhando ou afastando a pessoa não é? “Ah não fui bem atendido”, por exemplo. Ele (bibliotecário) não sabe aí afasta a pessoa da biblioteca em geral não é? Por que tem uma experiência ruim. E não volta. Isso vale para qualquer usuário. Para eles é muito mais específico. Eu falo que no geral, não só para o seu assunto específico, falta publicidade da biblioteca. O que eles sempre falaram na escola o tal do marketing, eu não gosto dessa palavra não. Mas é a publicidade, é mostrar que você pode, mas você tem que ter condição para fazer também por que também não adianta falar eu posso e não tem condição. Mas mostrar que eles podem ser atendidos. Mesmo que a gente não tenha essas condições implementadas mas como se diz, a boa vontade que você tem em auxiliar já é uma porta, um caminho, um começo. Mas se ninguém der o primeiro passo assim, eu acredito que também não adianta, nunca vai conseguir que eles possam vir a biblioteca (B4, 2015).

O bibliotecário tem a oportunidade de adquirir competências no seu exercício profissional, executando suas atividades, interagindo com a diversidade e respondendo as perguntas dos seus usuários. Mas, devido a ausência ou baixíssima frequência do aluno com deficiência nestes espaços da Universidade – as bibliotecas, o profissional deixa de adquirir novas competências fundamentais para a prática inclusiva.

#### 6.4.4.3 Autoavaliação

Definiu-se nesta subcategoria apresentar a percepção de todos os oito profissionais entrevistados quanto à avaliação da sua formação para atender os estudantes deficientes. Considera-se importante revelar a opinião de cada profissional para conhecer a avaliação que estes fazem sobre sua formação para atuarem na função de bibliotecário de referência na UFMG no atendimento aos estudantes deficientes. Os trechos serão apresentados seguindo a ordem de realização das entrevistas.

Faltam cursos formais não é? [...] porque eu até tento me virar, mas é insuficiente a formação que eu tenho. Fazer um curso de Libras, fazer um curso de Braille, sabe (B1, 2015).

Eu não tive nenhuma formação não é? Porque eu fiz o curso e nunca teve uma disciplina. Eu não me lembro de ter feito nenhuma disciplina que preparasse para trabalhar com pessoas assim não, com deficiência não. Eu não me lembro de abordagens assim no curso (B2, 2015).

Ela é praticamente inexistente, eu acho que não tenho formação para esse tipo de usuário. Se aparecer a gente, lógico, tenta resolver da melhor maneira possível, não é? Você não vai dispensar a pessoa. Você tenta comunicar, você tenta fornecer a informação que ela precisa, mas uma formação específica para isso eu não tive na minha formação como bibliotecário e depois também não aconteceu (B3, 2015).

Não tive nenhuma formação mesmo não. Nem para falar assim, uma palestra sobre isso, alguém que já trabalhasse que pudesse contar uma experiência e nem formalmente em disciplina nenhuma (B4, 2015).

Não estou preparado, porque eu não tenho o curso de Braille, não sei falar, não sei nada. Até que na época que eu estava na Prefeitura, a gente tinha muito contato, porque tinha muitas reuniões, eles tentavam explicar para gente, não cursos formais, mas eu até no início começava a pegar alguma coisinha, mas esqueci tudo. Eu não estou preparado de forma alguma para fazer um atendimento. É um atendimento todo especial, é um diferente, mas que você não pode tratar diferente. Tem que ter um cuidado maior (B5, 2015).

Péssima, não tenho formação nenhuma para atender esse público. Então, a dificuldade é enorme para falar a verdade, principalmente o cego, o cadeirante até que não, não tem dificuldade nenhuma. A gente pode ir lá pegar o material na estante. Isso a gente resolve, mas para o cego fica bem difícil da gente tentar ajudar (B6, 2015).

Olha, eu acho que ela é muito baixa, eu acho que eu preciso fazer algum curso de Libras, eu preciso melhorar minha formação nessa área (B7, 2015).

Olha. Não foi voltado para o atendimento do usuário com deficiência. A formação é voltada para o usuário, independente de ele ser deficiente ou não. Então assim, você buscar auxiliar a pessoa na busca da informação [...] Então a gente pensa no usuário como um todo. Mas reconheço que o usuário com deficiência ainda precisa de uma atenção diferente (B8, 2015).

Analisando os relatos dos profissionais percebe-se o despreparo dos bibliotecários para atenderem usuários com deficiência. Os profissionais não estão familiarizados com questões que envolvem e dispõem sobre a sociedade inclusiva, nem mencionam as mudanças sociais que envolvem os usuários e que devem ser inseridas nas bibliotecas. Em alguns casos desconhecem inclusive o significado da terminologia “inclusiva”:

Inclusiva você diz assim... porque a universidade ela recebe hoje alunos que têm um perfil assim de renda... com menos renda? (B8, 2015).

Conforme já mencionado, a expressão *sociedade para todos* foi difundida no ano 1990, pela ONU, ou seja, há mais de duas décadas o trabalho de incluir as pessoas com

deficiência tem sido discutido, mas não faz parte ainda, como verificou-se por meio das falas dos profissionais, do cotidiano das bibliotecas universitárias.

Constata-se que a maioria dos profissionais desconhece outras BU que possuem tecnologias assistivas e que realizam este trabalho nos seus espaços. Alguns bibliotecários citaram a Biblioteca Pública Luiz de Bessa (B3, B4), que possui “o Setor Braille que atende “pessoas com deficiência visual, buscando orientá-las em pesquisas e estudos, possibilitar o acesso à informação e literatura através de livros acessíveis (audiolivros e em Braille) e facilitar sua inserção cultural e social”<sup>28</sup>, e a Pontifícia Universidade Católica – PUCMINAS (B1, B7), estes profissionais não especificaram se o trabalho de atendimento a usuários com deficiência é realizado pela biblioteca desta Instituição.

Verifica-se que quando este público começar a utilizar as bibliotecas universitárias com maior frequência, os estudantes vão se deparar com profissionais inseguros, sem competências técnicas para realizar seu trabalho com eficácia como fazem nos atendimentos das pessoas sem deficiência. Este cenário é preocupante e sinaliza para que ações sejam implementadas urgentemente.

[...] o trabalho do bibliotecário consiste em fazer-se do profissional a ponte entre a informação registrada nos mais diversos suportes físicos e seu usuário potencial, a cujas necessidades os bibliotecários buscariam, teoricamente, atender da melhor forma possível (VERGUEIRO, 1988, p. 207-215).

Assim, a análise desta categoria responde o objetivo geral da pesquisa que permitiu refletir sobre a formação do bibliotecário para interagir com usuários deficientes, e conclui que o bibliotecário de referência não está preparado para atuar na sociedade inclusiva.

#### **6.4.5 Gestão da biblioteca universitária**

Por meio das funções gerencial, organizadora e de divulgação é realizada a gestão das bibliotecas, que deverá administrá-la e organizá-la, realizar o processamento técnico tratando as informações nos mais variados suportes, e que devem incluir as obras em Braille, audiolivros, livro eletrônico, beneficiando o serviço de referência para os usuários com deficiência. Estas são funções de características técnicas que competem ao profissional bibliotecário.

---

<sup>28</sup> <http://setorbraille.blogspot.com.br/p/sobre-o-setor-braille.html>. Acesso em: 02 jul. 2015.

Para dar continuidade à discussão desta categoria, definiu-se as subcategorias ambiente externo e a comunicação organizacional que possibilitam dar indícios para compreender o papel do bibliotecário que é definido pelas mudanças que ocorrem na sociedade, e da biblioteca no contexto da educação inclusiva. Lembrando que a biblioteca universitária é um local para atender as necessidades informacionais da comunidade interna, Universidade prioritariamente, apoiando as atividades relacionadas ao ensino, à pesquisa e à extensão. Mas não se deve esquecer que como espaço público, as bibliotecas estão abertas também para a comunidade externa que deseja pesquisar ou apenas utilizar os espaços para estudo.

#### 6.4.5.1 Ambiente externo

Acompanhar o que ocorre no entorno das bibliotecas é uma ação que possibilita gerir de uma melhor maneira uma unidade informacional. Saber que alunos com deficiência estudam nas escolas, institutos e faculdades em que as bibliotecas estão localizadas fisicamente, contribui para a tomada de decisão que proporciona a criação e disponibilização de serviços acessíveis. Tal atitude contribui para a inclusão de estudantes deficientes nos espaços das bibliotecas universitárias. O exposto pode ser ilustrado diante da disponibilização de informações em Libras pelo site biblioteca universitária da Universidade Federal do Ceará, pois, ao tomar esta decisão de incluir o estudante surdo demonstra atenção à sua comunidade de usuários.

Quando uma biblioteca universitária realiza o processo de aquisição de materiais, presume-se que dentre as várias questões analisadas, devem estar inseridos os usuários, assim, a preocupação em dar condições de igualdade ao usuário deficiente foi apresentada pelo profissional B2, conforme exposto a seguir.

Da mesma forma que temos preocupação em comprar livros e computador para todos os alunos, é preciso pensar nestes também. Nos laboratórios com acessibilidade e realmente que as portas sejam abertas não apenas para que eles entrem, mas que eles se mantenham aqui dentro não é? Para que eles se mantenham como qualquer pessoa (B2, 2015).

Durante as falas dos nossos interlocutores, percebe-se que a temática discutida nesta dissertação só se faz presente quando questionado a respeito. Nenhum dos participantes trouxe à tona um caso prático de se pensar neste público no cotidiano das bibliotecas, ou nas práticas de trabalho no seu dia a dia. Todos se mostraram interessados na pesquisa, alguns disseram que o assunto é importante, mas ainda é um assunto em que a teoria é uma coisa e a



prática é outra bem diferente. O B3 mencionou que “eu acho que é um assunto muito pertinente, acho que a gente precisa mesmo (de formação) não é?”

Ao longo das entrevistas, verificou-se que não há um olhar da gestão das unidades para a questão de acessibilidade e inclusão nas BU. Essa afirmativa deve-se ao fato de termos indagado aos bibliotecários de referência se os gestores das unidades os questionam sobre a presença de usuários deficientes pois, tendo conhecimento desse público será possível identificar os espaços que necessitam de mudanças e criar novos serviços. Como já mencionado na fala da DSB sobre a responsabilidade técnica, pressupõe que por não pertencer às funções técnicas do trabalho do bibliotecário, algumas questões de eliminar barreiras nestes espaços não estejam sendo discutidas.

Questionou-se à DSB se a temática da pesquisa é discutida em reuniões com os bibliotecários, e segundo a DSB (2015)

Ela faz parte da nossa plataforma de trabalho. Um pouco da nossa trajetória nos auxiliou para que isso fizesse parte das nossas preocupações. Então, a gente não está aqui preocupado somente com a catalogação ou a biblioteca abrir na hora certa e fechar na hora certa. Essas outras questões são tão importantes quanto essas bem técnicas e duras da nossa área. Elas estão no nosso cotidiano. Talvez porque a vice-diretora tenha lá na biblioteca da FAFICH convivido com isso bastante tempo. E eu na minha graduação tinha uma colega que era cega. E nesta administração da biblioteca nós fomos ao SENABRAILLE (Seminário Nacional de Bibliotecas Braille) pontuamos algumas questões lá, tentamos trazer estas questões para dentro da temática aqui que foi trabalhada no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU de 2014 aqui em Belo Horizonte. Então acho que a gente está no caminho. A gente trabalha com o diálogos de inclusão no que é possível, quando éramos da diretoria do sindicato o SINDIFES (Sindicato dos Trabalhadores nas Instituições Federais de Ensino) tinha essa bandeira lá.

Na passagem acima citada comprova-se como que a vivência do profissional bibliotecário ou o estudante de Biblioteconomia com as pessoas com deficiência amplia o olhar de atuação e sensibilização para com o outro. Depara-se com uma contradição quando profissional B3 disse que esta questão não está nas reuniões conforme exposto a seguir e a Diretoria informa que sim.

A não. Nem mencionado no sistema de bibliotecas. Em reuniões que eu tenho assistido ou em conferência ou programação do próprio sistema, ou curso de capacitação, alguma coisa assim que eu tenha ouvido, não (B3, 2015).

Somente o entrevistado B2 mencionou que “quando teve uma recepção de calouro eu até lembro que o chefe me perguntou se tinha algum aluno portador de necessidade especial e tal, eu lembro que ele sempre fica muito atento”. Nessa passagem nota-se que o

profissional desconhece a mudança na forma como se referir à pessoa com deficiência. Como já mencionado neste texto (p.14), não se usa mais a expressão portadora para referir às pessoas deficientes. O B7 relatou que

Era uma coisa que a gente ficava o tempo todo preocupado, mas não tomava atitude para isso, porque não aparecia, entendeu? Era uma coisa que deixava preocupado, mas, assim, na hora que aparecer, eu resolvo.

A falta de proatividade fica explícita no depoimento acima: “na hora que aparecer eu resolvo”. A biblioteca não é preparada para ser inclusiva, quando a pessoa com deficiência aparecer e se vier a se tornar usuário, aí o bibliotecário vai pensar em resolver como melhor atender suas necessidades especiais de acesso à informação. Os demais bibliotecários disseram que não são questionados sobre o atendimento a usuários com deficiência, como nas falas de B1 “Não pergunta não. Nunca foi perguntado. Nunca me perguntaram”. O bibliotecário B4 revelou que “não, até o momento não. Nesses dois anos que estou aqui (nesta unidade) ainda não”.

Subentende-se que somente o fato de ver pelos corredores pessoas com algum tipo de deficiência seja o mínimo para que esta discussão seja levada para dentro das bibliotecas. Será que estas pessoas estão matriculadas em algum curso na Universidade? Serão funcionários da Universidade? Esse tipo de questionamento dentro das bibliotecas já abre um caminho para que ações inclusivas possam ser implementadas.

Ao observar o ambiente externo, as bibliotecas passam a ter elementos que trazem a inclusão de alunos deficientes para os seus espaços. Assim como observam e acompanham tanto as tecnologias da informação e comunicação (TIC) e querem logo aplicá-las nos seus ambientes, deveriam conhecer também as pessoas que estão ao seu redor, despertando o interesse em investir em tecnologias assistivas (TA), por exemplo. Traz-se à tona novamente a fala de B1, “o ser humano fica relegado ao segundo plano, às pessoas têm colocado a tecnologia em primeiro plano e o ser humano em segundo plano, o que devia ser o inverso”.

Ou seja, do que adianta tanta tecnologia nos espaços das bibliotecas universitárias, se estas são apenas para as pessoas sem deficiência? É preciso que esta reflexão seja trazida para os bibliotecários, sejam os gestores, os catalogadores, bem como o bibliotecário de referência, para se relacionar com a diversidade.

Ao abordar o ambiente externo das bibliotecas, compreende-se a Universidade no todo; assim, ao indagarmos Aos estudantes com deficiência se, ao se matricularem na UFMG eles foram questionados sobre ter alguma deficiência, nos responderam:

Naquela época não. Hoje parece que já tem, mas naquela época quando eu comecei, fiz a matrícula em 2011 no início de 2011 ainda não. Não foi perguntado não (E1, 2015).

Não. Quer dizer, na hora da matrícula não. Só depois que mandavam uns questionários para você renovar a matrícula que se você tivesse deficiência preenchia. Eu preenchia (E2, 2015).

Não, nem na graduação (instituição particular), nem no mestrado, e nem aqui no doutorado. Especificamente na UFMG nunca vi nada do gênero, eu conheço recentemente ao renovar a matrícula eles abriram um questionário lá que você indicava possuir deficiência ou não. E aí você marcava sim e abria um questionário para você (E3, 2015).

Verifica-se que nem mesmo a Universidade conhece bem e totalmente os seus estudantes. Conforme exposto, nenhum dos entrevistados, ao ingressar na UFMG, foi questionado sobre ser ou não deficiente. Tal constatação chama a atenção pois, diante do país possuir subsídios legais que tratam sobre a acessibilidade na universidade, como a Portaria nº 1.679/1999 (BRASIL, 1999b), a Portaria nº 3.284/2003 (BRASIL, 2003) que dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições; o Decreto nº 7.611/2011 (BRASIL, 2011) sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado, dentre outras, como que a Universidade ainda não assumiu o seu papel de incluir as pessoas com deficiência, dando-lhes as mesmas condições e atenção as suas demandas e necessidades?

#### 6.4.5.2 Comunicação organizacional

Verificou-se que, ao questionar os profissionais a respeito de terem conhecimento sobre alunos deficientes matriculados nos cursos que a biblioteca atende diretamente e que são usuários potenciais, todos os entrevistados disseram que não possuem essa informação. Segundo os participantes, eles não são informados pelas unidades na qual pertencem, nem mesmo pela gestão do sistema de bibliotecas. Tal comportamento sinaliza para um problema de comunicação organizacional.

Sobre este questionamento, o profissional B3 fez a seguinte sugestão

você deveria entrevistar também alguém do sistema (diretoria do sistema de bibliotecas), eu acho que seria interessante para você sentir o macro também [...]. Porque dá sugestões, isso serve como sugestão, eu acho que é um assunto muito pertinente acho que a gente precisa mesmo, não é?

Segundo os dados coletados na pesquisa, não há indícios de que algum departamento da Universidade envie e-mail ou comunicado para as bibliotecas informando que se matricularam alunos com determinadas deficiências nos cursos. O profissional B1 disse que “não, nunca recebi. Bom seria se enviasse não é? Não enviam nenhum e-mail dizendo, olha no curso X esse ano está entrando fulano de tal que tem essa deficiência, não mandam, não mandam”.

Não! Eu não fico sabendo. Eu acho que isso não tem em lugar nenhum, eu nunca ouvi falar. Por que mesmo quando a gente recebia pessoa com deficiência [...] a gente ficava sabendo depois, não tinha um aviso da Universidade. [...] a gente ficava sabendo por causa dos colegas falando não porque vinha comunicado “já matriculou uma pessoa com deficiência”. Não, isso aí não (B3, 2015).

A gente ia ter que pedir ou para o DRCA quando é graduação e na Pós às secretarias de pós-graduação. Mas nunca foi informado. Isso se nós quiséssemos saber, eles não mandam. A única coisa que a gente recebe, por exemplo, das secretarias de pós, são os alunos mesmos, quem está matriculado, aí vem os dados deles, mas não vem essa informação. Então, se a gente quiser saber, a gente ia ter que procurar contato com eles. A gente não recebe assim espontaneamente (B4, 2015).

Ainda sobre estar informado sobre a presença de alunos com deficiência, o profissional B2 relatou que

Quando tinha vestibular que a gente trabalhava no vestibular, a gente sabia que no prédio que ia trabalhar tem tantos alunos com deficiência concorrendo. Agora hoje em dia, realmente eu não fico sabendo. Eu vejo que tem mais alunos que tem entrado, com certeza. Eu acho que é interessante ter um cadastro e até para abordar essas pessoas. Mas não sei como funciona, por exemplo, quando a pessoa chega na escola se ele é informado, por exemplo, olha a FAFICH conta com esse laboratório, existe isso na faculdade tal, tem livro em Braille. Realmente não sei se isso acontece (B2, 2015).

Presume-se que, com a informação prévia da matrícula de pessoas com deficiência repassadas às bibliotecas, estas unidades podem se preparar para quando este usuário chegar, elas passam a ter uma ideia do que fazer para atender esse público. Essa informação sinaliza para as BU que novos desafios vem pela frente.

O profissional B5 disse que quando entram novas turmas e vão até a biblioteca fazer a carteirinha, de certa forma eles veriam as pessoas com deficiência, mas que não recebem nenhum comunicado formal. O profissional B6 informou que a única informação que recebem é de aluno intercambista, que nunca recebeu nada que dissesse tais e tais alunos tem determinadas deficiências. Este profissional atua nesta unidade há 10 anos, e nada do gênero aconteceu.

A fala de B8 nos chama a atenção, “ainda não fiz essa pesquisa não...”, isso mostra que ele percebe que é papel do bibliotecário também ir atrás da informação, e não apenas esperar que tudo que ocorra nos espaços da Universidade seja disseminado.

A Diretoria Sistema de Bibliotecas também não recebe relatórios informando a chegada de alunos com deficiência. Segundo a DSB “isso é novo, esse tipo de questionamento para a comunidade ingressante ele é bem recente também. Então imagina, se a comunidade não se informava sobre esse possível público até bem pouco tempo, ela também não tinha como comunicar as suas estruturas que determinado público chegou”.

A DSB acrescenta que

A gente tentava saber pela pró-reitoria de graduação, tentava saber quem fez prova nesse prédio, que é tudo nesse prédio, e tem aluno que não se declara. Eles até rejeitam fazer a prova aqui por que precisa de um leitor. Mas fazem o vestibular e na hora de fazer a matrícula eles não pedem diferença de tratamento. Então às vezes é muito complicado. A gente vivia perguntando à pró reitoria de graduação, quantos cegos fizeram matrícula? Quantos cegos entraram? E eles não sabiam. Às vezes eles não sabiam não porque não tenham organização não, é porque não foi declarado. Então se a gente chamava o cego na rua é por que ele não declarou, ele não informou. Alguns têm medo de se declarar e serem tratados com diferença, então alguns não declaram (DSB,2015).

Devido ao fato de antigamente não ser uma prática a Universidade obter a informação se o aluno é deficiente ou não no momento da matrícula e conseqüentemente não transmitir essa informação para a DSB ou para as próprias bibliotecas setoriais, observa-se um desconhecimento dos profissionais bibliotecários sobre a presença de estudantes deficientes. Obteve-se informações do NAI de que em todas as áreas de conhecimento há alunos deficientes matriculados, mas deve-se lembrar que este Núcleo foi instituído na UFMG apenas em 2015. Se há estes alunos no entorno das bibliotecas, nos fica uma questão: porque estes alunos não estão frequentando as bibliotecas?

Constata-se o desconhecimento do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) da UFMG por parte dos bibliotecários entrevistados, devido a nenhum dos profissionais ter mencionado esse Núcleo (as entrevistas foram realizadas entre abril e junho de 2015 e o NAI foi criado em fevereiro do mesmo ano). Apenas a DSB mencionou ter conhecimento do setor.

A instituição tem que ser mais violenta em informar a comunidade sobre a estrutura que agora trata disso. Quanto mais bater nessa tecla que existe esse novo setor pode ser que as coisas melhorem um pouquinho. E vão melhorar, mas é preciso dar a conhecer (DSB, 2015).

Ainda sobre o desconhecimento dos bibliotecários entrevistados, realizou-se uma pesquisa simples na internet e encontra-se que nos meios de comunicação da Universidade foi divulgada a criação desse núcleo em março de 2015<sup>29</sup>

Outro fator que mostra um problema de comunicação interna, se assim pode-se dizer, é que no primeiro encontro do NAI, durante a apresentação da coordenadora do núcleo, em um dado momento é falado sobre Projeto Biblioteca. A pesquisadora questionou sobre o que era esse Projeto e se as bibliotecas já estavam sabendo dele, pois tinha entrevistado os bibliotecários para a pesquisa e nenhum deles falou a respeito desse projeto. A coordenadora respondeu que ocorreu uma conversa com a coordenação do Sistema de Bibliotecas da UFMG e que as bibliotecas iriam receber um equipamento, não entrando em detalhes sobre o que seria.

Talvez falte também a instituição em relação a este tema fazer um uso mais estratégico dos seus veículos de comunicação, para dar a comunidade o que ela tem e o que ela pretende ter sobre esse aspecto (DSB, 2015).

Ao questionar a DSB sobre o Projeto Biblioteca, verificou-se que eles não possuem uma cópia do Projeto, assim tal documento foi solicitado via e-mail ao NAI, mas até a finalização da dissertação não obteve-se retorno. Segundo a DSB, nas reuniões de que participaram com o NAI, eles se convidaram a participar, “como em quase tudo que tem na Universidade para que possam pautar a biblioteca. Faz parte do nosso trabalho. Então como estamos aqui há mais tempo e a estrutura do NAI foi criada agora talvez a gente ajude a provocar que as coisas andem com um pouco mais de rapidez” (DSB, 2015).

O Projeto Biblioteca mencionado pelo NAI refere a equipar as 25 bibliotecas setoriais com um “monitor para alunos com baixa visão, monitor ampliado” (DSB, 2015). A pesquisadora questionou se este equipamento é o mesmo que já é disponibilizado em uma das bibliotecas setoriais. A DSB respondeu:

Provavelmente. O NAI que fez o levantamento do que precisa, as especificações técnicas nós não sabemos dizer se é igual a esse. Nós seremos avisados, mas não necessariamente temos que fazer parte do projeto. Outra notícia que nós temos é que foi encaminhado um processo de compra e quando os equipamentos chegarem eles nos avisarão e serão distribuídos pelas bibliotecas. A parte da DSB era informar as chefias das respectivas bibliotecas setoriais sobre esse projeto em curso e que

---

<sup>29</sup> <https://www2.ufmg.br/prograd/prograd/Pro-Reitoria-de-Graduacao/Noticias/UFMG-conta-com-novo-nucleo-voltado-para-portadores-de-necessidades-especiais>;  
<https://www.ufmg.br/online/imprensa/arquivos/037414.shtml> Acesso em: 15 jul. 2015.

quando o equipamento chegasse a biblioteca já teria que ter um entendimento para acolher aquele elemento novo.

Diante da constatação de que os bibliotecários de referência desconhecem este Projeto, mesmo sabendo que as chefias das bibliotecas setoriais tem essa informação, foi informada essa situação à DSB, que explicitou que

Sabe! Nós fizemos duas reuniões com as chefias e entre os pontos de pauta nós informamos isso. [...] as pessoas foram informadas, nós temos as datas das reuniões, está tudo documentado. Então as bibliotecas sabem por que foi passada em reunião, a ata da reunião é disparada para o sistema todo. Para a equipe toda. Cerca de 300 pessoas. Muito embora, um documento, uma ata de reunião como nós somos uma gestão que prima pela união, diálogo e transparência, ela é disparada para a equipe do sistema. Então chegou lá, tá? Nós estamos atualmente na função de diretores e essa informação é oficial. As pessoas não leem a página da Universidade. As pessoas estão muito bem informadas sobre o que as interessa. Se não interessa, e esse assunto provavelmente não às interessa, elas vão se protegendo num máscara de desinformação que é por pura conveniência. Infelizmente (DSB, 2015).

Sabe-se da importância do trabalho do bibliotecário de referência, e da necessidade desse profissional ter conhecimento de equipamentos que estarão disponíveis aos usuários efetivos, e aos usuários que poderão vir a atender. Verifica-se que a DSB também tem essa percepção conforme a passagem a seguir.

Um bibliotecário de referência de uma UFMG que utiliza como justificativa o fato de não saber, “eu não soube por que ninguém me falou” não é bibliotecário de referencia. Um bibliotecário de referência lida com a informação e tem que buscar se informar, ele foi formado nisso. Ele pertence ao quadro dessa Universidade e se ele acha que determinada informação ele não teve. Ele é detentor das ferramentas e das estratégias para se informar. E ele não está informado simplesmente por que ele não está interessado naquela questão. Nem se qualquer pessoa da Universidade enfiasse a informação dentro da cabeça desse bibliotecário de referência, se ele não está interessado nesse tema, ele vai continuar justificando que não sabe daquele assunto. Por quê? Porque é cômodo. E dificilmente a Universidade estará preparada para essa nova realidade, nova com aspas bem grande por que isso não é novo. Para essa nova realidade, se as pessoas que compõem a comunidade universitária, elas continuarem a se importar com o grau de má vontade desse tamanho para esse tipo de questão, então nada vai mudar, se a cabeça dos nossos colegas não mudar. Mesmo que a diretoria da biblioteca queira que as coisas aconteçam, se lá na ponta, na referência, a pessoa não tiver também o mínimo de sensibilidade para o assunto, não vai funcionar (DSB, 2015).

A falha de comunicação também foi identificada na fala do estudante E3 no tocante a conhecer algum espaço de atendimento a alunos com deficiência na Universidade ao qual ele possa recorrer caso tenha necessidade:

Aquí na UFMG eu não conheço, não. Assim, é, não tem nenhum núcleo de assistência, assim de apoio, nada. As vezes que eu precisei, por exemplo, vou fazer

disciplina aí na sala não tem carteira, é só cadeira, não é? Para mim é tranquilo. Mas em dia de prova, por exemplo, eu pedia no departamento para colocar uma carteira daquela separada. Quando eu preciso de alguma coisa eu procuro a secretaria (E3, 2015).

Pressupõe-se que, devido ao E3 ser um estudante tão autônomo, independente na sua vida, tanto acadêmica como social, ele não tenha a curiosidade de procurar na Universidade se há de fato um núcleo de assistência. Mas por outro lado, considera-se especular que há problemas de comunicação na Universidade. Pois, se quando este aluno renovou sua matrícula, e informou ser deficiente, o NAI deveria receber seus dados, logo, fizesse contato com este estudante apresentando um pouco do seu trabalho. Mostrando que o aluno deficiente tem um local para recorrer.

Os estudantes E1 e E2 mencionaram o NAI e frisaram que é um espaço criado recentemente para apoio aos estudantes com deficiência. Visualiza-se como que as minorias estão mais bem informadas de assuntos ligados a suas necessidades e direitos, do que setores que fazem atendimento ao público.

Considera-se importante que as partes, bibliotecas, secretarias, núcleo de acessibilidade, e outros setores da Universidade se comuniquem, para que formem um sistema coeso, integrado, para que de fato possam trabalhar juntos e oferecer aos estudantes com deficiência uma instituição de ensino superior inclusiva.

Por meio da gestão da biblioteca, categoria definida para o fechamento desta análise, é que será possível que modificações sejam realizadas nos espaços das bibliotecas universitárias. Pois a partir do momento que o Sistema de Bibliotecas incluir estas questões nas discussões para o gerenciamento das bibliotecas universitárias, é que o cenário no qual se deparou poderá ser alterado.

Cabe também ao gestor de cada biblioteca setorial ter conhecimento dos estudantes com deficiência matriculados nos cursos que a unidade atende, e se conscientizar que a qualquer momento estes estudantes poderão ir até uma biblioteca do sistema. O que exigirá refletir em como está a sua unidade informacional para atender este público. Algumas reflexões abarcarão aspectos de como está o conhecimento do bibliotecário de referência que atua na linha de frente da biblioteca para receber e interagir com estes usuários, se sua equipe de auxiliares administrativos e estagiários tem preparo para se relacionar com estas pessoas (acessibilidade atitudinal), bem como se os recursos informacionais e tecnológicos existentes são acessíveis a todos eles.



Para que sejam disponibilizadas bibliotecas universitárias inclusivas, é necessário um trabalho em conjunto, em que as partes têm um papel a desempenhar para receber, acolher e contribuir para a trajetória estudantil desses alunos.

A gente não pode esquecer aqui dentro dessa estrutura, que a Universidade não está descolada do restante da sociedade não. Por conta das coisas serem assim lá fora que elas acontecem assim aqui dentro também. O que talvez seja lamentável é que aqui, sendo uma instituição de ensino superior, principalmente um dos objetivos é contribuir para a formação de cidadãos, de novos cidadãos, os integrantes da comunidade universitária deveriam fomentar outro tipo de comportamento frente a essa realidade que a gente discute aqui agora. E esse tipo de desconhecimento injustificável, eu repito, ele contribui para que prevaleça esse caráter excludente da comunidade externa. E aí a Universidade continuaria apenas a replicar uma cultura da violência, violência por que exclui esse outro simplesmente por que é diferente. E nós bibliotecários que nos gabamos tanto de trabalhar com coisas estratégicas, com informação, o quanto a informação contribui e pode contribuir potencialmente para um mundo menos injusto, quando a gente reitera uma postura de comodismo frente a outras questões, nós estamos de fato contribuindo para nada. Inclusive não estamos contribuindo nem o que nós juramos lá na graduação, na colação de grau (DSB, 2015).

Verifica-se na passagem acima citada que, no olha da DSB, a exclusão se repete nos espaços da Universidade, nos ambientes das bibliotecas, e até nas atitudes de indiferença das pessoas sem deficiência que prestam serviços ao público, seja ele deficiente ou não. Portanto, por se tratar da realidade das bibliotecas setoriais da UFMG, a criação do GT Acessibilidade, proposto pela DSB, pode começar a mudar os pensamentos e até o comportamento dos profissionais para a responsabilidade que estes possuem como mediadores da informação.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa possibilitou trazer à tona um assunto com o qual os bibliotecários de referência não estão muito familiarizados, a inclusão de alunos com deficiência no ensino superior e, conseqüentemente, como usuários das bibliotecas universitárias.

Por meio das entrevistas foi possível provocá-los a pensar em um problema que já existe, mas no qual ainda não estão imersos. Poder ouvir os dois interlocutores chaves – bibliotecários de referência e usuários com deficiência - das bibliotecas universitárias no tocante à investigação proposta permitiu enveredar por um caminho um tanto quanto desconhecido. Pois ao se colocar no lugar do outro, mas não de um outro qualquer, e sim de um sujeito com características bem específicas que é o grupo de estudantes com deficiência, verifica-se que o usuário com deficiência não recebe as mesmas condições de igualdade, autonomia e acessibilidade nestes espaços e não tem à sua disposição profissionais realizando o serviço de referência com competências suficientes nas bibliotecas da UFMG para atendê-lo.

Assim, para se concretizar uma sociedade inclusiva, sugere-se a necessidade de envolver um grupo heterogêneo de profissionais com o mesmo objetivo e ouvir a pessoa com deficiência visando incluir estudantes com diferentes deficiências nos seus espaços de atuação. A Universidade é um exemplo de espaço que deve ser inclusivo, pois possui colaboradores de diversas áreas do conhecimento que têm contato com vários alunos, sendo muitos deles responsáveis pela formação de um público tão diversificado, pela prestação de serviços e que não estão bem preparados para essa tarefa.

A instituição de ensino superior tem a responsabilidade de incluir em seus espaços as pessoas com as mais variadas características que posteriormente estarão no mercado de trabalho, se faz necessário também essa inclusão nas bibliotecas universitárias. Portanto, cabe às BU's a eliminação de diversas barreiras como a arquitetônica para pessoas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida, sinalização em Braille e piso tátil para os cegos, obras em Braille, terminais de consultas com programa de voz e com monitores maiores, incluindo o teclado em Braille, informações em tamanhos ampliados para pessoas com baixa visão, equipe treinada e proativa para auxiliar os usuários, conhecimento em Libras, dentre outros pontos, nos espaços de todas as bibliotecas setoriais, para que o usuário possa utilizar a biblioteca que ele quiser. Por se tratar de um Sistema de Bibliotecas, presume-se que as partes

tenham que estar preparadas, coordenadas entre si, para formar um todo inclusivo e que funciona como estrutura organizada e com o mesmo pensamento.

Os núcleos de acessibilidade e inclusão, núcleo de educação inclusiva, núcleos de inclusão dentre outras nomenclaturas, são espaços que devem existir nas Universidades para efetivar a inclusão de estudantes com deficiência e acompanhá-los no seu percurso acadêmico, sendo estes centros de apoio um espaço para que o estudante deficiente possa se reportar sempre que necessário. Vale destacar que seria pertinente que na equipe multidisciplinar destes núcleos houvesse a presença do profissional bibliotecário, sendo este o responsável pela gestão das bibliotecas universitárias e que fala com propriedade do lugar que ocupa, podendo relatar o diagnóstico destas unidades informacionais no que se refere à acessibilidade nos seus ambientes, mesmo não sendo reconhecidas estas atividades como funções técnicas do profissional. Presume-se que, ao inserir esta temática na formação (graduação) do bibliotecário, ele adquira conhecimentos e competências para transitar com maior propriedade nestas questões que estão diretamente ligadas ao universo das unidades de informação.

Desta forma, a presente pesquisa investigou se a inclusão de estudantes com deficiência nos cursos superiores desencadeia mudanças no processo de formação dos bibliotecários com vistas a propor a eficácia no atendimento e na sua prática profissional. E constata-se que o grupo de profissionais que hoje atuam na função de bibliotecário de referência necessita de capacitação, de formação continuada para atender e se relacionar com a pessoa com deficiência. Mesmo observando que a Diretoria do Sistema de Bibliotecas esteja mais sensibilizada e envolvida para esta discussão, devido ao fato de ambos terem convivido com a pessoa deficiente, há uma lacuna entre a direção e os profissionais na linha de frente. As informações que são ditas em reuniões com diretoria não têm chegado com tanto destaque até as bibliotecas setoriais.

Ressalta-se aqui como a presença do deficiente convivendo com o estudante de Biblioteconomia influenciou na sua formação, e isso se relaciona com os objetivos da pesquisa na medida em que, a presença de estudantes com deficiência na Universidade tende a exigir a aquisição de conhecimentos por parte do profissional bibliotecário para o atendimento a esse público. Notou-se que o discente de Biblioteconomia sentiu-se sensibilizado e responsável por esse colega, eliminando a barreira atitudinal entre eles e contribuiu para um percurso acadêmico mais inclusivo para esse estudante deficiente.

Constata-se que a ausência no convívio, no relacionamento com a pessoa deficiente, em conhecer melhor o outro (usuário) interfere no desempenho profissional do

bibliotecário de referência e nas relações sociais que se constroem nos espaços das bibliotecas. Durante o processo de educação formal do Bibliotecário é preciso pensar alternativas de criar interação com os deficientes. Como exemplos, levar os estudantes de Biblioteconomia no Instituto São Rafael, escola estadual localizada no município de Belo Horizonte, que atende estudantes com deficiência visual, como em escolas de surdos. Outro exemplo é o Instituto Santa Inês<sup>30</sup> também localizado em Belo Horizonte, que desde 1947 presta serviços aos surdos do Estado de Minas Gerais. Somente com a convivência com o deficiente é que mudanças ocorrerão na formação continuada do profissional bibliotecário.

Um dos fatores que contribuíram para o não convívio com as pessoas deficientes é que há tempos atrás as pessoas com deficiência não frequentava uma escola comum, causando uma segregação e impedindo que as relações com o deficiente pudesse ser efetivada, e que os ditos normais, pudessem reconhecer que as diferenças dos indivíduos não são motivos para o tratamento desigual e excludente.

Investigar a formação dos bibliotecários, em particular do bibliotecário de referência, deve-se ao fato do importante papel que estes possuem, como também do lugar no qual trabalham, as bibliotecas universitárias, que são unidades informacionais que constantemente são avaliadas pelo MEC por contribuírem com a formação dos universitários, e cujo interesse na acessibilidade já está sendo avaliado como apresentado no referencial teórico da pesquisa.

A realidade social do bibliotecário é construída no seu dia a dia com a interação com os mais variados atores, entre os quais deveriam estar incluídos também atores com deficiência, ainda sendo estes uma minoria na Universidade. Considera-se então que são necessárias novas pesquisas para refletir sobre a formação do bibliotecário, para a interação e convivência com pessoas deficientes, além de e provocá-los a discutir a inclusão e a acessibilidade como aspectos de sua responsabilidade no âmbito das bibliotecas, sejam elas escolares, universitárias, públicas, comunitárias.

Constata-se que os principais desafios dos bibliotecários com os usuários com deficiência é a falta de conhecimento: da legislação brasileira sobre a questão, da Língua Brasileira de Sinais (Libras) para comunicar com o usuário surdo, em como abordar/interagir com o deficiente, seja o seu desconhecimento de tecnologias assistivas para uso dos serviços e produtos das bibliotecas, bem como para a autonomia dos usuários nestes espaços. Estes

---

<sup>30</sup> <http://www.institutosantaines.com.br/>. Acesso em 30 nov. 2015.

aspectos são maximizados devido principalmente à falta de convivência com a pessoa deficiente.

Alternativas como a comunicação escrita ou a leitura labial foram mencionadas pelos profissionais para a comunicação com o surdo, mas constata-se que não são as melhores opções, tendo em vista as particularidades do deficiente auditivo, pois alguns podem não adotar estas formas de comunicação para interagir, estando estes excluídos da biblioteca. Nem todos os surdos ou pessoas com deficiência auditiva dominam a leitura labial.

A dificuldade em como abordar a pessoa com deficiência demonstra a falta de proatividade deste profissional, levando à consequência de que, se o usuário precisar de algum serviço ou informação deixará de procurar a biblioteca. Constata-se uma barreira do bibliotecário em dar o primeiro passo para abordar a pessoa com deficiência, como se percebeu na fala do B1 ao dizer que havia uma pessoa surda utilizando a biblioteca, mas esse profissional não sabia se era aluno da Universidade ou da comunidade externa. Faltou ao bibliotecário o comportamento de se aproximar para saber se aquele usuário que frequentava bastante a biblioteca precisava de algum auxílio e saber se o usuário pertencia a comunidade universitária da UFMG. Por fim, faz-se necessário que o bibliotecário conheça novas tecnologias assistivas para uso na biblioteca, se limitando ao Braille na maioria das falas.

Cabe aos bibliotecários, incluindo os que atuam referência, catalogação, gestão etc., adquirir novas competências para trabalhar com a diversidade. O profissional ainda se encontra na sua zona de conforto dominando as atividades tradicionais da Biblioteconomia, desconhecendo questões da inclusão no ensino superior, legislação e normas técnicas que abarcam questões a serem aplicadas nas bibliotecas. Confirma-se que os profissionais possuem mais competências comportamentais do que técnicas para o trabalho com os usuários com deficiência.

Ao investigar a formação continuada dos profissionais entrevistados, nota-se que os profissionais não possuem formação na temática da educação inclusiva, área que compreende também o universo das bibliotecas e o profissional da informação. Deparou-se na pesquisa com profissionais com formação nos níveis de pós-graduação nas áreas de Bibliotecas Universitárias, Formação de Leitores, Gestão de documentos e Organização da informação no contexto digital e Biblioteconomia, sendo que em nenhum dos casos a temática de acessibilidade/inclusão foi discutida no curso de pós-graduação. Acredita-se que, em todos os cursos citados cabe à discussão com os usuários da informação que possuem algum tipo de deficiência, seja no ambiente físico das bibliotecas ou no virtual. Identificou-se ainda profissionais com mestrados nas áreas de Administração e Ciência da Informação e em

andamento em Lazer; e doutorado em Ciência da Informação. Pressupõe que cursos sobre as questões da inclusão e acessibilidade não interessam a esses profissionais.

Quanto aos fatores motivacionais que tendem a levar o bibliotecário de referência a se dedicar na sua formação continuada, identificou-se a busca de conhecimento para aplicar no seu trabalho, os usuários das bibliotecas, e situações de trabalho que deixaram a desejar no atendimento ao público, como sendo aspectos importantes para o bibliotecário dar continuidade ao seu processo de aprendizagem. Verifica-se novamente que, dos aspectos citados, nenhum inclui a pessoa com deficiência.

Do ponto de vista de barreiras ou empecilhos que impedem este profissional dar continuidade ao seu processo de capacitação, verifica-se a acomodação do profissional bibliotecário, tendo sido destacado que o fato de este profissional ser concursado, já lhe proporciona estabilidade. Foram citadas também questões financeiras, barreiras de comunicação (idiomas), a idade (devido à amostra ter profissionais que se formaram na década de 1980), problemas familiares (que fazem com que o profissional tenha que fazer escolhas entre o pessoal e o familiar), o cansaço, o profissional estar prestes a se aposentar, a falta de tempo (por estar envolvido com outras atividades), a falta de oportunidade e questões pessoais (particulares). Constata-se que tanto os fatores motivacionais quanto as barreiras para o processo de formação continuada são aspectos bastante subjetivos desses sujeitos, mas apesar disso nunca está presente a questão das pessoas com deficiência.

A pesquisa verificou que o bibliotecário formado é o responsável por administrar sua carreira e ele tende a definir o seu caminho profissional de acordo com fatores motivacionais de cada indivíduo.

Mesmos os profissionais tendo por diversos momentos destacado a importância de atender as demandas dos usuários, os usuários com deficiência não estão presentes nas situações de trabalho do ponto de vista quantitativo que justifique a formação continuada na área de conhecimento que os contemple, o que reflete um comportamento excludente dentro dos espaços das bibliotecas.

Quanto ao papel do bibliotecário e da biblioteca universitária no contexto da educação inclusiva, como também o da Universidade na formação desse profissional para o atendimento a alunos com deficiência, verifica-se a falta de proatividade do profissional a buscar por informações sobre alunos deficientes matriculados nas unidades em que atuam, não permitindo saber quais as deficiências que este usuário possui, o que implica em um desconhecimento em como tratá-lo, como se relacionar com a diversidade, que tipo de serviço ou recurso ele precisa, etc. Tal desconhecimento impossibilita modificações que deveriam

ocorrer nos espaços das BU para que todos os usuários de fato estejam incluídos neste ambiente educacional. Bem como a falta de disciplinas na matriz curricular do curso de Biblioteconomia que se discuta a temática aqui apresentada.

Por outro lado, a Universidade tendo recentemente implantado a solicitação de informações sobre o estudante ser ou não deficiente, ao renovar a matrícula, passa a possuir informações importantes e necessárias para conhecer este aluno com características específicas, propiciar a acessibilidade nos seus espaços, na metodologia de ensino, como poderá também compartilhar tais informações com o Sistema de Bibliotecas da UFMG permitindo a tomada de decisões para suas bibliotecas setoriais no tocante a acessibilidade e inclusão. Sabe-se da importância da informação para tomada de decisões nas organizações, e incluindo aqui as bibliotecas, o uso da informação a respeito dos usuários com deficiência pode ser um fator relevante para definir ações de capacitação da equipe de trabalho, para adaptações e desenvolvimento de novos serviços e produtos acessíveis e que sejam de fato para todos.

O que agrava ainda mais este cenário é o fato de que, por não terem demanda quantitativa destas pessoas, as adaptações e modificações nas bibliotecas universitárias ainda deixam de ocorrer. Às vezes os bibliotecários esperam ter o primeiro atendimento para que se possam pensar em realizar alterações nos ambientes da biblioteca como também se avaliar se possuem competências para atender este público. Considera-se que esta postura não se justifica nos dias de hoje, devido à realidade das universidades, estas possuem alunos com diversas deficiências matriculados nos mais variados cursos, sejam de graduação ou pós-graduação, e que cabe ao profissional bibliotecário antecipar as demandas que mais cedo ou mais tarde receberá.

A necessidade de conhecer e observar o comportamento informacional de um grupo de atores sociais que viviam à margem da sociedade, torna-se importante diante de um discurso de uma sociedade que se diz inclusiva e com educação para todos. Infelizmente, a prática ainda está longe de efetivar este discurso, os usuários com deficiência auditiva, física e visual passam por muitas dificuldades no seu dia a dia no ambiente universitário. Estes usuários muitas vezes precisam de ajuda para desenvolver suas atividades acadêmicas ou até se locomoverem nas dependências da universidade e da biblioteca. É preciso entender que as pessoas são diferentes e têm necessidades distintas.

Considera-se que é preciso avaliar as bibliotecas universitárias brasileiras no tocante aos serviços prestados aos usuários com deficiência, saber como eles se comportam para ter acesso à informação, na acessibilidade nas mais variadas dimensões, na consulta às

fontes de informação e às bases de dados, quais as limitações e dificuldades eles encontram nas BUs, e como está o nível de conhecimento da equipe para atender estes usuários. Pressupõe-se que estes estudos permitirão conhecer as particularidades dos sujeitos com deficiência, colaborando com a Ciência da Informação que tem a preocupação “de reunir, organizar e tornar acessível o conhecimento cultural, científico e tecnológico produzido no mundo” (OLIVEIRA, 2011, p. 13).

Dessa forma, a biblioteca universitária poderá apoiar as atividades da Universidade dando suporte ao ensino, à pesquisa e à extensão, de maneira que os serviços disponibilizados pelas bibliotecas possam atender todos os usuários, sem distinção. Ou seja, “os recursos técnicos, ambientes e serviços de uma biblioteca devem voltar-se para todos os seus usuários, independentemente de sua condição funcional e social” (BEM, 2013, p. 77).

Portanto, na formação do profissional na graduação, necessita-se ser crítico e realista que uma disciplina sobre Libras, e ainda na categoria de optativa, não contribui muito para o aprendizado do discente de Biblioteconomia para posterior interação deste profissional com um usuário surdo. Ainda nesta questão que envolve as disciplinas da matriz curricular, sugere-se que, no curso de Biblioteconomia, na disciplina de Estudo de Usuários, sejam discutidos os usuários com deficiência, que estimulem pesquisas que contemplem este público, que é uma realidade do profissional bibliotecário e que está despreparado para atendê-los.

Contudo, um bibliotecário e conseqüentemente uma biblioteca universitária que recebe, acolhe e que proporciona acessibilidade arquitetônica, comunicacional, informacional e atitudinal aos estudantes, por exemplo, com deficiência auditiva, física e visual, assumem sua responsabilidade social em atender toda a comunidade acadêmica.

No entanto, a inclusão só se efetiva por meio do diálogo com os estudantes deficientes, que não se consideram incluídos na Universidade pois, ao longo do trabalho de campo, em poder ouvir as suas experiências às vezes positivas, outras nem tanto, as suas histórias de vida estudantil e também pessoal, toca e sensibiliza profundamente e sensibiliza de modo a abri-lo ao novo, ao diferente, em conviver com a diversidade, e perceber como os bibliotecários tem em mãos o poder de realizar mudanças no seu campo de atuação.



## REFERÊNCIAS

- ABNT, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2.ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em:<[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_genetico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_genetico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf)>. Acesso em: 05 abr. 2014.
- \_\_\_\_\_. **NBR 15599**: acessibilidade: comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em:<[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_genetico\\_imagens-filefield-description%5D\\_21.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_genetico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf)>. Acesso em: 05 abr. 2014.
- ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. de. **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: editora UFMG, 2011. p. 29-43.
- ARAÚJO, W. T. de. A biblioteca pública e o compromisso social do bibliotecário. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.14, n.1, p.106-122. 1985. Disponível em:< <http://www.brapi.ufpr.br/download.php?dd0=13800>>. Acesso em: 14 abr. 2014.
- ARRUDA, M. da C. C.; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf> >. Acesso em: 15 maio 2014.
- BEM, R. M. de *et al.* O papel da Biblioteca Universitária na vida acadêmica do estudante com deficiência: ambiente de acessibilidade informacional da UFSC. In: AMBONI, N. de F. (Org.). **Gestão De Bibliotecas Universitárias**: experiências e projetos da UFSC. Florianópolis, 2013.
- BERAQUET, V. S. et al. Qualidade de ensino na Fabi - Campinas face ao moderno profissional da informação. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 63-69, 1999 *apud* PEREIRA, E. A. J. **O perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde em Santa Catarina**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em:< <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/102401/221839.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 03 abr. 2014
- BORGES, M. A. G. O profissional da informação: somatório de formações, competência e habilidades. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004
- BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968. Disponível em:< <https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EdbertoFerneda/k---artigo-01.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2014.

BRASIL. **Lei nº 7.853**, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7853.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2014.

BRASIL. **Portaria n.1.793**, de 27 de dezembro de 1994. Disponível em:  
<<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria1793.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2014.

BRASIL. **Decreto nº 3.298**, de 20 de dezembro de 1999. Dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Presidência da República. Brasília, DF, 20 dez. 1999a. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2014.

BRASIL. **Portaria nº 1.679**, de 2 de dezembro de 1999. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. 1999b. Disponível em:<[http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/c1\\_1679.pdf](http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/c1_1679.pdf)>. Acesso em: 24 abr. 2014.

BRASIL. **Lei nº 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm)>. Acesso em: 15 abr. 2015.

BRASIL. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10436.htm)>. Acesso em: 15 abr. 2015.

BRASIL. **Portaria nº 3.284**, de 7 de novembro de 2003. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 nov. 2003. Seção 1, p. 12. Disponível em:<  
<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf>>. Acesso em 24 jan. 2014.

BRASIL. **Decreto nº 5.296**, de 02 de dezembro de 2004. Dispõe sobre prioridade de atendimento às pessoas que especifica, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm)>. Acesso em: 15 maio 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de educação especial. **Documento subsidiário à política de inclusão**. Brasília, 2005a. Disponível em:<  
[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=288&Itemid=825](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=288&Itemid=825)>. Acesso em: 27 jun. 2014.

BRASIL. **Decreto nº 5.626**, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei Nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. 2005b. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm)>. Acesso em: 07 abr. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. **Programa incluir**. [2005?]. Disponível em:<  
[http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=495&id=12257&option=com\\_content&view=artic  
le](http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=495&id=12257&option=com_content&view=article)>. Acesso em: 15 maio 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria Educação Especial. **Política nacional de educação especial na perspectiva da educação inclusiva**. 2007. Disponível em: <  
[http://peei.mec.gov.br/arquivos/politica\\_nacional\\_educacao\\_especial.pdf](http://peei.mec.gov.br/arquivos/politica_nacional_educacao_especial.pdf)>. Acesso em: 24 mar. 2014.

BRASIL. **Decreto nº 6.949**, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm)>. Acesso em: 15 maio 2014.

BRASIL. **Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência** - Plano viver sem limites. 2011. Disponível em:<  
<http://www.sdh.gov.br/assuntos/pessoa-com-deficiencia/programas/viver-sem-limite>>. Acesso em: 28 out. 2014.

BRASIL. **Decreto nº 7.611**, de 17 de novembro de 2011. Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. Presidência da República. Casa Civil. Brasília, DF, 21 nov. 2011. 2011b. Disponível:<  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2014.

BRASIL. **Estatuto da pessoa com deficiência**. 2013. Disponível em:  
[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_i  
magens-filefield-description%5D\\_93.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_i_magens-filefield-description%5D_93.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2015.

CABALLERO VALDÉS, O.; PERÓN GONZÁLEZ, S.. El bibliotecólogo y el profesional de la información modernos : ética,papeles y perfiles. **Ciencias de la información**, v. 29, n. 1, p. 3-13, mar.1998 *apud* ARRUDA, M. da C. C.; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donaldo Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf> >. Acesso em: 15 maio 2014.

CAMPELLO, A. R.; REZENDE, P. L. F.. Em defesa da escola bilíngue para surdos: a história de lutas do movimento surdo brasileiro. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 2, p. 71-92, 2014. Disponível em:<  
<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/educar/article/viewFile/37229/23102>>. Acesso em: 23 jan. 2015

CAVALCANTE, R B.; CALIXTO, Pedro; PINHEIRO, M. M. K. Análise de conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.24, n.1, p. 13-18, jan./abr. 2014.Disponível em:<  
<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10000>>. Acesso em: 28 out. 2014.

CHAUI, M. A universidade pública sob nova perspectiva. **Revista Brasileira de Educação**, n. 24, set./dez. 2003. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n24/n24a02.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2015.

CONEGLIAN, A. L. O. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos**: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento. 2008. 165f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

CUNHA, M. B. da; CAVALCANTI, C. R. de O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, M. B. da; AMARAL, S.A. do; DANTAS, E. B. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUNHA, M. V. da; CRIVELLARI, H. M. T.. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia (Org.). **Atuação Profissional na área de Informação**. São Paulo: Polis, 2004.

CYSNE, F. P.. **Biblioteconomia**: dimensão social e educativa. Fortaleza: EUFC, 1993.

DANNA, M. F.; MATOS, M. A. **Ensinando observação**: uma introdução. São Paulo: EDICON, 1982.

DECLARAÇÃO de Salamanca. 1994. Disponível em:< <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2014.

DESLAURIERS, J.-P.; KÉRISIT, M.. O delineamento de pesquisa qualitativa. In: POUPART, Jean *et al.* **A pesquisa qualitativa enfoques epistemológicos e metodológicos**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

DRCA/Assistência. (ass@drca.ufmg.br). Mensagem recebida por michelle@sisbin.ufop.br em 13 maio 2014.

FACHIN, G. R. B.; HILLESHEIM, A. I. de A.; MATA, M. M. S. da. Atuação do bibliotecário na educação especial. **Encontros Bibli**: revista eletrônica biblioteconomia e ciência da informação, v. 9, n 18, 2004. Disponível em: <<http://www.brapi.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001345&dd1=4952f>>. Acesso em: 05 abr. 2014.

FERREIRA, P. P. A.; CONCEIÇÃO, R. C. da; MARQUES, J. A. B. **Biblioteca acessível do IF Fluminense**. 2013. Disponível em:< <http://portal.iff.edu.br/campus/reitoria/pro-reitoria-de-extensao-1/v-mostra-de-extensao-iff-uenf-uff/resumo-dos-projetos-v-mostra-de-extensao/Biblioteca%20Acessivel%20do%20IF%20Fluminense.pdf>>. Acesso em: 17 jul. 2014.

FIDALGO, F.; MACHADO, L. (Ed.). **Dicionário da educação profissional**. Belo Horizonte: Núcleo de Estudos sobre Trabalho e Educação / FAE-UFMG, 2000.

FONTANELLA, B.J.B.; RICAS, J.; TURATO, E.R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 24(1), 17-27, 2008 *apud* CAVALCANTE, R B.; CALIXTO, Pedro; PINHEIRO, M. M. K. Análise de conteúdo: considerações gerais, relações com a pergunta de pesquisa, possibilidades e limitações do método. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.24, n.1, p. 13-18, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/10000>>. Acesso em: 28 out. 2014.

FUNDAÇÃO Dorina Nowill. 2015. Disponível em: <<http://www.fundacaodorina.org.br/>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

FRANÇA, J. L. VASCONCELLOS A. C. **Manual para normalização de publicações técnico-científicas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2013

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas: 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas: 1999.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 2009.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. **Data Grama Zero**, v.1 n.6, Dez. 2000. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/dez00/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/dez00/Art_03.htm)>. Acesso em: 05 abr. 2014.

GROVER, R. *et al.* The wind beneath our wings: chaos theory and the butterfly effect in curriculum design. **Journal of Education for Library and Information Science**, v. 38, n. 4, p. 268-282, 1997 *apud* ARRUDA, M. da C. C.; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donald Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

GROULX, L.H. Contribuição da pesquisa qualitativa à pesquisa social. In POUPART, Jean *et al.* **A pesquisa qualitativa enfoques epistemológicos e metodológicos**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2008.

IBGE, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2010**. Disponível em: <<http://censo2010.ibge.gov.br/resultados>>. Acesso em: 02 jul. 2014.

IFLA, INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual. 25 de março de 1999. Disponível em: <<http://www.ifla.org/V/press/p90326s.htm>>. Acesso em: 4 mar. 2014.

INEP, INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Censo da educação superior 2014 modulo IES. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/questionarios\\_e\\_manuais/2014/questionario\\_ies\\_2014.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/questionarios_e_manuais/2014/questionario_ies_2014.pdf)>. Acesso em: 15 dez. 2014

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LAZZARIN, F. A. **De olho no opac da biblioteca universitária: avaliação sobre e- acessibilidade e arquitetura da informação para web com a interação de usuários cegos.** 2014. 224 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

LIMA, P. A. **Educação inclusiva e igualdade social.** São Paulo: AVERCAMP, 2006.

MACHADO, Ana Maria; PORTINARI, Candido. **O cavaleiro do sonho: as aventuras e desventuras de Dom Quixote de la Mancha.** São Paulo: Mercuryo Jovem, 2005.

MARTINS, W. **A palavra escrita: história do livro, da imprensa e da biblioteca.** 3. ed. São Paulo: Ática, 2001.

MARTINS, A. B.; MARTINS, A. Bibliotecários de instituições de ensino superior quebram barreiras. **Actas do Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas**, n. 11, 2012. Disponível em: <<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/466>>. Acesso em 15 jul. 2014.

MAZZONI, A. A. *et al.* Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 29-34, Maio/Ago. 2001. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209.pdf>>. Acesso em: 18 jan. 2014.

MAZZOTA, M. J. S. **Educação especial no Brasil: história e políticas públicas.** 5. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MELO, A. M.; COSTA, J. B. da; SOARES, S. C. de Matos. Tecnologias Assistivas. In: PUPO, Deise T.; MELO, A. M.; FERRÉS, S. P. (Orgs.). **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas.** Campinas: UNICAMP, 2006, p. 62-70.

MENGATTO, A.P. de F. *et al.* **Acessibilidade à informação no sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Paraná.** 2009 Disponível e,m:<[http://www.portal.ufpr.br/Acessibilidade/Acessibilidade\\_%20informacao\\_no\\_Sistema\\_de\\_Bibliotecas\\_UFPR.pdf](http://www.portal.ufpr.br/Acessibilidade/Acessibilidade_%20informacao_no_Sistema_de_Bibliotecas_UFPR.pdf)> Acesso em: 24 abr. 2015.

MICHELS, L. R. F. **A inclusão/exclusão da pessoa portadora de necessidades especiais no contexto universitário.** 2000. 107 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia social e da personalidade) – Pontifícia Universidade Católica, Porto Alegre, 2000.

MILANESI, L. A formação do informador. **Inf.** Londrina, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1694>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

MINAYO, M.C.S. *et al.* **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Rio de Janeiro, Vozes, 2010.

MOREIRA, L. C.; BOLSANELLO, M. A.; SEGER, R. G. Ingresso e permanência na Universidade: alunos com deficiências em foco. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 41, p. 125-143, jul./set. 2011. Disponível em:<



<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/educar/article/viewFile/25006/16754>>. Acesso em: 15 maio 2014.

MUELLER, S. O Ensino de Biblioteconomia no Brasil. **Ci. Inf.**, Brasília, v.14, n. 1, p. 3-15, jan./jun. 1985. Disponível em:< <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1452>>. Acesso em: 15 maio 2014.

NINA, R. R. V. **Profissional da informação**: o bibliotecário e suas representações das competências profissionais e pessoais para atuar em bibliotecas. 2006. 258 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006. Disponível em:< <http://pgcin.paginas.ufsc.br/files/2010/10/NINA-Renee.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

OLIVEIRA, M. de. (org.). **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. 2. ed. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2011.

ONU, ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução 45/91**. 1990. Disponível em:< <http://saci.org.br/?modulo=akemi&parametro=11601>>. Acesso em: 15 maio 2014.

ORTEGA CARRASCO, L.; SANCHEZ VANDERKAST, E. The information professional in a networked society. **Aslib Proceedings**, v. 50, n. 5, p. 95-99, May 1998 *apud* ARRUDA, M. da C. C.; MARTELETO, Regina Maria; SOUZA, Donald Bello de. Educação, trabalho e o delineamento de novos perfis profissionais: o bibliotecário em questão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 14-24, set./dez. 2000. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n3/a02v29n3.pdf> >. Acesso em: 15 maio 2014.

ORTIZ, C. **Adaptação e acolhimento**: um cuidado inerente ao projeto educativo da instituição e um indicador de qualidade do serviço prestado pela instituição. [20--?]. Disponível em:< <http://revistaescola.abril.com.br/gestao-escolar/acolhida-cisele-ortiz.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 2014.

PAULA, S. N. de. **Acessibilidade à informação em bibliotecas universitárias e a formação do bibliotecário**. 2009. 126 f. (Dissertação) Mestrado em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas, 2008.

PELLEGRINI, C. M. de. **Ingresso, acesso e permanência de alunos com necessidades educacionais especiais na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM-RS)**. 2006. 116 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2006.

PEREIRA, E. A. J. **O perfil do bibliotecário da área de ciências da saúde em Santa Catarina**. 2005. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em:< <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/102401/221839.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 03 abr. 2014

PEREIRA, D. M. R. *et al.* Educação especial e o bibliotecário: atuação em atividades de leitura para portadores de necessidades especiais. **EXTENSIO – Revista Eletrônica de Extensão**, 6, 2008. Disponível em:

<<https://periodicos.ufsc.br/index.php/extensio/article/viewFile/9588/8952>>. Acesso em: 03 abr. 2014.

PEREIRA, G. M. *et al.* Tecnologias assistivas: um desafio na formação e atuação do profissional bibliotecário nas bibliotecas universitárias de João Pessoa/PB. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, GESTÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 33, 2010, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa, ENEBD, 2010. Disponível em:<  
<http://dci.ccsa.ufpb.br/enebd/index.php/enebd/article/view/141>>. Acesso em: 03 abr. 2014

PINHEIRO, D. da S. O bibliotecário e o atendimento aos usuários com necessidades educacionais especiais em unidades de informação. **Revista de Iniciação Científica da FFC**, v. 4, n. 3, 2004. Disponível em:<  
<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/ric/article/viewFile/95/96>>. Acesso em: 15 maio 2014.

PORTAL Brasil. Matrículas de pessoas com deficiência em universidades cresceram 933% em dez anos. 2012. Disponível em:< <http://www.brasil.gov.br/educacao/2012/10/ensino-superior-do-brasil-tem-recorde-de-matriculas-nos-ultimos-anos>>. Acesso em: 28 out. 2014.

PRIOSTE, C.; RAIÇA, D.; MACHADO, M. L. G. **Questões sobre a educação inclusiva da pessoa com deficiência mental**. São Paulo: AVERCAMP, 2006.

PUPO, D. T.; SANTOS, G. C. As novas tecnologias da informação: uma proposta de acesso e atendimento a usuários com necessidades especiais em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO ATIID - ACESSIBILIDADE, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL, 1., 2001, São Paulo. *Anais eletrônicos...* São Paulo, 2001. Disponível em: < <http://www.fsp.usp.br/acesibilidade>>. Acesso em: 20 nov. 2013.

REIS, A. S. dos. Informação, cultura e sociedade no programa de pós-graduação em ciência da informação: contrapontos e perspectivas. In: REIS, A. S. dos; CABRAL, A. M. R. (org.). **Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas**. Belo Horizonte: Novatus, 2007.

REIS, N. M. de M. **Política de inclusão escolar de pessoas com necessidades educacionais especiais no ensino superior e as universidades federais mineiras**. 2010. 188 f. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2010. Disponível em:< [http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUOS-8CCEJL/disserta\\_o\\_nivania\\_2010\\_revisada.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUOS-8CCEJL/disserta_o_nivania_2010_revisada.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 14 abr. 2014

SÁ, N. R. L. de. **Cultura, poder e educação de surdos**. Manaus: EDUA, 2002. 388 p.

SANTOS, B. de S. A universidade no século XXI: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade. São Paulo: Cortez, 2011. Disponível em:<  
<https://extensao.milharal.org/files/2013/03/BOAVENTURA-DE-SOUZA-SANTOS-A-UNIVERSIDADE-NO-SEC-XXI.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

SANTOS, M. S. dos. **Pedagogia da diversidade**. São Paulo: MEMNON, 2005.



SASSAKI, R. K. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, v. 5, n. 24, p. 6-9, Jan./Fev. 2002. Disponível em: <[bauru.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=9458](http://bauru.apaebrasil.org.br/arquivo.phtml?a=9458)>. Acesso em: 23 fev. 2013.

\_\_\_\_\_. **Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SARACEVIC, T. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, Jan./Jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235/22>>. Acesso em: 26 mar. 2014.

SILVA, A. C. P. da. *et al.* Déficit Informacional: obstáculos no uso de canais (in)formacionais por docente do programa de pós-graduação em economia - Ppge/Ufpb. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.17, n.3, p.107-117, set./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/977>>. Acesso em: 26 mar. 2014.

SILVA, L. C. da. **Competências essenciais exigidas do bibliotecário frente aos desafios da sociedade da informação**: um estudo dos profissionais de Goiânia-GO. 2009. 248 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SILVA, E. L. da; CUNHA, M. V. da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652002000300008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300008)>. Acesso em: 26 mar. 2014

SILVA, R. A. COSTA, M. K. A. CRIVELLARI, H. M. T. A formação do bibliotecário para atuar na sociedade inclusiva. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIENCIA DA INFORMACAO, 15, 2014, Belo Horizonte. *Anais...* Disponível em: <<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt6>>. Acesso em: 20 abr. 2015.

SILVEIRA, J. G. da. Biblioteca inclusiva?: repensando sobre barreiras de acesso aos deficientes físicos e visuais no sistema de bibliotecas da UFMG e revendo trajetória institucional na busca de soluções. IN: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS. 2000. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/parallel.html>>. Acesso em: 25 mar. 2014.

SOUZA, E. G. de. A formação continuada do bibliotecário face às exigências das novas tecnologias. In: CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL, 16, 2007, Campinas. *Anais...* Disponível em: <[http://alb.com.br/arquivo-morto/edicoes\\_anteriores/anais16/sem02pdf/sm02ss04\\_01.pdf](http://alb.com.br/arquivo-morto/edicoes_anteriores/anais16/sem02pdf/sm02ss04_01.pdf)>. Acesso em: 26 ago. 2014.

SOUZA, F. das C. A formação acadêmica de bibliotecários e cientistas da informação e sua visibilidade, identidade e reconhecimento social no brasil. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v.16, n.1, p.32-4, 2006. Disponível em: <<http://fundamentos1.files.wordpress.com/2009/11/souza-a-formacao-academica-de-bibliotecarios.pdf>>. Acesso em: 26 ago. 2014.

SOUZA, M. N. A. de; FARIAS, K. M. Bibliotecário de referência e a competência informacional. In.: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,

DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Alagoas. Disponível em:<<http://goo.gl/SOoxms>>. Acesso em: 26 ago. 2014.

TARGINO, M. das G.. Evolução conceitual da biblioteca. **Cad. Biblioteconomia**. Recife (8) p. 59-68, jun. 1984. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003453&dd1=ae952>>. Acesso em: 20 dez. 2013.

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais. Portaria n<sup>o</sup> 15 de 27 de fevereiro de 2015.

VASH, C. L. **Enfrentando a deficiência**. A manifestação, a psicologia, a reabilitação. São Paulo: Pioneira, 1988.

VERGUEIRO, W. de C. S. Bibliotecário e a mudança social: por um bibliotecário ao lado do povo. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 16, p. 207-215, 1988. Disponível em:<<http://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/bibliotecc3a1rio-e-a-mudanc3a7a-social-por-um-bibliotecc3a1rio-ao-lado-do-povo.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2014.

WERSIG, G., NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **Information Scientist**, v.9, p. 127-140. 1975. Disponível em:<<http://sigir.org/files/museum/pub-13/18.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2014.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a09v29n2.pdf>>. Acesso em: 26 abr. 2015.

## REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

AMORIN, A. da C. *et al.* **Dimensões sociais da biblioteca universitária**: projeto de desenvolvimento de habilidades informacionais. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS – SNBU, 17., 2012, Gramado. Anais... Gramado, 2012. Disponível em:<<http://www.snbu2012.com.br/anais/pdf/4RBX.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2014.

CBO - Classificação Brasileira de Ocupações. **Profissionais da informação**. Disponível em:<<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>>. Acesso em 11 de jan. de 2014.

COSTA, E. P. F. da. **Usuário especial requer bibliotecário com habilidades especiais**: o caso da biblioteca escolar da ADOTE/RN. Natal: UFRN, 2007. Disponível em:<[http://repositorio.ufrn.br:8080/monografias/bitstream/1/253/1/Eug%C3%AAnioPFC\\_Monografia.pdf](http://repositorio.ufrn.br:8080/monografias/bitstream/1/253/1/Eug%C3%AAnioPFC_Monografia.pdf)>. Acesso em: 05 mar. 2013.

CUNHA, M. V. da As profissões e as suas transformações na sociedade. In: CUNHA, Miriam Vieira da; SOUZA, Francisco das Chagas de (orgs). **Comunicação, gestão e profissão**: abordagens para o estudo da Ciência da Informação. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

DINIZ, D. **O que é deficiência**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

DUARTE, E. R. **A inclusão de pessoas com deficiência nas instituições de ensino superior e nos cursos de educação física de Juiz de Fora pede passagem**. E agora. 2009. 163 f. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2009.

DUCK, C. **Educar na diversidade**: material de formação docente. 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/educarnadiversidade2006.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

DUDZIAK, E A. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v.1, n.1, p. 88-98, jun. 2007. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396>>. Acesso em: 14 abr. 2014.

DUTRA, T. N.; CARVALHO, A. V. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, n. 22, 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147023>>. Acesso em: 14 abr. 2014.

FIALHO, J. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 1, p. 153-168, jan./mar. 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1277/994>>. Acesso em: 17 jul. 2014.

GONZALEZ, C. J. **Biblioteca acessível**: serviço de informação para usuários com deficiência. 2002. Monografia (Departamento de Biblioteconomia e Documentação) - ECA, USP, 2002. Disponível em: <<http://www.saci.org.br/modulo=akemi&parametro=4716>>. Acesso em: 22 jun. 2014.

JACINTO, S. de O. A biblioteca pública e os deficientes físicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 89-104, Jul./Dez. 2008.

KELLER, H. **A história de minha vida**. São Paulo: Waldorf, 2001.

LITTON, G. **Formação do pessoal**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1975.

LIRA, G. A. Biblioteca Nacional: desenvolvimento do modelo brasileiro de biblioteca acessível para pessoas com deficiência e idosos. **Inclusão Social**, Brasília, v. 2, n. 2, p. 10-13, Abr./Set. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/viewFile/93/100>>. Acesso em: 26 mar. 2014.

LOURENÇO, E. **Conceitos e práticas para refletir sobre a educação inclusiva**. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

NICOLETTI, T. F.; MORO, E. L. da S. Checklist para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade para todos. 2011. In: SENABRILLE, 7. Unicamp. Disponível em: <

<http://www.sbu.unicamp.br/senabril/apresentacoes/Trabalhos/Artigo-Checklist%20para%20Bibliotecas.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2014.

OMOTE, S. (Org.). **Inclusão**: intenção e realidade. Marília: Fundepe, 2004.

PUPO, D. T.; MELO, A. M.; FERRÉZ, S. P. (Org.) **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UniCamp, 2006.

RAMALDES, C. R.. **A relação entre informação e trabalho pedagógico e professores e alunos com deficiência na Rede Municipal de Ensino de Belo Horizonte**. 2004. 218 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2004.

SANCHES NETO, A. P. Biblioteca social: atividades biblioteconômicas voltadas para fazer do acesso à informação um meio de inclusão social. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO, 14., 2011, São Luis. Anais eletrônicos... São Luis: EREBD N/NE, 2011. Disponível em:< <http://goo.gl/Wwqab5>>. Acesso em: 05 abr. 2014.

SASSAKI, R. K. Inclusão: o paradigma do século 21. **Revista da Educação Especial**, Brasília, v. 1, n.1, p. 19-23, Out. 2005. Disponível em:<<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/revistainclusao1.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2013.

SORJ, B. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SOUZA, F. das C. de. O discurso sobre a educação em Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil: caminhos teórico-metodológicos para a compreensão. In: CUNHA, Miriam Vieira da; SOUZA, Francisco das Chagas e (orgs). **Comunicação, gestão e profissão**: abordagens para o estudo da Ciência da Informação. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

SOUZA, M. S. de *et al.* Acessibilidade e inclusão informacional. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 18, n.1, p. 1-16, Jan./Abr. 2013. Disponível em:< <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/12173/pdf>> Acesso em: 23 fev. 2013.

TARAPANOFF, K. Objetivos de bibliotecas universitárias. **Rev. Latino Americana de Documentación**, Brasília, v.1, n1/2, p.13-17, 35, 1981.

WERNECK, C. **Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva**. 3. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2009.

**ANEXO A – Portaria nº 15****UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
GABINETE DO REITOR**

PORTARIA Nº 015, DE 27 DE FEVEREIRO DE 2015

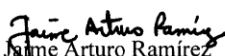
O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, no uso de suas atribuições legais e estatutárias e amparado no Relatório da Comissão Especial para definição de ações para acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no âmbito da UFMG, designada pela Portaria nº 130, de 18 de julho de 2014,

**RESOLVE:**

Art. 1º Criar o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI), órgão assessor ligado ao Gabinete do Reitor.

Art. 2º As atribuições e finalidades do NAI compreendem a proposição, organização e coordenação de ações para assegurar a inclusão de pessoas com deficiência à vida acadêmica e profissional, impulsionando o cumprimento dos requisitos legais de acessibilidade.

Belo Horizonte, 27 de fevereiro de 2015.

  
Prof. Jaime Arturo Ramirez  
Reitor

## APÊNDICES

**APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Prezado(a) bibliotecário(a)/usuário(a) (estudante)

Você está sendo convidado a participar do projeto de pesquisa **A formação do bibliotecário e a inclusão nas bibliotecas universitárias**: uma construção cotidiana, desenvolvido no Programa de Pós-Graduação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Trata-se de uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa que propõe uma reflexão sobre a formação do bibliotecário e a presença de usuários com deficiência no ensino superior. O objetivo geral da pesquisa é contribuir para a formação continuada do bibliotecário visando à eliminação de barreiras de comunicação e na acessibilidade informacional no ambiente das bibliotecas universitárias tendo em vista a presença de alunos com deficiência matriculados na Universidade. O objeto de estudo é o Sistema de Bibliotecas da UFMG, o universo da pesquisa são bibliotecários de referência e usuários com deficiência física, visual ou auditiva.

A coleta de dados será realizada através da entrevista semiestruturada (gravada) com bibliotecários de referência e com alunos com deficiência, além da técnica de observação não participante nos espaços das bibliotecas universitárias. A entrevista será realizada no local de trabalho/estudo do bibliotecário e do estudante respectivamente, necessitando somente que seja em um espaço reservado em que estejam presentes no momento da condução somente o pesquisador e o entrevistado.

Não há nenhum tipo de gratificação financeira pela sua participação neste estudo e você também não terá nenhum custo. O benefício de sua participação nesta pesquisa será a contribuição com este estudo. Há pouco risco relacionado à sua participação, apenas o de que se sinta constrangido(a) durante a condução da observação ou das entrevistas ou desconfortável em responder alguma das questões. A participação nesta pesquisa é voluntária e você tem o direito de se retirar deste estudo a qualquer momento, frisando que você não será identificado, sendo mantido o sigilo do participante. Seu nome não será usado na divulgação dos dados, sendo utilizado o termo “Entrevistado”, associado a um número, para quaisquer referências a sua pessoa. Os arquivos contendo as gravações e transcrições da entrevista, bem como as anotações feitas durante a observação não serão acessadas por outras pessoas, além mim e de minha orientadora. Garanto a confidencialidade desses registros, comprometendo-me a manter os arquivos sob minha guarda.

Caso tenha alguma dúvida, você poderá fazer perguntas a respeito deste estudo, e vamos tentar respondê-las detalhadamente. Caso você concorde em participar deste estudo você assinará esse Termo de Consentimento para autorizar a entrevista e receberá uma via do presente Termo. Se você tiver qualquer questão posterior sobre o projeto de pesquisa, poderá contatar a mim ou a minha orientadora da pesquisa, através dos dados ao final deste formulário.

Eu \_\_\_\_\_,  
portador (a) do RG.: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_,  
declaro que li as informações contidas neste documento antes de assinar este termo de consentimento. Compreendo que minha participação nesta pesquisa é inteiramente voluntária

e que tenho total liberdade para recusar ou retirar meu consentimento, sem sofrer nenhuma penalidade. Os dados obtidos através da minha participação nesta pesquisa serão documentados, sendo do meu consentimento que haverá divulgação de seus resultados apenas em contexto acadêmico e publicações científicas.

---

Assinatura do (a) participante

---

Assinatura da pesquisadora (orientanda)  
Michelle Karina Assunção Costa

---

Assinatura da pesquisadora (orientadora)  
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

---

Local e data

**TÍTULO DO PROJETO:** A formação do bibliotecário e a inclusão nas bibliotecas universitárias: uma construção cotidiana

**PESQUISADORA:** Michelle Karina Assunção Costa  
e-mail: [michelleassuncao@gmail.com](mailto:michelleassuncao@gmail.com) - Telefone: (31) 9698-7636

**ORIENTADORA:** Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte  
e-mail: [bogliolo@eci.ufmg.br](mailto:bogliolo@eci.ufmg.br) - Telefone: (31) 3409-6132

**INSTITUIÇÃO:** Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação  
Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais  
Telefone: (31) 3409-6103  
Avenida Presidente Antônio Carlos, 6627 - Belo Horizonte/MG.



**APÊNDICE B - Roteiro da entrevista do bibliotecário de referência**

- 1) Em qual instituição se graduou? E em que ano?
- 2) Possui Especialização, Mestrado ou Doutorado? Em qual área do conhecimento pertence o curso, e porque esta escolha?
- 3) Possui algum curso na área de educação inclusiva, acessibilidade, libras ou correlatos?  
Sim. Qual? Não. Por quê?
- 4) Na época que você cursava a Biblioteconomia havia alunos deficientes? Como era a vida deles? Havia apoio?
- 5) Assuntos relacionados a usuários deficientes ou à criação de serviços para pessoas com deficiência foram discutidos em sala de aula quando cursava a graduação? Realizou algum estágio em instituição que atendia pessoas com deficiência?
- 6) Já realizou atendimento ou teve contato com um usuário com deficiência?
  - 6.1 Conte-me uma experiência positiva/bem sucedida.
  - 6.2 Conte-me uma experiência negativa.
- 7) Para a interação com os usuários com deficiência (física, auditiva, visual), quais habilidades considera importante o bibliotecário possuir?
- 8) A biblioteca na qual trabalha possui alguma tecnologia ou serviço para um usuário com deficiência (física, auditiva, visual)?
- 9) Sabendo que irá atender usuários cegos, surdos ou com deficiência física. O que é preciso ter na biblioteca para que estas pessoas possam ter acessibilidade informacional, comunicacional ou de locomoção?
- 10) Você sabe se na escola/instituto onde a biblioteca está localizada há alunos deficientes?
- 11) Como fica sabendo se há alunos com deficiência matriculados na universidade?
- 12) É ou já foi consultado por parte da coordenação da biblioteca para saber da busca de informações por alunos com deficiência ou da necessidade da criação de serviços acessíveis?  
Você pode me contar como foi?
- 13) Conhece laboratórios ou núcleos que realizam o trabalho de acessibilidade informacional na sua instituição ou em outras bibliotecas universitárias no país? Sim. Cite-o, por favor Não.
- 14) Como avalia sua formação para o atendimento/interação com os usuários com deficiência (física, auditiva, visual)? Justifique.
- 15) Em sua opinião quais são as limitações do bibliotecário para atuar na prática da educação inclusiva?

- 16) A quem você atribui a responsabilidade pela educação continuada (formação) do profissional bibliotecário? Por que?
- 17) Quais fatores interferem positiva ou negativamente para a capacitação profissional do bibliotecário?
- 18) O que te motiva a buscar novos conhecimentos para sua atuação profissional? Teve alguma situação de trabalho que lhe exigiu aperfeiçoamento profissional?
- 19) Como avalia a formação universitária (currículo) dada ao bibliotecário. Ela tem respondido bem às necessidades para a atuação do profissional? Justifique.
- 20) Gostaria de acrescentar alguma informação sobre o assunto da pesquisa?

### **APÊNDICE C – Roteiro da entrevista com os usuários com deficiência**

- 1) Em qual curso está matriculado na UFMG e em qual período se encontra?
- 2) Quando realizou a matrícula na universidade foi perguntado se possuía algum tipo de deficiência?
- 3) Qual a sua deficiência? Ela é de nascença ou é adquirida?
- 4) Há algum espaço de atendimento a alunos com deficiência na Universidade no qual você pode recorrer para estudos ou outra necessidade? Já utilizou esse espaço? Conte-me como foi essa experiência.
- 5) Qual a biblioteca do sistema de bibliotecas da UFMG você mais utiliza? (pode citar mais de uma). Saberá me informar a frequência?
- 6) Você precisa de ajuda para utilizar algum espaço ou serviço da biblioteca? Como as pessoas agem com você? São simpáticas, disponíveis para ajudá-la?
- 7) Quais limitações ou barreiras (físicas, de comunicação, tecnológica dentre outras) a biblioteca que você utiliza possui e que a prejudica nas suas pesquisas e uso dos seus espaços?
- 8) Relate-me uma experiência negativa ou mal sucedida no uso da biblioteca. (Relate-me outra).
- 9) Relate-me uma experiência bem sucedida ou positiva. (Relate-me outra)
- 10) Já passou por alguma situação constrangedora (preconceito, indiferença) na biblioteca ou na universidade devida sua deficiência? Relate-me como foi.
- 11) Que (ais) sugestão (ões) daria para as bibliotecas universitárias serem acessíveis as pessoas com a sua deficiência?
- 12) Se sente incluído/acolhido (sem barreiras arquitetônicas, de comunicação, preconceitos) na universidade para realizar seus estudos e outras atividades? Cite as dificuldades que encontra na universidade devido a sua deficiência.
- 13) As dificuldades que encontra ou passa na universidade são motivos para que desista de concluir os estudos?
- 14) Tem alguma sugestão para dar à pesquisa, ou algum ponto que considere importante ser estudado e que não tenha sido abordada na entrevista?

## **APÊNDICE D - Roteiro da entrevista com a Diretoria do Sistema de Bibliotecas da UFMG**

- 1) É comunicado ao Sistema de Bibliotecas sobre a matrícula de alunos com deficiência e suas deficiências?
- 2) Qual o posicionamento da Direção do sistema de bibliotecas sobre a questão da inclusão de usuários com deficiência e acessibilidade nas bibliotecas da UFMG? Nas reuniões com os bibliotecários esse assunto está na pauta?
- 3) Como avalia as bibliotecas quanto à acessibilidade (arquitetônica, comunicacional, atitudinal, informacional) para o atendimento dos usuários com deficiência auditiva, física e visual?
- 4) Há algum projeto de acessibilidade/inclusão para as bibliotecas?
- 5) O sistema de bibliotecas dialoga com o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da UFMG? Pode falar sobre o Projeto Biblioteca do NAI? Poderia disponibilizar uma cópia desse projeto?
- 6) A coordenadora do NAI mencionou o Projeto Biblioteca no Primeiro Encontro do NAI disse que ocorreu uma conversa com a coordenação do Sistema de Bibliotecas da UFMG e que as bibliotecas iriam receber um equipamento, não entrou em detalhes sobre o que seria. E na conversa com os profissionais, nenhum deles sabia a respeito do projeto. Quando será divulgado?