



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

CAMILA DUARTE CASSIANO DIAS

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E O ATENDIMENTO DE PESSOAS COM  
DEFICIÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Orientadora: Profa. Dra. Michelli Costa

Brasília – DF  
Dezembro de 2018

CAMILA DUARTE CASSIANO DIAS

**O BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E O ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Michelli Costa

Brasília, 2018



**Título: O Bibliotecário de referência e o atendimento de pessoas com deficiência em bibliotecas universitárias.**

**Aluna: Camila Duarte Cassiano Dias.**

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 13 de dezembro de 2018.

**Michelli Pereira da Costa** - Orientadora  
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação

**Sonia Araújo de Assis Boeres** – Membro  
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)  
Doutora em Ciência da Informação

**Marcelo Augusto Dias Scarabuci** – Membro  
Bibliotecário da Biblioteca Central (UnB)  
Mestre em Ciência da Informação

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pois sem Ele nada seria possível.

Agradeço à minha mãe e ao meu pai, por serem os meus maiores motivadores, acreditarem nos meus sonhos, por todo apoio e por todo incentivo, eu amo vocês.

Agradeço ao meu irmão João Vitor que chegava da escola sempre com uma piada sem graça e ainda no meio de todo estresse me fazia sorrir, que com seu jeito brincalhão de levar a vida me ajudou a vencer essa etapa.

Agradeço a minha irmãzinha Alice que com seus beijos e abraços de urso me motivava mesmo sem saber.

Ao meu irmão mais velho Lucas, que mesmo distante é um exemplo constante.

Ao Leandro e Felipe que amam uma comemoração e sempre me perguntavam que dia seria o churrasco de formatura.

Aos meus amigos de graduação que levarei por toda vida, Andreza Lopes, Danielle Bandeira, Matheus Silva e Nathalia Rezende que me ajudaram durante toda graduação, que sanaram as minhas dúvidas, me avisavam sobre os trabalhos pra entregar e as datas das provas que eu adorava não lembrar, vocês fazem parte dessa conquista e serei sempre grata. São amizades que levarei pra vida.

Ao meu namorado, Rômulo, que tem sempre uma palavra de incentivo, que me motiva diariamente e acredita em um potencial que até eu mesma desconheço, insiste em dizer que posso ir além, que me diz que estudo nunca é demais, não cansa de puxar a minha orelha e me mandar focar. Sou grata por ter você.

Ao Marcelo Scarabuci, o bibliotecário do nome difícil, que me recebeu super bem quando fiz meu estágio obrigatório, que foi quando despertei interesse pelo setor de referência, agradeço por todas as dicas, você é dez.

Agradeço a professora Michelli por aceitar me orientar, por ser tão compreensiva e sempre dizer que estava quase acabando só pra eu não desanimar.

## RESUMO

Esta é uma pesquisa bibliográfica complementada por uma pesquisa de campo em que se aborda o atendimento de referência aos usuários com deficiência em quatro bibliotecas universitárias de Brasília. O objetivo geral é analisar as competências e habilidades dos bibliotecários de referência em bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES) de Brasília, bem como as condições de acessibilidade das unidades de informação onde atuam. Inicialmente fez-se a revisão da literatura, em que se buscou obras pertinentes ao tema. As consultas foram feitas no Google Acadêmico, Portal de Periódicos da Capes e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD). As bases consultadas (Google Scholar, BDTD e Capes) foram escolhidas pelo fato de as duas primeiras serem de acesso aberto, e o da Capes por ser um portal conhecido mundialmente e de referência. Também foram consultadas obras impressas. A parte prática se deu por meio de questionário semiestruturado a quatro bibliotecários de Instituições de Ensino Superior da cidade de Brasília-DF. Os resultados indicaram que a acessibilidade das instituições pesquisadas é fragmentada, ou seja, falham em alguns aspectos, mas são adequadas em outros, assim como os profissionais nelas atuantes são em sua maioria sem a qualificação ou formação adequada para o desempenho no atendimento a usuários com deficiência. Isto evidencia a necessidade de se promover a formação continuada dos profissionais que atuam em unidades de informação e a criação de políticas de inclusão principalmente nas bibliotecas universitárias do DF.

**Palavras-chave:** Bibliotecas Universitárias. Bibliotecário de Referência. Usuários com deficiência. Habilidades. Competências.

## ABSTRACT

This is a bibliographical research complemented by a field research that addresses the reference service for disabled users in university libraries in Brazil. The general objective is to analyze the skills and abilities of reference librarians in libraries of Higher Education Institutions of Brasília (IES), as well as the accessibility conditions of the information units where they work. Initially the literature review was searched, in which works relevant to the theme were searched. The queries were made in Google Scholar, Portal of Periodicals of Capes and in the Digital Library of Theses and Dissertations (BDTD). The databases consulted (Google Scholar, BDTD and Capes) were chosen because the first two were open access, and Capes because it is a portal known worldwide and reference. Also printed works were collated. The practical part was given through a semistructured questionnaire to four librarians of Higher Education Institutions of the city of Brasília-DF. The results indicated that the accessibility conditions of the institutions studied are fragmented, that is, they fail in some aspects, but they are adequate in others, just as the professionals in them are mostly disqualified and without the ideal training for the performance of the function. This highlights the need to promote the continuing education of professionals working in information units and the creation of inclusion policies, especially in the university libraries of the Federal District.

**Keywords:** University Libraries; Reference Librarian; Disabled users; Skills; Skills.

## LISTA DE QUADROS

**Quadro 1-** Documentos que abordam quesitos para o atendimento às pessoas com deficiência

**Quadro 2-** Competências e habilidades exigidas do bibliotecário de referência

**Quadro 3-** Documentos selecionados para análise

**Quadro 4-** Síntese metodológica dos documentos

**Quadro 5-** Ficha 1 - Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do bibliotecário

**Quadro 6** - Ficha 2 A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (InformationSearchProcess).

**Quadro 7** – Ficha 3 Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias.

**Quadro 8** – Ficha 4 Bibliotecas universitárias e pessoas com deficiência: leitura, mediação e apropriação dos sentidos

**Quadro 9** – Ficha 5 Bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal: o olhar sobre a mediação da informação ao usuário com deficiência

**Quadro 10** – Ficha 6 O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior

**Quadro 11** – Ficha 7 Acessibilidade para usuários da informação com deficiência: um estudo de artigos em biblioteconomia e ciência da informação

## **LISTA DE TABELAS**

**Tabela 1** – Respostas às perguntas objetivas

**Tabela 2** – Qualificação para atender pessoas com deficiência

**Tabela 3** – Respostas ao conceito de acessibilidade

**Tabela 4** – Respostas quanto à própria formação

**Tabela 5** – Respostas referentes às competências dos participantes

**Tabela 6** – Respostas referentes aos principais desafios dos participantes

**Tabela 7** – Recursos de apoio aos usuários com deficiência por IES

**Tabela 8** – Existência de projeto de apoio aos usuários com deficiência por IES

**Tabela 9** – Principais dificuldades de apoio aos usuários com deficiência por IES



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABNT**- Associação Brasileira de Normas Técnicas
- BDTD** - Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
- ENEU**- Encontro Internacional de Estudos de Usos e Usuários da Informação
- FIC** - formação inicial e continuada de trabalhadores
- IES**- Instituições de Ensino Superior
- ISP**- *InformationSearchProcess*
- NAPNE**- núcleo de atendimento PNE
- ONU**- Organização das Nações Unidas
- PDI**- Plano de Desenvolvimento Institucional
- SCAD** – Serviço Cooperativo de Acesso ao Documento da Biblioteca Virtual em Saúde
- SOI**- Serviço de Orientação Inclusiva
- SOAPPE**- Serviço de Orientação e Acompanhamento Psicopedagógico
- SIBI/UFBA**- Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia
- TTS**- *Text-to-Speech*
- UFBA** - Universidade Federal da Bahia
- UFCE** -Universidade Federal do Ceará
- UFMG** - Universidade Federal de Minas Gerais
- UFPB** - Universidade Federal da Paraíba
- UFPR**- Universidade Federal do Paraná
- UFSC** - Universidade Federal de Santa Catarina

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	11
<b>2. REVISÃO DE LITERATURA</b>	13
<b>2.1 Formação do bibliotecário para atuação no setor de referência</b>	14
2.1.1 Serviço de referência	14
2.1.2 Conjunto de habilidades e competências desejadas para os profissionais da área de biblioteconomia	17
2.1.3 A relação entre bibliotecas universitárias e a formação do bibliotecário de referência	20
<b>2.2 Atendimento a pessoas com deficiência</b>	21
2.2.1 Políticas públicas de inclusão de pessoas com deficiência	26
<b>3. METODOLOGIA</b>	28
<b>3.1 Procedimentos metodológicos</b>	29
3.1.1 Objetivo específico (a): Identificar, na literatura, experiências de atendimento no serviço de referência a pessoas com deficiência	29
<b>3.1.1.1 Ficha-resumo da revisão bibliográfica</b>	30
3.1.2 Objetivo específico (b): Identificar, na prática do serviço de referência de bibliotecas do DF, experiências no atendimento a pessoas com deficiência	31
<b>3.1.2.1 As instituições pesquisadas</b>	32
3.1.3 Objetivo específico (c): fazer um comparativo entre as experiências identificadas na literatura e o serviço de referência ofertado às pessoas com deficiência tendo como ambiente de observação bibliotecas de IES do DF	34
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	35
<b>4.1. O serviço de referência para pessoas com deficiência, relatado na literatura científica</b>	35
4.2. A prática do serviço de referência para o atendimento de pessoas com deficiências em bibliotecas universitárias do DF	41
4.2.1 Aspectos gerais relevantes sobre os dados coletados	48
4.3. Comparação entre a literatura e a experiência das bibliotecas universitárias do DF sobre o atendimento de pessoas com deficiência	49
4.3.1. Formação continuada dos bibliotecários	50
4.3.2. O bibliotecário como mediador	50
4.3.3. A estrutura física e os recursos áudio visuais para o atendimento	51
4.3.4. A necessidade de políticas de acessibilidade	52
<b>5. CONCLUSÕES</b>	53
<b>6. REFERÊNCIAS</b>	56
<b>APÊNDICE</b>	61

## 1. INTRODUÇÃO

O fazer profissional do bibliotecário de referência não se restringe mais apenas ao conhecimento do acervo físico de sua biblioteca, mas também a serviços e tecnologias que buscam ampliar o horizonte do pesquisador, sempre em busca de inovações as quais devem ser contabilizadas, já mesmo durante a sua formação, para que a prática junto às pessoas com deficiências seja desafio brando. A formação de todo e qualquer profissional depende da desenvoltura de suas habilidades e competências, os quais são requisitos para conformar perfis profissionais e suas atuações nas instituições para as quais trabalham.

A profissão de bibliotecário da atualidade, por se tratar de uma função que está ligada ao manejo de informações, está diante do surgimento de novos critérios sociais até mesmo no âmbito da Biblioteconomia e Ciência da Informação. Sendo assim, falar do preparo pelo qual o bibliotecário tem que passar implica em considerar forças do meio ambiente, de sua construção acadêmica formal às suas experiências, pois estas impactam o fazer desse tipo profissional. Mais especificamente, quando se pondera acerca da necessidade em enfrentar o desafio de atuar junto às pessoas com deficiência.

As novas tendências do mercado da biblioteconomia não devem ser vistas como ameaça, antes sim como oportunidade de renovação para a profissão e principalmente para modelar a formação do profissional de biblioteconomia. Por isso que, muitas bibliotecas buscam contemplar tecnologias para readaptar espaços em prol do seu público alvo.

As pessoas com deficiência enfrentam diversas dificuldades no dia a dia, o acesso às bibliotecas condensa diversas dessas dificuldades, tanto na arquitetura quanto na comunicação com outras pessoas ou mesmo no acesso aos documentos. Dessa forma, requer melhor preparo profissional e desenvoltura do bibliotecário para evitar erros no atendimento ao público que tem deficiência.

O público de uma biblioteca apresenta necessidades similares de informação, entretanto as condições de acesso são desiguais, de acordo com as limitações pessoais de cada usuário. Com as novas tecnologias e o fluxo maior de informação, estas limitações podem ser acentuadas ou atenuadas. Assim, o bibliotecário se vê diante de novos desafios, o que suscita dúvidas sobre quais habilidades e competências desenvolver para corresponder às demandas do mercado atual (ASSUNÇÃO; SIRIHAL, 2017).

A inclusão e acessibilidade de usuários deficientes em bibliotecas universitárias estão diretamente ligadas com a educação formal e continuada do bibliotecário de referência, pois a

interação entre usuários e o bibliotecário suscita o gerenciamento deste último, no atendimento. Sendo assim, a discussão do assunto é de grande interesse para a academia, trazendo uma reflexão sobre o assunto e estimulando futuros estudos.

### **1.1 Objetivo geral**

O objetivo geral desse trabalho monográfico é analisar as competências e habilidades dos bibliotecários de referência em bibliotecas de Instituições de Ensino Superior de Brasília (IES), bem como as condições de acessibilidade das unidades de informação onde atuam.

### **1.2 Objetivos específicos**

a) identificar, na literatura, experiências de atendimento no serviço de referência a pessoas com deficiência;

b) identificar, na prática do serviço de referência de bibliotecas do DF, experiências no atendimento a pessoas com deficiência;

c) fazer um comparativo entre as experiências identificadas na literatura e o serviço de referência ofertado às pessoas com deficiência, tendo como ambiente de observação bibliotecas de IES do DF.

### **1.3 Justificativa**

O trabalho se justifica pela escassez de trabalhos que relacionam o serviço de referência e pessoas com deficiência. Também se justifica pela crescente presença de pessoas deficientes em nossa sociedade.

O estudo ainda é relevante para os futuros bibliotecários, como uma forma de reflexão e aprimoramento do que foi desenvolvido durante o curso de graduação. E, finalmente, para a literatura, pois visa dialogar com outras áreas de conhecimento, buscando a multidisciplinaridade da biblioteconomia em um tema contemporâneo.

## **1.4 Organização do trabalho**

Este trabalho está organizado em Introdução, Revisão de Literatura, Metodologia, Apresentação dos Resultados e Conclusões. A Revisão de Literatura, por sua vez, está composta em dois capítulos principais. O primeiro versa a respeito do atendimento às pessoas com deficiências de um modo geral, discutindo as políticas públicas para a inclusão; também aborda as diretrizes para a formação acadêmico-profissional das pessoas que trabalham em contato direto com deficientes físicos.

Já o segundo capítulo aborda a formação do bibliotecário para atuar no setor de referência, conceitua o serviço de referência, as habilidades e competências mínimas para que os profissionais de bibliotecas atendam satisfatoriamente aos deficientes, bem como a integração entre bibliotecas universitárias e a formação do bibliotecário.

Em seguida, apresenta-se a metodologia de pesquisa, e depois a apresentação dos resultados. Finalmente, expõe-se a conclusão do trabalho.

## **2. REVISÃO DE LITERATURA**

Pretendeu-se nesta parte fazer um aporte ao material bibliográfico que discorre acerca da prática profissional do bibliotecário de referência e o atendimento prestado por este às pessoas que possuem deficiência. De início, destacaram-se aspectos conceituais, a fim de o leitor compreender como se dá o atendimento à pessoa com deficiência pelo bibliotecário de referência em bibliotecas.

Posteriormente, são descritas as políticas públicas que foram desenvolvidas em prol do preparo do profissional de biblioteca e do atendimento em si. Para tanto, foi necessário expor quais diretrizes existem no Brasil para que as competências e habilidades sejam desenvolvidas pelos futuros bibliotecários de referência.

Em seguida, consta deste referencial teórico o embasamento pertinente ao que é necessário à boa formação do bibliotecário no setor de referência. Por fim, foi frisado o conjunto de habilidades e competências requisitadas aos profissionais da área, assim como o currículo do bibliotecário de referência.

## 2.1 Formação do bibliotecário para atuação no setor de referência

### 2.1.1 Serviço de referência

Conforme alguns autores, que discorrem acerca da noção de serviços, quem os oferta deve criar um diferencial a nível de valor para quem o recebe. Para tanto, a percepção do receptor do serviço é crucial, pois na visão de Kotler (2002): “não podem ser tocados, observados por meio dos sentidos, isto é: provados, apalpados, ouvidos ou cheirados antes de serem contraídos pelo cliente”.

A ideia de serviço não se confunde com produto, visto a questão da intangibilidade, o que significa que no primeiro caso, não é possível tocar em algo e na segunda possibilidade se tem o concreto na mão. Neste sentido, para Lacombe (2009) o serviço é algo intangível que se pode conceder a outro. Lovelock e Wright (2006) se posicionaram diferente, ao afirmar que “serviços são intangíveis e efêmeros, são experimentados e não possuídos.”. Dessa forma, os autores evidenciaram que em um produto está embutida a parte concreta e a intangível.

Kotler (2002) e Hoffman e Bateson (2006) forneceram a classificação para os serviços da seguinte forma: indivisíveis, variáveis e perecíveis. E, continuou Kotler (2002, p. 7):

A indivisibilidade dos serviços é a noção de não separabilidade em relação à prestação desses serviços e a conduta do profissional que o faz. Isso inclui a postura ética e o profissionalismo. É um atributo que oferece a primeira impressão que os clientes em perspectiva têm da organização.

Hoffman e Bateson (2006) concluíram em seus achados que para a concretização dos serviços se faz necessário a interação entre o provedor de serviços e o serviço ofertado. Todavia, o cliente deve ser envolvido pelo serviço e vice-versa.

Baseando-se nessas concepções, podemos afirmar que o serviço patrocinado em qualquer seara social não pode ser praticado de qualquer forma, visto que há direitos consubstanciados na prestação. O serviço das bibliotecas não se fazem diferente dos demais. Por isso, o parecer de Kotler (1998, p. 12) é oportuno:

O autor sugere que o prestador de serviços precisa se antecipar em relação aos processos em que existe maior probabilidade de ocorrer erros, criando medidas corretivas com o objetivo de conservar a confiança do cliente, o qual sofre com o erro cometido pela organização.

O serviço de referência do bibliotecário se faz como atividade vital, em razão dado objeto de trabalho desse grupo estar baseado na concessão de informações. Assim, visto que a comunidade acadêmica, bem como a sociedade, necessita, o tempo todo buscar informações,

a profissão, as competências e habilidades do bibliotecário se sobressaem com vantagem, na prática. Assim, conforme Maciel (2000, p. 34) o serviço de referência “Compreende todas as atividades voltadas, direta ou indiretamente à prestação de serviços ao usuário. A importância do serviço de referência está no entender satisfatoriamente o usuário que está em busca da informação desejada.”

Com as inovações tecnológicas surgem também diferenciadas modalidades e serviços de bibliotecas, buscando corresponder a novas necessidades e perfis inovadores de usuários. Com base nas transformações do presente, o serviço de referência está adquirindo conotação ampla. Souza (2008, p. 168) afirma que:

As bibliotecas dos setores, público e privado, principalmente as universitárias, vêm sofrendo grandes transformações, incluindo a implantação de sistemas de recuperação da informação acessíveis remotamente [...].

O serviço de referência sempre foi mediador entre o usuário de bibliotecas e a informação, mas, a partir do surgimento do computador, agregaram-se melhores técnicas à dinâmica do trabalho de bibliotecário. Neste sentido, Grogan (2001) afirmou que o uso do computador requer a participação do bibliotecário como mediador da informação. Assim, essa perspectiva da importância do bibliotecário, enquanto mediador, entre o pesquisador e computador, também aparece nas bibliotecas modernas, onde se contemplam formatos digitais e estoques informacionais.

No artigo de Cunha (2010, p. 14) verifica-se o seguinte apontamento: no período de 1991 a 2007 “[...] houve uma redução de 51% no atendimento do serviço de referência presencial das bibliotecas universitárias americanas e canadenses”. Logo, o serviço de referência se ancora cada vez mais na virtualidade. Assim, o século XXI para as bibliotecas está tomando novos rumos.

Os serviços de referência em bibliotecas que não buscam por aprimorar suas competências e habilidades no atendimento tendem a declinar na concepção do público atendido. Nesta realidade Gerlin, Ana e Siqueira (2013, p. 3) orientaram no seguinte sentido:

Por meio desse contexto de mudanças, instabilidades e dúvidas, somos instigados a rever nossas práticas profissionais, de forma a garantir a permanência das atividades bibliotecárias de referência, mesmo que de formas diferenciadas, atendendo às tendências paradigmáticas do novo milênio.

Mas há a fusão dos métodos de atendimentos tradicionais com os métodos contemporâneos, quando se reflete acerca da melhoria que deve ser adicionada às práticas de biblioteconomia existentes. Na prática, se verificam as tecnologias impactando o serviço de

referências nas bibliotecas. Dessa forma, a tecnologia não ameaça o atendimento da referência, presencialmente. A respeito da reciclagem de meios para a prestação do serviço de referência, Grogan (2001, p. 29) é bem claro ao afirmar que “a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico”.

Os serviços de referência das bibliotecas contemplam contexto imensurável, devido à dificuldade que apresentam em serem definidos. Hutchins (1973, p. 03) traz que:

Dizer que é "a parte da administração da biblioteca que lida com a assistência dada aos leitores no uso dos recursos da biblioteca" é limitada demais porque hoje em dia o bibliotecário de referência poderá orientar os leitores no uso de recursos existentes fora de sua própria biblioteca. E é ampla demais porque na prática, todos os membros da equipe de uma biblioteca ajudam os leitores, tanto direta como indiretamente: o catalogador fornece ao leitor um instrumento para uso da biblioteca, e o contínuo que traz os livros à mão do leitor certamente está a prestar uma ajuda no uso dos recursos da biblioteca; mas nenhum dos dois está de fato envolvido com o trabalho de referência.

O desempenho dos que atuam em bibliotecas, em seus variados departamentos, traduzem diversas especialidades, aspecto que orienta ao dimensionamento da profissão e do alcance das funções também, junto ao público. Neste aspecto, completou Grogan (2001, p. 9): “Exercer a arte do serviço de referência é a única maneira satisfatória que existe para aprendê-la”. Entretanto, na concepção de Silva (2006, p. 20):

A dinâmica de transformação que se identifica no mundo globalizado suscita constantes mudanças na sociedade, tanto do ponto de vista mundial, quanto local. Estas mudanças são de caráter social, econômico, cultural, político e tecnológico e se destinam à sociedade por meio da intensa utilização da informação no cotidiano das pessoas. Os principais fatores que alavancaram tal ambiente foram a globalização e o desenvolvimento das tecnologias.

Contemporaneamente, o grande e veloz fluxo de informações interfere no fazer humano, especificamente em como o ser humano age em variados locais. Por sua vez, as demandas por serviços burocráticos sofrem modificações em função da transformação no modo de pensar e tomar decisões dos prestadores de serviços, por obra das inovações tecnológicas. Acrescenta-se, ainda, que a informação possui grande valor no mercado de quem a veicula, por isso se diz que ela é de valia socialmente e funcionalmente.

A investida das tecnologias se dá, especialmente, junto aos profissionais que atuam em bibliotecas universitárias, com destaque para os bibliotecários de referência, visto que a internet, por exemplo, levanta novas propostas de atendimento, por estes profissionais. Oportunamente, é vital que os profissionais de bibliotecas se empenhem em conhecer e se inteirar das tecnologias, já que o objeto de trabalho são os instrumentos que facilitam o



contato do usuário com a informação, que por sua vez está contida nas bibliotecas (GROGAN, 2001).

### 2.1.2 Conjunto de habilidades e competências desejadas para os profissionais da área de biblioteconomia

Visto que a função da biblioteca universitária é corresponder às demandas da comunidade acadêmica por informação, se faz necessário que os bibliotecários tenham competências e habilidades compatíveis com a promoção de ambiente propício à pesquisa, proativo e qualitativo. Dessa forma, o usuário será orientado, no setor de referência, acerca da instrumentalidade da biblioteca, referente a seus produtos e serviços informacionais.

A necessidade em desenvolver as competências e habilidades para o bibliotecário advém da função social que a sua profissão tem. Neste sentido, Santos Neto (2014) diz que o bibliotecário tem um relevante papel social, não somente em relação ao seu fazer profissional, como também na mediação da relação entre o usuário e a informação.

A desenvoltura de competências e habilidades na profissão confere ao bibliotecário o papel de protagonista na unidade de informação em que atuar porque permite a dinâmica da informação. A ideia é o bibliotecário ter habilidade em mostrar ao usuário os caminhos para achar a informação necessária, o que o torna evidente a todos os que o buscarem (FARIAS, 2016).

As competências que o bibliotecário deve adquirir estão associadas ao manuseio das informações, pois se defronta, atualmente, com novos subsídios e elevado contingente informacionais. Por este motivo, as habilidades requeridas do profissional de biblioteca devem ser condizentes com a evolução da informação e com os tipos de usuários que frequentam unidades de informação.

Segundo Dias (2005, p. 54): “[...] o mercado necessitará de indivíduos flexíveis, adaptáveis, imaginativos e proativos, que reconheçam novas oportunidades e estejam preparados para os desafios”. Disso se deduz que o bibliotecário deve ser competente em desempenhar habilidades específicas, a fim de que consiga enfrentar qualquer tipo de situação, principalmente as que não foram vivenciadas.

No quadro 2 listam-se as competências e habilidades necessárias à atuação do bibliotecário de referência:

Quadro 2 -Competências e habilidades exigidas do bibliotecário de referência



Fonte: Adaptado de Rossi (2012)

O que desperta nos bibliotecários a necessidade em especializar-se e, assim, melhorar seu desempenho profissional, é o crescente interesse dos usuários pela literatura informacional. Essa demanda progressiva por informação ocorre desde a década de 90, principalmente por causa das flexibilizações tecnológicas advindas da modernidade. O impulso tecnológico provoca nas pessoas o desejo de se tornarem leitores críticos da realidade econômica, social e política.

No mesmo contexto, o bibliotecário deve se alinhar como ambiente e os tipos de usuários que frequentam a biblioteca, por meio de atitudes, habilidades e contato permanente com a informação. O mercado de biblioteconomia requer profissionais que sejam multicapacitados e dispostos a sempre aprender, devido ao incremento massivo das mudanças tecnológicas. A este respeito ensina Dudziak (2001) que o bibliotecário também deve usar essa sabedoria para concentrar seus esforços na formação de cidadãos capazes de refletir criticamente sobre uma informação, aprender a aprender, buscar e usar uma informação no seu dia a dia.

São competências requeridas do bibliotecário: o gerenciamento da unidade de informação para a qual serve ser colaborativo, prevenir demandas apresentadas pelos usuários, elaborar estratégias no fazer profissional, selecionar, adquirir, processar informações e atender ao usuário. Em relação às habilidades dos bibliotecários, destacam-se: utilização, acesso, avaliação, seleção e aquisição de informação para colaborar no aprendizado, geração e exposição do conhecimento em nome da unidade de informação (SOUSA, 2014).

Pode-se dizer que um bibliotecário é competente quando está pronto para corresponder às demandas apresentadas pelos usuários, bem como se propõe a enfrentar as fases do seu próprio trabalho. Para tanto, é necessário que o bibliotecário se atualize, por meio de literaturas específicas a eventos profissionais, a fim de aprender e colocar em prática novos aprendizados.

Ao longo dos cursos de reciclagem em biblioteconomia, a experiência de todos é fortalecida por meio da troca de conhecimentos e das pesquisas científicas. O objetivo do bibliotecário é adquirir competências e habilidades para que esteja pronto em instruir e formar o usuário de biblioteca para saber pesquisar e ter acesso às informações. Superada a gama de conhecimentos que o bibliotecário deve possuir, diz-se que ele é um mediador e educador, pois na prática o auxílio ao usuário implica apoiá-lo a adquirir conhecimentos (SOUSA, 2014).

No caso do profissional de biblioteca que age no setor de referências, a competência se apresenta em conformidade com as explicações de Farias (2015, p. 111):

Propiciar o aprendizado e a apropriação das informações pelos usuários, para tal algumas habilidades são relevantes como: saber ouvir os usuários dando atenção e estimulando-os a expor suas dúvidas, necessidades e desejos, sem emitir juízo de valor; procurar ser tolerante e flexível diante dos questionamentos e das diferentes posturas do outro.

Outras competências esperadas dos bibliotecários dizem respeito à objetividade em auxiliar o usuário na busca da informação, com linguagem simples, honrosa, construindo

perguntas que satisfaçam a curiosidade do usuário, pois somente dessa forma o atendimento se faz social.

### 2.1.3 A relação entre bibliotecas universitárias e a formação do bibliotecário de referência

As criações científicas evoluem por iniciativa das bibliotecas universitárias e, a respeito do significado destas se encontra no ensinamento de Bentes Pinto (1993): bibliotecas universitárias como bibliotecas de instituições de ensino superior, que objetivam atender as demandas de usuários dessas instituições, dando suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão. O público das bibliotecas universitárias são os alunos de graduação, docentes e alunos de pós-graduação, sendo que o alvo principal é a comunidade.

A função da biblioteca como mediadora de informações é devida ao montante de acervos e materiais informativos que ela acumula em si, enquanto sinônimo do exercício social. Então, o compartilhamento das informações se deve ao dever em praticar a função social. Permite, ainda, que todas as pessoas, indiscriminadamente, tenham contato com os acervos para ler, adquirir cultura e vivenciar o lazer (MATA, 2012). O autor diz que:

bibliotecas universitárias também devem estar sempre acompanhando as necessidades sociais dos usuários. Assim elas podem atuar como bibliotecas “[...] mediadoras do aprendizado, auxiliando no desenvolvimento da competência informacional, visando formar indivíduos críticos, que saibam lidar com o conglomerado informacional”. (p. 151)

As bibliotecas exercem um papel muito importante, junto aos seus usuários, ou seja, atua nas competências dos mesmos para que os seguintes aspectos sejam desenvolvidos: sociais, culturais e científicos. Mas, para que o real exercício da biblioteca universitária seja cumprido, se faz crucial a habilidade do bibliotecário em manejar recursos, sejam físicos, tecnológicos, dentre outros necessários.

Portanto, a biblioteca universitária auxilia junto ao campo cognitivo, social e cultural do usuário, fornecendo subsídios para que os usuários adquiram seus ativos informacionais, ao longo do tempo em que habitar a Universidade. Uma vez inseridos no ambiente universitário, os estudantes buscam socializar-se através de afinidades intelectuais, que também os guiarão na busca por informações, desenvolvendo redes de interação e de interlocução. Diante disso, as bibliotecas devem atuar como formadoras e desenvolvedoras de redes sociais.

## 2.2 Atendimento a pessoas com deficiência

Atualmente, a assistência de pessoas com deficiência, em qualquer área se encontra amparada pelo paradigma da sociedade inclusiva, bem como por dispositivos legais e documentos internacionais, dos quais o Brasil é signatário (COSTA; DUARTE, 2017). O aparato legal de que dispõe o Brasil suscita o desenvolvimento e a aplicação de políticas sociais em prol de pessoas que necessitam de maior atenção, como as que possuem deficiência.

É importante, então, gerar o presente debate valendo-se da noção de inclusão social de que devem fazer parte as pessoas com deficiência. A ideia de sociedade em que todos podem participar, sem distinção de qualquer condição do ser humano, tem seu nascedouro na Resolução 45/91, de iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), sendo registrada na oportunidade da Assembleia Geral das Nações Unidas (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014).

Resultou da Resolução 45/91 o dever em alcançar a meta de incluir socialmente alunos com deficiência ao longo de 20 anos. Além disso, declarações da ONU deram ensejo ao dispositivo *Regras Padrões sobre Equalização de Oportunidades para Pessoas com Deficiências*, que delegou aos Estados garantir a instrução de pessoas com deficiências e integrá-las ao âmbito da educação (ONU, 1990).

A preocupação com a educação inclusiva de pessoas com deficiência também é parte da ocorrência da Conferência Mundial de Educação Especial, promovida em Salamanca (Espanha). Para tanto, foram mobilizados delegados representantes de 88 governos e 25 organizações internacionais, para legitimar ações em educação de crianças, jovens e adultos com necessidades educacionais especiais, sob o caráter de urgência. A promoção de educação inclusiva, então, discutida na Conferência de Salamanca teve na *Educação para todos*, sua maior expressão (DECLARAÇÃO, 1994).

O viés integração e participação de pessoas com deficiência em qualquer contexto social, rumo ao combate da exclusão social contempla a extinção do afastamento entre os que possuem deficiência e os que não a tem. Isto se encontra bem delineado na obrigação e dever da sociedade em facilitar às pessoas com deficiência o exercício dos Direitos Humanos e respeito à dignidade humana, tal como previsto na Declaração de Salamanca de 1994 (DECLARAÇÃO, 1994).

A partir dos ideais de acessibilidade a ser concedida às pessoas com deficiência, segundo aparato legal internacional, proliferaram-se pesquisas científicas, em que conceitos

foram evidenciados, bem como práticas que buscam a possibilidade de autonomia da pessoa com deficiência (OLIVEIRA, 2013). Incorporar a noção do atendimento à pessoa com deficiência passa pela compreensão do termo inclusão social, que nas explicações de Sasaki (2005, p. 39) encontra o conceito mais adequado para a discussão aqui proposta:

“Inclusão social é 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.(SASSAKI, 2005, P. 39)

As Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) manifestam a definição de Acessibilidade como: “Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.” (ABNT, 2004, p. 2).

Acerca do Decreto nº 5.296/2004 acessibilidades é:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Os estudos de Pupo, Melo e Férres (2006) dizem que “não basta simplesmente tornar os ambientes acessíveis (espaços físicos, disponibilizar conhecimentos), é necessário romper com as barreiras de atitude”. Na prática, Baptista (2008) se refere aos preconceitos que ainda geram hostilidades na sociedade em relação à pessoa com deficiência. Sendo assim, a inclusão e, conseqüente acessibilidade não implica apenas na participação de pessoas com deficiência em serviços e informações, mas sim a inclusão deve ocorrer de modo continuado para que se alcance a adaptação da pessoa com deficiência em qualquer contexto da vida social.

Cabe pontuar que, não obstante as normas, leis, e decretos governamentais atuarem em prol de uma sociedade mais igualitária para pessoas com deficiência, não há garantia de que os dispositivos serão obedecidos, na oportunidade do atendimento em instituições diversas. Logo, a perspectiva de acessibilidade em conformidade com a equidade de atendimento requer aos atores responsáveis pela inclusão social assumirem o compromisso com a observação e construção dos aspectos inclusivos.

Consta da Constituição de 1988 a política de inclusão social das pessoas com deficiência, assim, outros documentos foram gerados, também, em nome de um atendimento ao que possui deficiência, com maior justiça social, são eles: Lei 7.853/1989, Decreto

3.298/1999, Leis 10.048 e 10.098, de 2000 e Decreto 5.296/2004, isto é, o Decreto que ficou conhecido como o da acessibilidade. (MAIOR, 2008).

Fialho e Silva (2012) sintetizaram os documentos que contemplam o direito da pessoa com deficiência em ser incluída socialmente: Declaração de Direitos Humanos da ONU (Organização das Nações Unidas); Carta para o Terceiro Milênio; Declaração de Madri; Declaração de Quito.

O atendimento à pessoa com deficiência difere do que é dispensado ao público que não possui necessidades especiais, pois a orientação é personalizada no acesso à informação, recursos e serviços. Mas, não é somente a pessoa com deficiência que tem direito a um atendimento personalizado e sim todos indistintamente, conforme o viés inclusivo socialmente.

Reconhece-se, assim, no que compete aos bibliotecários o desafio em prover habilidades e competências para a satisfação inclusiva e de acessibilidade aos direitos sociais das pessoas com deficiência. Outrossim, há disposições de normas que se direcionam a administrar o atendimento a pessoas com deficiência em bibliotecas universitárias, é o caso da Norma da ABNT NBR 9050:2004. Nos termos desta norma está previsto que as bibliotecas devem estar acessíveis fisicamente, com recursos informacionais, a fim de que as pessoas com deficiência sejam atendidas em suas particularidades (ABNT, 2004).

Silva *et al* (2007, p.107) se posicionaram da seguinte forma sobre o atendimento às pessoas com deficiência em Bibliotecas de Universidades:

Existem vários usuários nas bibliotecas. O usuário da informação pode ser definido como “[...] aquele indivíduo, grupo ou entidade que utiliza os serviços prestados por uma biblioteca, centros de informação[...], e deles tiram algum proveito, modificam suas estruturas cognitivas, comportamentos e desenvolvimento pessoal”. Dentre eles temos um usuário particular, que tem deficiência – usuário com necessidades especiais.

São variados os tipos de deficiência reconhecidos na atualidade, dentre as quais, destacam-se: auditiva, visual, física, intelectual, superdotação, autismo e outras (FERNANDES, 2012). A discriminação de pessoas com deficiências ou necessidades especiais serve de parâmetro, na literatura que cuida do atendimento às pessoas com deficiência, para referenciar o bibliotecário negativamente com relação ao serviço prestado.

O universo das bibliotecas se mostra amplo para a promoção da inclusão social de pessoas com deficiência, tendo em vista a possibilidade de adaptação arquitetônica, tecnológica ou de pessoal, incluindo máquinas, ferramentas e equipamentos, materiais didáticos, inclinação de funcionários a capacitações temáticas, dentre outros, direcionados a

peças com necessidades especiais. Estão inseridos nessa perspectiva os bibliotecários, que de acordo com a literatura consultada, tem se mostrado interessados e sensíveis às necessidades das pessoas com deficiência.

Um serviço de atendimento bibliotecas se legitima mediante o bom entrosamento entre o bibliotecário de referência e o usuário, otimizando o acesso à informação requisitada nessas instituições. Goffman (2009, p. 24) traz que o entrosamento pode ser definido como a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros.

A sociedade do tipo informacional requer, ainda, o uso da referência “acessibilidade” para compor o discurso que considera participante, socialmente, a pessoa com deficiência. A acessibilidade de pessoas com deficiência é uma preocupação de profissionais como os bibliotecários e da academia, pois a inclusão social de pessoas com deficiência, depende da formação de profissionais reflexivos e comprometidos com o atendimento do público, sem discriminações (MELO, 2008).

Pesquisas realizadas por Costa (2015) evidenciaram que a inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência em bibliotecas está associada à formação e atuação do bibliotecário. De acordo com referida pesquisa, ocorreu a investigação acerca do atendimento prestado pelo bibliotecário de referência aos alunos com deficiência auditiva, física e visual (total ou parcial), os quais são usuários de bibliotecas universitárias. Priorizou-se com esse aporte verificar se alunos são atendidos em consonância com o viés inclusivo e se, a partir disso, o bibliotecário está apto a lidar com o público que possui deficiências.

Martins (2012, p. 7) fortalece os debates acerca do papel do bibliotecário no atendimento aos alunos com deficiência no âmbito das universidades:

Os alunos com deficiência precisam ter condições de locomoção, ter recursos humanos capacitados e preparados para recebê-los e atendê-los, tecnologias assistivas para que possam ter autonomia na realização de suas buscas e acesso de informação nas bibliotecas universitárias. Portanto, a existência de bibliotecas universitárias orientadas para apoiar tais usuários “é cada vez mais uma exigência, dado estes necessitem de apoio e orientação personalizada no acesso à informação, recursos e serviços”.

Pessoas com necessidades especiais demandam ao bibliotecário maior reforço a sua formação, de modo que o preparo acadêmico do bibliotecário, ou melhor, a aquisição de competências deve dar ênfase à possibilidade de o espaço ser adaptado ao atendimento a pessoas com deficiência.



É importante que o profissional de biblioteca busque modificar para melhor o seu comportamento, para representar a instituição em que trabalha e também acompanhar o ritmo das demandas que surgem no dia a dia no ambiente de trabalho.

O quadro 1 sintetiza os principais documentos e legislação que abordam o atendimento das pessoas com deficiência, requisitos para que se tenha um serviço de qualidade para essa categoria populacional. Foram localizados a partir de tais documentos:

Quadro 1 - Documentos que abordam quesitos para o atendimento às pessoas com deficiência

<b>Documentos</b>	<b>Nº/Título</b>	<b>Temática</b>
Norma técnica	NBR 9050	Estar acessíveis fisicamente, com recursos informacionais, a fim de que as pessoas com deficiência sejam atendidas em suas particularidades
Lei	7.853/89	As pessoas com deficiência têm o direito a serem inseridas socialmente, de modo efetivo.
Portaria	1.793/94	Institui que deve ser inserido aos cursos superiores a noção de ética e política educacional da normalização e integração de pessoas com deficiência.
Decreto	3. 298/99	As Instituições do Poder Público devem assegurar o acesso da pessoa com deficiência à cultura.
Portaria	1.679/99	Estabelece que as Instituições de Ensino Superior devem adaptar o ambiente para que os alunos com deficiência tenham acesso às informações: impressora braile acoplada ao computador, sistema de síntese de voz. Aquisição de material bibliográfico gravados em fitas de áudio.
Lei	10.098/00	Direito das pessoas com deficiência terem acesso à informação e comunicação, inclusive às tecnologias.
Lei	10.436/02	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva para incluir socialmente pessoas com deficiências.
Livro	A representação do eu na vida cotidiana	Interação, o bom entrosamento entre o bibliotecário e o usuário,
Artigo Científico	A inclusão do aluno com deficiência na Universidade Federal de Sergipe	Aborda as condições de locomoção, recursos humanos capacitados, tecnologias assistivas, autonomia do usuário.

Fonte: a autora.

### 2.2.1 Políticas públicas de inclusão de pessoas com deficiência

Vastas foram as facetas assumidas pelo Estado, as quais suscitaram modificações políticas na sua interface entre o século XVIII e XIX. Dessa forma, a situação estatal adquiriu novas obrigações e deveres, aspecto que demandou o elastecimento da democracia, tendo por objeto principal o patrocínio do bem-estar social. A fim de tornar as ações sociais concretas os governos se valeram das chamadas Políticas Públicas, enquanto instrumento do Estado para atuar em diferentes contextos dos direitos humanos: saúde, meio ambiente, educação.

As explicações de Lopes e Amaral (2008, p. 5) são oportunas: “as Políticas Públicas são a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público”. Sem as políticas públicas não há como promover a inclusão social de pessoas que estão à margem do Estado, tampouco dar oportunidades à sociedade de acesso aos serviços essenciais à sobrevivência humana. Não diverge do escopo das políticas públicas o comentário de Rua (2009):

As políticas públicas podem ser entendidas como um conjunto de ações e de decisões do governo, decididas em acordo com os atores sociais “privados” (integrantes da sociedade civil), voltadas para a solução de problemas relativos a população.

De fato, o foco de ação das políticas públicas é senão a coletividade, como por exemplo, a família, o mercado, a religião, dentre outros atores igualmente importantes. Entretanto, a tomada de decisões, para que políticas sejam aplicadas, dependem da decisão do governo e não da coletividade. Portanto, ainda que entidades privadas participem, no final a ordem é da alçada governamental. As políticas se legitimam, ainda, como públicas porque decorrem da força de lei do Estado.

Há outros autores que enfrentam a definição de políticas públicas de outra visão, Milon (2010, p. 69) é um exemplo: “políticas públicas são mecanismos de efetivação de direitos, pelos governantes, que o fazem na busca de melhor atender ao interesse público ou no enfrentamento de um problema social”.

Em contrapartida, tem-se nas palavras de Souza (2006): política pública como uma ação intencional, com objetivos a serem alcançados, que envolvem diversos atores e níveis de decisão, para a realização das demandas da sociedade. Souza (2006) ainda acrescenta que as políticas públicas se apresentam em quatro nuances: Políticas Distributivas (sob a conclusão governamental), Políticas Regulatórias (aspectos burocráticos, políticos e interessados),

Políticas Constitutivas, e as Distributivas sociais, a exemplo do arranjo tributário, previdenciário.

A questão das políticas públicas tem, ainda, nos estudos de Neri *et al* (2003): as políticas públicas sociais podem ser organizadas em dois grupos: compensatórias (seguro-desemprego, previdência social, distribuição de cestas básicas) e estruturais (moradia, regularização fundiária, saúde, educação).

Há na distinção entre uma e outra política, vantagens e desvantagens, por exemplo, as compensatórias se mostraram mais efetivas na prática, ao passo que as estruturais se voltam à promoção constante da renda. Sendo assim, as políticas estruturais são as que mais se adequam às pessoas com deficiência, porque de posse da renda estas pessoas podem alcançar maior autonomia (NERI *et al*, 2003; SOUZA, 2006).

À medida que os municípios se beneficiaram com a descentralização do poder de decidir, politicamente evoluíram, relativamente às competências requeridas para o governo de município. As políticas públicas municipais em benefício de todos é um mandamento Constitucional previsto no capítulo IV, art. 30 da Constituição da República:

- Legislar sobre assuntos de interesse local;
- Suplementar a legislação federal e estadual no que couber;
- Instituir e arrecadar tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;
- Criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;
- Organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;
- Manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação infantil e de ensino fundamental;
- Prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;
- Promover, no que couber, adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;
- Promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual.

As dificuldades enfrentadas pelas pessoas que residem em municípios são erradicadas mediante a participação da sociedade, mediante instrumentos de participação popular: assembleias, associações de bairros, conselhos do município, audiências públicas. A partir desses instrumentos os cidadãos podem exigir do governo municipal a aplicação de políticas eficazes para solucionar as demandas sociais.

A respeito da importância da participação das pessoas nos processos políticos, Viegas (2002) acrescentou: “a participação popular visa estabelecer parcerias entre Estado e

sociedade civil, para que, juntos, possam atingir o objetivo desejado por todos, que é a melhoria das condições de vida de toda a população”. Isto significa que a medida de eficácia das políticas depende do quanto a sociedade participa ativamente das decisões.

Em relação às pessoas com deficiência, os debates têm sido no sentido de incluir essas pessoas socialmente. Especialmente nas políticas sociais, estas têm se norteado na premissa da inclusão para que os excluídos tenham direitos e satisfação de suas necessidades. A inclusão no conhecimento de Pereira (1998, p. 124):

[...] um fenômeno moderno, ou melhor, pós-moderno, que no bojo do processo de globalização da economia e de desregulamentação do trabalho, da produção e da proteção social, vem impondo um novo tipo de clivagem entre nações e entre indivíduos e grupos dentro de uma mesma nação. Esta clivagem não aponta tão somente para a tradicional divisão entre ricos e pobres ou entre os que têm e os que não têm bens e riquezas, mas indica principalmente a separação entre os que estão dentro e os que estão fora do circuito das possibilidades de acesso usufruto de bens, serviços e direitos que constituem patrimônio de todos.

As pessoas excluídas são as que estão à margem dos direitos fundamentais, por isso ficam a parte de um universo social, de forma que são rotulados como integrante de um grupo específico e excluído dos demais. Por isso que Sposati (2006) afirmou que a exclusão se faz presente nas mais diferentes formas de relações (políticas, econômicas, culturais e sociais), e pode existir em graus e formas diferentes.

A participação das pessoas excluídas na vida social faz parte das considerações acolhidas na definição de incluir, tal como o dicionário Houaiss expõe: o termo “incluir”, significa fazer parte, inserir, introduzir, e a palavra inclusão significa o ato ou efeito de incluir (TELES, 2013, p. 24).

Portanto, o atendimento a pessoas com deficiência pelo serviço de referência em bibliotecas compreende que o bibliotecário deva prezar pela inclusão de pessoas com limitações. Aliás, a competência do bibliotecário deve tangenciar sempre a inserção de pessoas com deficiência.

### **3. METODOLOGIA**

Sendo o objetivo geral do estudo analisar as competências e habilidades dos bibliotecários de referência, em bibliotecas universitárias de Brasília, a metodologia empregada foi a pesquisa qualitativa. Segundo Cresswell (2007) é a pesquisa em que os conhecimentos se constroem com base em experiências individuais ou em fatos historicamente construídos, a fim de desenvolver um referencial teórico. Nesse tipo de

pesquisa, o pesquisador recorre a estratégias, tais como: narrativas, fenomenologias, etnografias, estudos fundamentados em fatos reais.

Na pesquisa qualitativa, usa-se a literatura correspondente às suposições de aprendizado dos participantes. De modo nenhum se inicia a abordagem sob as perspectivas do pesquisador. A pesquisa busca dialogar com estudos anteriores, de modo a comprová-los, ampliá-los e/ou complexa-los. Um elemento importante da pesquisa qualitativa é a análise dos dados coletados, em que o contexto e a perspectiva dos sujeitos são aspectos importantes a serem considerados (CRESSWELL, 2007).

Após esta definição do tipo de pesquisa, fez-se a seleção dos procedimentos metodológicos, momento em que se designou o local, os participantes, os documentos e materiais gráficos, os quais ajudaram a pesquisadora a construir a sua análise.

### **3.1 Procedimentos metodológicos**

Os procedimentos metodológicos dizem respeito aos passos de execução da pesquisa e serão descritos a seguir de acordo com os objetivos específicos. Como o trabalho propôs atingir três objetivos, os mesmos serão discriminados no tópico seguinte. Em outras palavras, cada objetivo específico deste trabalho tem um respectivo procedimento metodológico pelo fato de terem características próprias.

#### **3.1.1 Objetivo específico (a): Identificar, na literatura, experiências de atendimento no serviço de referência a pessoas com deficiência**

Para este objetivo específico, adotou-se como procedimento metodológico a revisão bibliográfica (com objetivo de qualificar o referencial teórico). Sobre a revisão bibliográfica, Gil (2008, p. 45) ensina que “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Desta forma, o seu maior benefício é dar ao pesquisador maior abertura para descobrimento de fenômenos, maior que a abertura em relação à pesquisa direta do objeto. É uma importante vantagem dentro da perspectiva deste estudo, em particular. Por este motivo, houve preocupação constante com a organização e a integração das informações e ideias produzidas ao longo da pesquisa, relacionando-as e mantendo um diálogo contínuo com a teoria.

A amostra utilizada foi escolhida de forma intencional, delineada pela estratégia de busca do operador Booleano “E”, a partir das palavras-chave: Bibliotecas Universitárias;

Bibliotecário de Referência; Usuários com deficiência; Habilidades; Competências. Os achados foram buscados em Português, publicados no período de 2001 até 2017.

As consultas foram feitas no Google Acadêmico, Portal de Periódicos da Capes e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD). A estratégia utilizada foi procurar, no modo avançado, as palavras-chave acima citadas. Também foi usado o operador booleano AND para buscar os termos todos juntos. As bases consultadas (Google Scholar, BDTD e Capes) foram escolhidas pelo fato de as duas primeiras serem de acesso aberto, e o da Capes por ser um portal conhecido mundialmente e de referência. Todas foram acessadas pela rede da Universidade de Brasília.

Após leitura prévia dos resumos dos documentos, foram selecionados aqueles mais relevantes para a análise aqui proposta (Quadro 3).

Quadro 3: Documentos selecionados para análise

N.	Título	Autoria	Ano de publicação
1	Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do bibliotecário	COSTA, Michelle Karina Assunção.	2015
2	A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (InformationSearchProcess).	ALVES, Maria Bernardete Martins.	2001
3	Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias.	FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira.	2012
4	Bibliotecas universitárias e pessoas com deficiência: leitura, mediação e apropriação dos sentidos.	BOTELHO, Maria de Fátima Cleômenis; CARVALHO, Kátia de.	2014
5	Bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal: o olhar sobre a mediação da informação ao usuário com deficiência	COSTA, Márcia Cordeiro.	2017
6	O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior	STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA Laura Ceretta	2016
7	Acessibilidade para usuários da informação com deficiência: um estudo de artigos em biblioteconomia e ciência da informação	ANDRADE, Suélen; LUCAS, Elaine Rosangela Oliveira; NASCIMENTO, Maria de Jesus.	2015

Fonte: a autora

### ***3.1.1.1 Ficha-resumo da revisão bibliográfica***

A seguir, serão apresentadas informações sobre as metodologias empregadas pelos autores dos documentos analisados, tais como a região onde a pesquisa foi realizada e as técnicas ou ferramentas empregadas pelos pesquisadores (Quadro 4):

Quadro 4: Síntese metodológica dos documentos

	Texto	Autoria	Região	Ferramentas
1	Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do bibliotecário.	COSTA (2015)	MG	Pesquisa bibliográfica; consulta aos currículos dos cursos de biblioteconomia; entrevista semiestruturada a usuários com deficiência.
2	A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (Information Search Process).	ALVES (2001)	SC	Modelo ISP e questionário.
3	Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias.	FIALHO; SILVA (2012)	GO	Revisão bibliográfica; e observação <i>in loco</i> em biblioteca Braille.
4	Bibliotecas universitárias e pessoas com deficiência: leitura, mediação e apropriação dos sentidos.	BOTELHO; CARVALHO (2014)	BA	Revisão bibliográfica.
5	Bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal: o olhar sobre a mediação da informação ao usuário com deficiência	COSTA (2017)	MA	Observação e questionário a bibliotecários após minicurso.
6	O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior	STROPARO; MOREIRA (2016)	PR	Observações em 10 unidades informacionais; entrevistas semiestruturadas com os gestores de bibliotecas e com 17 alunos com deficiência.
7	Acessibilidade para usuários da informação com deficiência: um estudo de artigos em biblioteconomia e ciência da informação	ANDRADE; LUCAS; NASCIMENTO (2015)	BRASIL	Levantamento e análise de artigos publicados em revistas brasileiras, que abordaram o tema “usuários da informação com deficiência e acessibilidade”, entre 2008 e 2013.

Fonte: a autora

### 3.1.2 Objetivo específico (b): **Identificar, na prática do serviço de referência de bibliotecas do DF, experiências no atendimento a pessoas com deficiência**

Este objetivo específico representa a pesquisa de campo, com a participação de 4 bibliotecas universitárias no intuito de identificar e compreender como ocorre o atendimento dos bibliotecários às pessoas com deficiência. O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário semiestruturado com 14 questões.

Com relação ao procedimento de abordagem, esta pesquisa é do tipo qualitativa. Procedimento qualitativo se refere ao processo de observação, reflexão e interpretação de dados obtidos numa pesquisa. Segundo Gil (2009), o tratamento qualitativo de dados depende

de alguns fatores, como a natureza dos dados coletados, o tamanho da amostra, os meios e ferramentas de pesquisa e os referenciais teóricos que orientam o estudo. É uma sequência de procedimentos envolvendo a compilação dos dados, a sua categorização, sua interpretação e, por fim, a redação do relatório. A este respeito, o autor complementa:

Outro ponto importante nesta etapa é a consideração tanto do conteúdo manifesto quanto do conteúdo latente do material. É preciso, portanto, que a análise não se restrinja ao que está explícito no material, mas procure desvelar conteúdos implícitos, dimensões contraditórias e mesmo aspectos silenciados (GIL, 2009, p. 134).

Com relação ao questionário, Marconi e Lakatos (2003, p. 100) dizem que é um instrumento de coleta de dados “constituído por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador, e junto ao questionário deve ser informada a necessidade das respostas obtidas”. Para as autoras, esta ferramenta possui as seguintes vantagens: economiza tempo, obtém grande número de dados, atinge maior número de pessoas, obtém respostas mais rápidas e exatas, liberdade de respostas (anonimato), mais tempo para resposta e horário flexível.

Em relação ao questionário semiestruturado, são empregadas perguntas abertas onde o informante tem liberdade para responder, usando sua própria linguagem e emitindo opiniões e as fechadas, limita-se às respostas por meio de alternativas a serem assinaladas pelo informante, não havendo liberdade de resposta. As perguntas são elaboradas previamente, porém o pesquisador deve fazê-las dentro de um contexto que deixe o informante mais à vontade, a fim de que as respostas sejam mais próximas da sua realidade (COSTA, 2013).

### ***3.1.2.1 As instituições pesquisadas***

As instituições de ensino superior (IES) pesquisadas serão mantidas em sigilo, as unidades serão chamadas de Bibliotecas A, B, C e D. Os funcionários entrevistados foram 4, um em cada instituição, e todos exercem função de chefe do setor de referência da sua unidade de informação, assim como todos são formados em biblioteconomia. A exceção é da biblioteca “C”, em que há uma diretoria-geral a quem o bibliotecário está subordinado.

A biblioteca “A” é uma IES de caráter privado. Possui uma biblioteca composta por 1.170.943 exemplares distribuídos nos diversos campus da universidade, possui um sistema digital que integra as unidades. O acervo contém livros e periódicos nacionais e



internacionais, teses, monografias, catálogos, obras de referência (enciclopédias, dicionários, atlas e compêndios), vídeos, mapas, slides, CD-ROMs e DVDs.

A biblioteca “A” oferece os serviços de pesquisa bibliográfica; orientação e normalização de trabalhos acadêmicos (ABNT); empréstimo domiciliar; consulta local; elaboração de referências bibliográficas (ABNT); intercâmbio entre bibliotecas; COMUT – Programa de comutação bibliográfica que visa facilitar a obtenção de cópias de documentos independentemente de sua localização (no Brasil ou no exterior); SCAD – Serviço Cooperativo de Acesso ao Documento da Biblioteca Virtual em Saúde, coordenado pela BIREME com a colaboração das bibliotecas integrantes do Sistema Latino-Americano e do Centro de Informação em Ciências da Saúde; visita monitorada; treinamento de usuários; exposições com a finalidade de aproximar os alunos e a comunidade da importância da leitura.

A biblioteca “B” foi criada em dezembro de 2008, passando a compor a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, existente em todo o Brasil. É uma instituição pública que oferece Educação Profissional gratuita, na forma de cursos e programas de formação inicial e continuada de trabalhadores (FIC), educação profissional técnica de nível médio e educação profissional tecnológica de graduação e de pós-graduação.

A unidade “B” possui acervo de 6.000 exemplares e 100 títulos em DVD. Oferece espaço para estudo individual, sala de estudo em grupo, cabines de estudos e espaço de convivência e de leituras. Oferece os serviços de empréstimo domiciliar; apoio na localização de livros e informações; computadores com acesso à Internet; espaço para estudo em grupo; espaço para estudo individual e leituras.

A biblioteca “C” é uma IES privada, foi reconhecida como universidade em 1994. A biblioteca central teve início em 1993, e atualmente conta com cerca de 300.000 volumes, distribuídos nos seguintes setores: acervo geral, acervo digital, referência, coleções especiais, coleção biblioteca “C”, coleção Braille, mapotecas midiatecas. Os serviços ofertados são: empréstimos, elaboração de trabalhos acadêmicos, treinamentos, agendamentos para tirar dúvidas sobre as normas ABNT, ficha catalográfica, comutação bibliográfica, espaços oferecidos aos usuários e acesso à internet.

A Biblioteca “D” pertence à universidade pública e foi inaugurada em 1962 junto com o projeto de criação da própria Universidade. Em suas atividades diárias, possui “bibliotecários, auxiliares administrativos, auxiliares operacionais e estagiários, para atender aos seus usuários, orientando-os em suas necessidades informacionais”. Os serviços prestados

são: comutação bibliográfica, sala de reserva para os alunos da instituição, laboratórios de acesso digital, auditório, sala de treinamento, sala de aula, cabines de áudio e vídeo, clube de leitura, visitas orientadas, treinamento de pesquisas em bases de dados, empréstimos de normas bibliográficas, bibliotecas digitais, scanner de autoatendimento, empréstimos, sala de exposição, treinamento em *mendeley* e treinamento em normas da ABNT. Quanto ao acervo, a biblioteca “D” conta com uma coleção principal, chamada acervo geral, e outras coleções com características especiais como: Obras raras, multimeios, periódicos, dentre outra.

### 3.1.3 Objetivo específico (c): **fazer um comparativo entre as experiências identificadas na literatura e o serviço de referência ofertado às pessoas com deficiência tendo como ambiente de observação bibliotecas de IES do DF**

A comparação entre a literatura científica com as experiências das bibliotecas universitárias do DF, acerca do atendimento de pessoas com deficiência, foi realizada com ênfase nos aspectos considerados mais relevantes do ponto de vista deste estudo. Assim, o primeiro deles versou sobre a formação continuada dos bibliotecários. O segundo tratou da atuação do bibliotecário como mediador da informação. O terceiro ressaltou a estrutura física e técnica encontradas nas unidades. Por fim, o quarto aspecto indicou a necessidade de políticas de acessibilidade.

Os resultados desta comparação são apresentados no item 4.3.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O objetivo geral deste trabalho monográfico foi analisar as competências e habilidades dos bibliotecários de referência em bibliotecas de Instituições de Ensino Superior (IES) de Brasília. Como metodologia, fizemos uma pesquisa de campo, além de realizar a revisão da literatura sobre o tema. Cada objetivo específico foi submetido a uma metodologia, conforme se viu anteriormente. A seguir, serão relatados os resultados obtidos na pesquisa.

### **4.1. O serviço de referência para pessoas com deficiência, relatado na literatura científica**

Para o primeiro objetivo específico, adotou-se como procedimento metodológico a revisão bibliográfica (com objetivo de qualificar o referencial teórico) para identificar, na literatura, experiências de atendimento no serviço de referência a pessoas com deficiência.

O primeiro texto analisado é uma dissertação de Mestrado, defendida na Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação. Pesquisa exploratória de abordagem qualitativa. Os dados foram coletados na matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia do estado de Minas Gerais, entrevista semiestruturada com oito bibliotecários 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.

Todos os bibliotecários entrevistados tinham no mínimo o grau de especialista em biblioteconomia, havendo especialistas, mestre, mestrando e doutorando, tendo concluído a graduação há mais de 9 anos, pelo menos. Entretanto, nenhum deles tinha no currículo formação em educação inclusiva ou participação em disciplinas afim. Isto indica que nenhum dos profissionais entrevistados discutiu a temática da acessibilidade/inclusão durante a pós-graduação. Notou-se também que os profissionais com Mestrado ou Doutorado não eram formados em áreas específicas relacionadas à inclusão, evidenciando que não houve condições favoráveis para se aprofundarem nesta seara (Quadro 5).

Quadro 5 – Ficha 1

<b>FICHA 1</b>	
<b>Título</b>	Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do bibliotecário
<b>Autoria</b>	COSTA, Michelle Karina Assunção.
<b>Ano</b>	2015
<b>Síntese</b>	
<p>Tem 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 resultado permitiu verificar a importância do conhecimento, da formação continuada, para o desenvolvimento de competências e do convívio com a diversidade para a atuação dos profissionais da informação na sociedade inclusiva.</p>	

Fonte: Costa (2015)

O segundo documento é uma dissertação de mestrado defendida na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) em 2001, na área de Engenharia de Produção. É uma pesquisa exploratória do tipo estudo de caso, com tratamento quantitativo e qualitativo dos dados.

Os dados foram coletados num grupo de 33 alunos do quinto período de pedagogia da UFSC em 2000. Foi aplicado questionário aos estudantes das duas turmas do quinto período, segundo semestre de 2000, do Curso de Pedagogia do Centro de Ciências da Educação da UFSC.

Nesta obra, o que se destaca é o modelo *Information Search Process* (ISP), cuja tradução ao português é “processo de busca de informações”. É uma técnica que consiste em alinhar os pensamentos, sentimentos e ações que os alunos experimentam ao se envolverem com as diferentes fases do processo de busca de informação (pesquisa estudantil). Tem seis etapas: iniciação, seleção, exploração, formulação, coleção e encerramento da pesquisa. (WIKIPEDIA, 2018). Essas etapas (estágios de busca) representam o que se passa na mente dos alunos quando em pesquisa, seja na biblioteca ou em outra fonte.

O teste tinha as seguintes temáticas: processo de busca de informação; seleção do tema; formulação do tema central; uso da biblioteca; e papel do mediador. Quanto a essa última, os entrevistados indicaram não recorrer ao bibliotecário como mediador da busca de conhecimento, pois não o consideraram parte desse processo. Isto é negativo na ótica dos usuários com deficiência, haja vista que estes têm maior necessidade de apoio para a pesquisa acadêmica ou escolar. Este resultado pode servir de alerta para o bibliotecário de referência,

que deve estar atento e se mostrar mais presente e proativo, abrindo a porta do diálogo com os usuários (Quadro 6).

Quadro 6 – Ficha 2

<b>FICHA 2</b>	
<b>Título</b>	A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (InformationSearchProcess).
<b>Autoria</b>	ALVES, Maria Bernardete Martins.
<b>Data</b>	2001
<b>Síntese</b>	
Teve o propósito de verificar a percepção de universitários a respeito do processo de busca de informação, de como eles escolhem um tema para sua pesquisa, qual o papel dos mediadores, quais os problemas encontrados e o que eles gostariam que mudasse no próximo trabalho de pesquisa. O contato pessoal foi o recurso informacional mais utilizado. Quanto aos mediadores, a maioria dos estudantes apontou os colegas como principal mediador. Nenhum deles apontou o bibliotecário, pois não o reconhecem como parceiro no processo de ensino-aprendizagem.	

Fonte: Alves (2001)

A terceira ficha descreve artigo científico elaborado em 2012 após observação prática sistemática em biblioteca para deficiente visual. Foram apresentadas sugestões para equipagem de unidades de informação para atender usuários deficientes visuais. As autoras usaram sua experiência na Biblioteca Braille José Álvarez de Azevedo, localizada na cidade de Goiânia-GO para apresentar tais propostas, que incluíam equipamentos e softwares.

As autoras concluem que tais equipamentos são primordiais para a acessibilidade do usuário cego e que muitos materiais sugeridos são gratuitos ou de baixo custo, inclusive o acesso à internet. (Quadro 7)

Quadro 7 – Ficha 3

<b>FICHA 3</b>	
<b>Título</b>	Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias.
<b>Autoria</b>	FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira.
<b>Data</b>	2012
<b>Síntese</b>	
O objetivo foi demonstrar que as bibliotecas universitárias podem implementar projetos de acessibilidade a deficientes visuais, de baixo custo e rápida implementação. Concluiu-se que softwares e equipamentos são instrumentos importantes para o deficiente visual ter acesso à informação, bem como o preparo dos profissionais para atendê-lo.	

Fonte: Fialho & Silva (2012)

A ficha 4 apresenta uma dissertação de mestrado, do ano de 2014, da Universidade Federal da Bahia (UFBA). A metodologia foi pesquisa exploratória seguida de entrevista com 6 bibliotecários e os gestores das duas bibliotecas analisadas do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA).

Nas respostas dos entrevistados, verificou-se que gestores e bibliotecários divergem quanto ao que seja necessário para solucionar o problema da acessibilidade nas unidades informacionais pesquisadas. Enquanto os primeiros deixam transparecer a preocupação em preservar o patrimônio da instituição e não priorizam a questão do serviço de referência com qualidade, os bibliotecários mostraram ter mais atenção e comprometimento com o atendimento aos usuários e com a acessibilidade, embora admitam que a unidade informacional precisa com urgência de projeto institucional de acessibilidade. (Quadro 8)

Quadro 8 – Ficha 4

<b>FICHA 4</b>	
<b>Título</b>	Bibliotecas universitárias e pessoas com deficiência: leitura, mediação e apropriação dos sentidos.
<b>Autoria</b>	BOTELHO, Maria de Fátima Cleômenis; CARVALHO, Kátia de.
<b>Ano</b>	2014
<b>Síntese</b>	
O trabalho teve o objetivo de conhecer a relação entre bibliotecas e seus bibliotecários e usuários com deficiência, visando contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento. Muitas são as possibilidades de atuação do bibliotecário de referência, mas é necessário que ele esteja atento a todas elas e as faça valer no atendimento diário. Enfatiza-se a importância do Serviço de Referência praticado pela biblioteca e pelo bibliotecário, pois através desse serviço as ações mediadoras são possíveis e permitem à biblioteca o exercício de sua função social, mediadora e inclusiva.	

Fonte: Botelho & Carvalho (2014)

O artigo resumido na ficha 5 foi apresentado na Universidade Federal do Ceará (UFCE), durante o I Encontro Internacional de Estudos de Usos e Usuários da Informação (I ENEU), no período de 7 a 9 de junho de 2017. Ao final, a autora conclui que as atitudes observadas na interação entre bibliotecários e usuários com deficiência evidenciou que aqueles não estão preparados para atuar na sociedade inclusiva. E que, ao se cogitar implementar uma educação continuada para bibliotecários, o currículo deve ser preenchido enfaticamente com temas como inclusão, acessibilidade e sociedade inclusiva, porque,

segundo a autora, “mais importante que a estrutura física da biblioteca é o seu potencial humano”. (Quadro 9)

Quadro 9 – Ficha 5

<b>FICHA 5</b>	
<b>Título</b>	Bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal: o olhar sobre a mediação da informação ao usuário com deficiência
<b>Autoria</b>	COSTA, Márcia Cordeiro.
<b>Ano</b>	2017
<b>Síntese</b>	
Descreveu-se o estudo realizado junto aos participantes do minicurso “O bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal”, no âmbito da Semana do Bibliotecário, ocorrido entre 13 e 17 de março de 2017 e promovido pela parceria entre órgãos de classe, universidade, agentes públicos e vários equipamentos culturais e patrimoniais do Estado do Maranhão. Evidenciou-se, a partir dos relatos dos profissionais, estudantes e estagiários, que a formação profissional do bibliotecário, com postura proativa e prática reflexiva, proporciona o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias para atuação efetiva na mediação e uso dos serviços ofertados de forma acessível na unidade de informação.	

Fonte: I ENEU (2017)

Na ficha 6 tem-se o resumo de artigo original publicado em revista da Universidade Federal de Santa Maria, Rio Grande do Sul. A coleta de dados foi feita por meio de observação em dez bibliotecas vinculadas ao Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná e dezessete alunos com deficiência matriculados na mesma. A conclusão a que a autora chegou aponta a necessidade de se promoverem políticas públicas permanentes, porquanto nos últimos anos houve aumento significativo de alunos deficientes nas IES, o que demanda estruturas bem planejadas e prontas para acolher essa categoria de alunos. Segundo ela, atualmente, a acessibilidade das unidades informacionais é fragmentada, quando deveria ser plena. (Quadro 10)

Quadro 10 – Ficha 6

<b>FICHA 6</b>	
<b>Título</b>	O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior
<b>Autoria</b>	STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA Laura Ceretta
<b>Ano</b>	2016
<b>Síntese</b>	
O artigo apresenta reflexões sobre a educação como um direito de todos, tendo como recorte específico o papel das bibliotecas universitárias na inclusão dos alunos com deficiência no ensino superior. Visa analisar e discutir a educação inclusiva no ensino superior procurando compreender os processos pelos quais se articula com as bibliotecas universitárias. Destaca-se a acessibilidade no Sistema de Bibliotecas (SiBi) da UFPR e a inclusão de alunos com deficiência, evidenciando-se a necessidade da implantação de política institucional inclusiva para erradicação de barreiras e favorecimento no acesso e permanência, com sucesso, de alunos com deficiência no ensino superior.	

Fonte: Stroparo& Moreira (2016)

O artigo sintetizado na ficha 7 é resultado de uma pesquisa bibliográfica, publicada em 2015 pela Revista online Biblionline, filiada à UFPB. Foram analisados 25 artigos versando sobre inclusão e acessibilidade, verificou-se que há carência de mais estudos identificando as reais necessidades de cada tipo de usuário com deficiência, bem como as tecnologias apropriadas às respectivas limitações. (Quadro 11)

Quadro 11 – Ficha 7

<b>FICHA 7</b>	
<b>Título</b>	Acessibilidade para usuários da informação com deficiência: um estudo de artigos em biblioteconomia e ciência da informação
<b>Autoria</b>	ANDRADE, Suélen; LUCAS, Elaine Rosangela Oliveira; NASCIMENTO, Maria de Jesus.
<b>Ano</b>	2015
<b>Síntese</b>	
Foram analisados artigos publicados entre 2008 e 2013, em revistas das áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação que abordaram o tema ‘usuários da informação com deficiência e acessibilidade’. Os resultados demonstraram que a deficiência visual, assim como as tecnologias assistivas e acessibilidade à informação foram os tópicos que obtiveram maior índice de interesse nos artigos estudados. Por meio desta pesquisa, pôde-se perceber o nível de importância dos estudos sobre acessibilidade para deficientes realizados nas áreas estudadas.	

Fonte: Andrade; Lucas; Nascimento (2015)

Portanto, diante da análise bibliográfica dos materiais citados acima, podem-se enumerar os assuntos mais comentados e explorados pelos autores:



- Formação continuada dos bibliotecários deve ser incentivada e mantida;
- Falta de pesquisas que investiguem cada deficiência, individualmente, e as necessidades respectivas, para assim estabelecer prioridades na reestruturação da unidade informacional;
- UFSC; UFMG; UFBA; UFCE; UFPR foram as IES mais citadas pelos autores revisados. Nenhuma instituição privada;
- Deficiências física, auditiva e visual são as deficiências mais comentadas conjuntamente, talvez por serem as mais comuns;
- Bibliotecário deve ser mediador entre o usuário e o conhecimento;
- Há alguns materiais sugeridos gratuitos ou de baixo custo, inclusive de acesso à internet.
- Há carência de projetos institucionais de acessibilidade nas bibliotecas;
- É preciso postura proativa e prática reflexiva por parte dos bibliotecários de referência;
- É importante o cultivo da mentalidade: “mais importante que a estrutura física da biblioteca é o seu potencial humano” e, portanto, deve-se investir na qualificação dos bibliotecários;
- Devem ser incrementadas nos currículos de formação disciplinas que versem sobre inclusão, acessibilidade e sociedade inclusiva;
- Atualmente, a maioria das unidades de informação têm acessibilidade fragmentada, sendo preciso uma estrutura completa e eficiente.

#### 4.2. A prática do serviço de referência para o atendimento de pessoas com deficiências em bibliotecas universitárias do DF

O segundo objetivo específico foi identificar, na prática do serviço de referência de bibliotecas do DF, experiências no atendimento a pessoas com deficiência. Fez-se a pesquisa de campo com a participação de quatro bibliotecas universitárias da cidade de Brasília.

Os dados coletados por meio do questionário aos bibliotecários indicaram os resultados descritos a seguir.

Na primeira tabela são mostrados os dados relativos ao perfil dos participantes.

Tabela 1 – Respostas às perguntas objetivas

PERGUNTAS	Biblioteca A	Biblioteca B	Biblioteca C	Biblioteca D
Idade	36	32	27	35
Sexo	M	F	M	F
Tempo como bibliotecário (em anos)	10	10	2,5	9
Formação em biblioteconomia (em anos)	Sim/10	Sim/10	Sim/1,5	Sim/12

Fonte: a autora

A idade dos participantes é entre 27 a 36 anos, e o tempo médio de atuação na área de biblioteca é de quase 8 anos. A menor idade é 27 anos, e o menor tempo de trabalho é 2,5 anos. Todos são formados em biblioteconomia.

Este perfil dos participantes é bem equilibrado, pois, se por um lado tem um profissional que atua há apenas 2,5 anos, por outro há três bibliotecários que já possuem quase 10 anos de trabalho. Da mesma forma ocorre com o tempo de formação: há 1 bibliotecário que se formou há 1,5 ano, mas há três que se formaram há pelo menos 10 anos.

Na segunda tabela são indicadas as respostas quanto à qualificação do participante da pesquisa para o atendimento a usuários com deficiência.

Tabela 2 – Qualificação p/ atender pessoas c/ deficiência.

Você possui qualificação profissional para atender pessoas c/ deficiência?	
<b>Biblioteca A</b>	<i>Não</i>
<b>Biblioteca B</b>	<i>Sim; Braille básico e Libras básico.</i>
<b>Biblioteca C</b>	<i>Sim, 6 meses de libras pela UnB (libras 1) e outros cursos oferecidos pela própria unidade.</i>
<b>Biblioteca D</b>	<i>Não possuo qualificação formal, mas fiz uma disciplina na pós-graduação sobre o atendimento de pessoas com deficiência.</i>

Fonte: a autora

Nota-se que há dois bibliotecários que possuem qualificação em Braille e Libras, enquanto outros dois não são qualificados satisfatoriamente.

Quando solicitados a conceituar acessibilidade, as respostas foram as seguintes:

Tabela 3 – Respostas ao conceito de acessibilidade.

O que você entende por acessibilidade numa unidade informacional?	
<b>Biblioteca A</b>	<i>Uma unidade adaptada, que pense no seu público, que se preocupe com as reais necessidades de seus usuários, e uma unidade que de fato aplique as políticas existentes sobre acessibilidade.</i>
<b>Biblioteca B</b>	<i>Acessibilidade seria a quebra das barreiras que impedem os usuários de acessarem a informação que deseja, necessita ou que precisa, no tempo em que ele requisita sem</i>

	<i>demandar muitos esforços e de forma independente e autônoma.</i>
<b>Biblioteca C</b>	<i>É a capacidade de as pessoas com necessidades especiais utilizarem produtos e serviços de forma igualitária a qualquer um outro usuário.</i>
<b>Biblioteca D</b>	<i>Acessibilidade é o dever de proporcionar aos usuários os meios físicos e materiais que permitam o uso dos produtos e serviços de uma unidade de informação de forma eficiente, sem barreiras ou discriminações.</i>

Fonte: a autora

Todos os informantes responderam coerentemente à pergunta. Dois deles citam a estrutura física e técnica da unidade, enquanto outros dois citam a autonomia do usuário e sua capacidade de usufruir de forma igualitária com outros usuários.

Em relação à própria formação em inclusão, os participantes deram as seguintes respostas:

Tabela 4 – Respostas quanto à própria formação.

	<b>Como você avalia sua formação em relação à acessibilidade para deficientes em seu local de trabalho?</b>
<b>Biblioteca A</b>	<i>INEFICIENTE - Durante a graduação precisei fazer uma matéria a parte que não fazia parte do currículo para ter uma noção de como lidar com esse público, o conhecimento que hoje tenho sobre o público com necessidade especial foi uma iniciativa minha de correr atrás, por não ter tido nenhuma instrução durante a graduação; considero ineficiente.</i>
<b>Biblioteca B</b>	<i>RAZOÁVEL - tento me capacitar para atender as pessoas com deficiência da melhor forma possível.</i>
<b>Biblioteca C</b>	<i>EFICIENTE - Tendo em vista minha experiência profissional atuando juntamente com colegas de profissão que são surdos, além da formação acadêmica e as oficinas de reciclagem ao longo do tempo.</i>
<b>Biblioteca D</b>	<i>INEFICIENTE - não temos capacitações formais voltadas para o atendimento deste público, vai muito pelo interesse de cada servidor fazer algum curso de forma pessoal.</i>

Fonte: a autora

Um dos participantes se julga eficientemente formado na área de acessibilidade, e outro se considera apenas razoavelmente preparado para essa tarefa. Contudo, dois bibliotecários alegaram ter formação ineficiente. Isto equivale a dizer que mais da metade do grupo da amostra não tem a formação exigida para o atendimento de referência em bibliotecas.

Sobre as competências para atendimento às pessoas com deficiência, o grupo da amostra deu as seguintes afirmações:

Tabela 5 – Respostas referentes às competências dos participantes

COMPETÊNCIAS	Biblioteca A	Biblioteca B	Biblioteca C	Biblioteca D
Suporte em Braile		X		
Suporte em Libras		X		
Postura profissional ativa (proatividade)	X	X	X	X
Domínio dos aparatos tecnológicos de acessibilidade de sua unidade de informação		X	X	
Conhecimento da legislação voltada para a acessibilidade	X	X	X	X
Atitude de empatia com os usuários	X	X	X	X
Conhece o público usuário?	X	X	X	X

Fonte: a autora

Com relação aos conhecimentos da legislação, todos têm domínio, assim como as atitudes de empatia, proatividade no serviço e conhecimento dos usuários. Mas quanto à qualificação em Libras ou Braile e o conhecimento dos recursos disponíveis, apenas dois participantes estão habilitados.

As respostas a respeito dos principais desafios de acessibilidade a serem enfrentados pelos participantes da pesquisa foram conforme a tabela 6:

Tabela 6 – Respostas referentes aos principais desafios dos participantes

<b>Em relação aos serviços de acessibilidade, quais os seus principais desafios para a atuação e desenvolvimento de atividades na sua unidade informacional?</b>	
<b>Biblioteca A</b>	<i>Política e maior acessibilidade aos instrumentos adaptados para os usuários deficientes.</i>
<b>Biblioteca B</b>	<i>Promoção da acessibilidade arquitetônica, principalmente.</i>
<b>Biblioteca C</b>	<i>Creio que libras por ser uma língua, ela pode ser esquecida quando não fazemos uso, então por ter uma colega atualmente que é surda, mas lê lábios, acabamos por nos comunicar de forma oralizada, não fazendo o exercício da linguagem de sinais.</i>
<b>Biblioteca D</b>	<i>O principal desafio é lidar com o público surdo por conta da linguagem (libras) e com o público cadeirante (o prédio é antigo e o acesso para este público fica prejudicado).</i>

Fonte: a autora

Destaca-se a Língua Brasileira de Sinais (Libras), citada duas vezes como o maior desafio no dia a dia do profissional. Citaram também a necessidade de política de inclusão e a adaptação arquitetônica para melhor atender aos usuários com deficiência física.

Na tabela 7 são apontados os recursos disponíveis para apoio aos usuários com deficiência.

Tabela 7 – Recursos de apoio aos usuários com deficiência por IES

<b>RECURSOS</b>	<b>Biblioteca A</b>	<b>Biblioteca B</b>	<b>Biblioteca C</b>	<b>Biblioteca D</b>
Suporte em Braile				X
Fitas de áudio		X	X	X
Impressora em Braile				
Sistema de síntese em voz		X	X	
Outros softwares ou equipamentos	X	X		
Existe outro profissional atuante na biblioteca para atender em Libras ou oferecer suporte em Braile para o usuário?	X		X	
A Unidade possui rampas de acesso e espaço suficiente entre as estantes?	X		X	

Fonte: a autora

Os recursos mais presentes nas unidades pesquisadas são fitas de áudio para cegos (3 citações). Há equilíbrio quanto ao sistema de síntese em voz, diversos equipamentos e softwares, rampas de acesso e espaço suficiente entre os mobiliários (todos citados 2 vezes). No entanto, o recurso menos presente nas unidades foi o suporte em Braille (apenas 1 citação).

E, quanto às condições estruturais da unidade onde trabalham, as respostas foram bastante diversificadas. Uma das unidades não tem rampa de acesso, mas tem espaço suficiente; a outra tem espaço, mas não é de acordo com as normas da ABNT; em outra, o prédio é antigo e não foi projetado para ser totalmente acessível aos cadeirantes. Vale dizer que o espaço padronizado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é de 90 centímetros de largura, sendo que a cada intervalo de 15 metros deve haver uma área de manobrabilidade para o cadeirante girar até 180 graus (ABNT, 2004).

Sobre a existência de profissional substituto à altura, a metade afirmou que há um substituto, sendo que um dos bibliotecários alegou que a unidade possui um setor que faz a tradução da língua oral ou de sinais na Universidade, e ainda tem alguns colaboradores que são pessoas com deficiência, inclusive uma surda que é oralizada e auxilia quando necessário.

Entretanto, isso não é bastante para suprir toda a demanda e indica discrepância em relação à quantidade suficiente de profissionais.

No tocante aos recursos diversos, a biblioteca “A” possui lupa do Windows, que é um recurso dessa plataforma, que amplia a imagem ou o texto para que o deficiente visual possa enxergar. Já a biblioteca “B” tem um Scanner digitalizador com voz para pessoas com baixa visão. Esse equipamento não só digitaliza documentos e materiais impressos, como também tem um reconhecedor de imagens digitalizadas e um software TTS (*Text-to-Speech*), de síntese de voz, que permite "falar" os textos para o usuário.

Sobre a existência de algum projeto de apoio à pessoa com deficiência, os bibliotecários deram as seguintes respostas:

Tabela 8 – Existência de projeto de apoio aos usuários com deficiência por IES

<b>Em sua unidade, há algum projeto destinado às pessoas com deficiência?</b>	
<b>Biblioteca A</b>	<i>Não há nenhum projeto.</i>
<b>Biblioteca B</b>	<i>Não há nenhum projeto.</i>
<b>Biblioteca C</b>	<i>Não há nenhum projeto.</i>
<b>Biblioteca D</b>	<i>Sim, Biblioteca Digital e Sonora (BDS), acessibilidade nas redes sociais e Projeto da APAE.</i>

Fonte: a autora

Somente uma biblioteca tem a projeto de apoio às pessoas com deficiência, as demais não possuem nenhum projeto.

Quando indagados a respeito das maiores dificuldades para a mediação entre o conhecimento e os usuários, as respostas foram as da tabela 9:

Tabela 9 – Principais dificuldades de apoio aos usuários com deficiência por IES

<b>Quais são as principais dificuldades encontradas para mediar a informação para os usuários?</b>	
<b>Biblioteca A</b>	<i>Falta de preparo do profissional, e a falha de preparo de todo o sistema educacional voltado especificamente para os usuários com necessidades especiais.</i>
<b>Biblioteca B</b>	<i>Viabilidade para a capacitação de toda equipe para o atendimento das pessoas com deficiência de maneira efetiva, recursos financeiros que custeiem equipamentos e tecnologia assistiva necessários para viabilizarem a atuação do profissional da informação.</i>
<b>Biblioteca C</b>	<i>Resposta inválida</i>
<b>Biblioteca D</b>	<i>O principal desafio é lidar com o público surdo por conta da linguagem (libras) e com o público cadeirante (o prédio é antigo e o acesso para este público fica prejudicado).</i>

Fonte: a autora

Uma resposta foi inválida. As outras respostas destacam o despreparo e falta de capacitação da equipe, a falta de recursos financeiros. Um dos participantes destacou sua dificuldade em Libras e com os cadeirantes.

A última questão versava sobre a possibilidade de haver alguma política de inclusão originada da própria IES. Os informantes da Biblioteca “A” e Biblioteca “D” responderam que não há, porém, os bibliotecários da C e da B apontaram políticas institucionais.

**BIBLIOTECA “B”:** *a biblioteca “B” possui o Núcleo de Atendimento às Pessoas com Necessidades Específicas (NAPNE) que atua nesta questão e também outras coordenações como a Coordenação de Ações Inclusivas/CDIN da Pró-reitoria de Extensão, além disso, está em seus valores indicados no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).*

### **BIBLIOTECA “C”:**

#### **1ª Política - Chamada de voluntários para o Serviço de Orientação Inclusiva (SOI) para o 2º semestre de 2018:**

*O SOI tem o objetivo de desenvolver ações de apoio didático-pedagógico acessível e orientações acadêmicas, trabalhando na inclusão educacional de aluno com deficiência, favorecendo, assim, a inclusão e o acesso dos estudantes e colaboradores com deficiência na Universidade Católica de Brasília.*

*Os voluntários do 2º semestre de 2018 desenvolverão atividades voltadas à adaptação e acessibilidade de estudantes com deficiência, como digitalização de materiais para deficiência visual; leitor e Transcritor de prova para deficientes visuais e com transtornos funcionais; e levantamento de infraestrutura acessível nos períodos da manhã e tarde.*

*No Segundo semestre de 2018 também serão oferecidas aos voluntários as oficinas de LIBRAS; Capacitação de Guia e Oficina de Braille.*

*Ao final das atividades de extensão os voluntários receberão certificado de horas complementares.*

*As vagas são destinadas para alunos da Universidade Católica de Brasília e de outras Instituições de Ensino Superior. Serão aceitos estudantes de graduação de todos os períodos e cursos.*

#### **2ª Política – Serviço de Orientação e Acompanhamento Psicopedagógico – SOAPPE:**

*O SOAPPE é dirigido à comunidade interna e tem contribuído com a promoção do desenvolvimento integral do sujeito e, por consequência, da sociedade. Com foco, principalmente, em aspectos psicológicos e pedagógicos, o SOAPPE desenvolve cinco principais eixos de ação: atendimentos psicológicos, acompanhamento psicopedagógicos, orientação pedagógica, orientação profissional e oficina de comunicação em público. Cada trabalho é comprometido com um determinado conjunto de objetivos que culminam com o desenvolvimento humano não apenas integral, como também sustentável.*

No caso da biblioteca “B”, o núcleo de atendimento (NAPNE) é o local onde se coordenam as atividades de apoio aos usuários com deficiência. Resta saber que atividades

são disponibilizadas para o público desta categoria. Da mesma forma a Coordenação de Ações Inclusivas da Pró-reitoria de Extensão: o fato de constar nos valores institucionais apresentados em Home Page não garante que na prática isso ocorra.

Das políticas apresentadas, a da biblioteca “C”, parece ser mais assertiva em relação ao tema acessibilidade. A iniciativa da instituição de convocar voluntários dentre toda a comunidade acadêmica mostra seu comprometimento e adesão aos preceitos da inclusão social. Além de promover a inclusão por meio da capacitação e treinamento de voluntários (Libras e Braile), a política fomenta e mantém em pauta o assunto, porque se repete todos os anos.

A segunda política da Biblioteca “C” não é exclusiva para as pessoas com deficiência, mas é muito importante, pois estas podem participar e serem beneficiadas com as atividades de apoio desenvolvidas pelo SOAPPE.

Em suma, das quatro instituições pesquisadas neste estudo, duas apresentam projeto institucional de acessibilidade: a biblioteca C e a B. São projetos que visam a aprimorar o atendimento geral, não somente nas dependências da biblioteca, mas também da instituição para com o público com deficiência.

Contudo, isso ainda é pouco diante das enormes dificuldades encontradas nas bibliotecas analisadas e citadas na revisão bibliográfica.

#### 4.2.1 Aspectos gerais relevantes sobre os dados coletados

Cruzando-se os dados coletados, constatou-se alguns pontos notáveis e dignos de destaque. O representante da biblioteca “A” tem 10 anos de formado e 10 anos de atuação em bibliotecas, mas com todo esse tempo razoável não possui qualificação para o atendimento especializado de pessoas com deficiência. Ele também avalia INEFICIENTE sua formação em relação à acessibilidade. Quanto às qualificações dos participantes, ele não domina libras, não domina braile e nem conhece os aparatos tecnológicos de sua unidade, até porque esta não fornece aparelhos e recursos específicos e não tem projeto para essa temática. Este quadro deficitário culmina com a resposta desse mesmo profissional à pergunta sobre as dificuldades para atender os usuários com deficiência, em que ele alega “falta de preparo do profissional e de todo o sistema educacional voltado especificamente para os usuários com necessidades especiais”.



A biblioteca “B” não possui rampas de acesso nem espaços suficientes entre as estantes. Também não possui projetos na área de acessibilidade. No entanto, o seu representante possui qualificações em Braille e Libras, além de dominar os aparatos técnicos disponíveis. Isto é exemplo de contradição que afeta a realidade das pessoas com deficiência. Enquanto o profissional se prepara e se qualifica, ou seja, investe em qualificação e habilitação, o ambiente em que trabalha não lhe oferece o suporte material e estrutural para pôr em prática seus conhecimentos.

O profissional que atua na biblioteca “C” não possui qualificação em Braille e Libras, é pouco experiente (formado há 1,5 ano; e trabalha na unidade há 2,5 anos), mas sua unidade possui rampas de acesso e espaço entre as estantes. A unidade também possui o Serviço de Orientação Inclusiva (SOI), o qual se propõe a desenvolver ações de apoio didático-pedagógico em acessibilidade e orientações acadêmicas, trabalhando na inclusão educacional de aluno com deficiência, favorecendo, assim, a inclusão e o acesso dos estudantes e colaboradores com deficiência. Entretanto, a unidade não tem recursos em Braille, em Libras e o profissional não fez ainda nenhum curso especial. Mesmo assim, dos profissionais pesquisados, este se mostrou o mais capacitado e qualificado, apesar dessas contradições.

Portanto, de modo geral, o objetivo b) apontou contradições entre os bibliotecários e suas respectivas unidades, inclusive a biblioteca C, a qual demonstrou bastante interesse nas necessidades especiais de usuários, propondo política e projeto à comunidade acadêmica, mas não apresentou recursos em Libras e em Braille.

#### 4.3. Comparação entre a literatura e a experiência das bibliotecas universitárias do DF sobre o atendimento de pessoas com deficiência

No terceiro objetivo, propunha-se fazer um comparativo entre as experiências apresentadas pelos autores da literatura revisada e dados coletados em bibliotecas universitárias do DF. Neste item, a análise comparativa foi realizada utilizando-se as informações obtidas pelo questionário que foi aplicado aos bibliotecários com as experiências encontradas na revisão bibliográfica constante do objetivo (a).

A análise comparativa acerca da literatura científica da Biblioteconomia e as experiências das bibliotecas universitárias do DF sobre o atendimento de pessoas com deficiência foi discutido sob quatro aspectos. O primeiro deles versou sobre a formação continuada dos bibliotecários. O segundo tratou da atuação do bibliotecário como mediador da informação. O terceiro ressaltou os três tipos de deficiência mais citados na literatura, a

saber: física, visual e auditiva. Por fim, o quarto aspecto indicou a necessidade de políticas de acessibilidade. Assim, os tópicos a seguir representam os assuntos mais citados na bibliografia.

#### **4.3.1. Formação continuada dos bibliotecários**

Em relação à formação continuada dos profissionais, conforme comentários da literatura analisada, a mentalidade dos que gerenciam as universidades e bibliotecas universitárias de referência deve ser de valorização do potencial humano, mais do que a estrutura material. Porquanto, quando se investe na qualificação dos bibliotecários e atendentes em geral, também se investe na qualidade do serviço prestado. De outro modo, não adiantará ter aparato tecnológico e estrutura física adequada se não houver pessoas capacitadas para fazer fluir o atendimento de referência.

A literatura também evidenciou que a formação continuada é a busca constante do aprimoramento da prática e dos conhecimentos teóricos sobre a acessibilidade. Esta postura é sinal de responsabilidade e profissionalismo do bibliotecário, mas para isto ele precisa de apoio, recursos financeiros e incentivo por parte da sua instituição. As políticas públicas na área de formação também são importantes neste processo de aperfeiçoamento.

Na consulta com os bibliotecários verificou-se que apenas 1 se julga ter formação eficiente para o serviço de referência, enquanto um se auto avalia razoavelmente formado, e outros dois se julgam ter formação ineficiente. Os informantes alegaram que o que sabem é fruto de esforço próprio, haja vista que nos currículos de graduação em biblioteconomia não constava disciplina da área de necessidades especiais.

Além disso, a metade deles não possui qualificação alguma para atender a usuários com deficiência, embora a outra metade possua qualificação em Libras e Braille. Um dos fatores considerados solução do problema seria o incremento de disciplinas da área de inclusão social e acessibilidade nos currículos de graduação e pós-graduação, assunto também comentado nos textos analisados.

#### **4.3.2. O bibliotecário como mediador**

A função do bibliotecário de referência como mediador entre o usuário e o conhecimento é outra concepção bastante enfatizada pelos autores das obras revisadas, assim como também o consenso de que os bibliotecários devem ter proatividade e prática reflexiva

durante seu expediente de trabalho. Quanto a esses dois comentários, a pesquisa prática aponta que todos os participantes alegam ser proativos, ter conhecimento da legislação pertinente e adotar atitude de empatia com os usuários. Um dos informantes alegou que conhece apenas os que procuram o serviço de referência. Isto denota a falta de aproximação com o público usuário, pois se o bibliotecário vai até o usuário assessorá-lo e se prontifica a apoiá-lo, ele se sentirá seguro e certamente voltará a procurá-lo. Esta constatação reafirma o que Alves (2001) verificou em sua pesquisa, em que os participantes de sua enquete alegaram quase nunca procurar o bibliotecário por não o considerarem parte do processo de busca do conhecimento.

Ademais, para ser mediador eficiente é necessária qualificação técnica. A pesquisa constatou que apenas um dos entrevistados domina o sistema Braille, e outro sabe se comunicar em Libras; os outros dois afirmam dominar os recursos tecnológicos de acessibilidade da sua unidade. Desta forma, apenas a metade dos participantes não é suficiente. Os bibliotecários, embora tenham boa vontade e ânimo, dependem de formação e qualificação satisfatória para o exercício de suas funções.

#### **4.3.3. A estrutura física e os recursos áudio visuais para o atendimento**

A revisão bibliográfica sinalizou maior ênfase em três tipos de deficiência: física, visual e auditiva. Com relação à deficiência física, o levantamento mostrou que as unidades, de modo geral, apresentam problemas com a acessibilidade, o que confirma o extrato da análise literária. As rampas de acesso, assim como os espaços regulamentares entre os mobiliários da biblioteca são fundamentais para o deficiente físico. O estudo constatou que as rampas estão presentes em apenas metade das unidades, e os espaços entre as estantes não são suficientes em uma delas. Há também o prédio onde se encontra a Biblioteca “D”, o qual foi inaugurado há várias décadas e, por isto, não foi originalmente adaptado para a integral acessibilidade exigida atualmente. Além disso, a pesquisa também indicou que apenas metade dos participantes conhece e domina os aparatos tecnológicos de acessibilidade de sua unidade.

Enfim, as unidades avaliadas sempre precisam de alguma complementação: quando têm rampas, não têm espaço suficiente entre as estantes, e quando têm os espaços, não possuem rampas. Algumas têm banheiros adaptados, elevadores, mas os espaços entre as estantes não seguem as regras da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Outras têm aparato técnico e estrutural adequado, porém o bibliotecário e demais agentes não têm a qualificação e formação necessárias para o serviço de referência. Isto é corroborado pelo que

afirmam Stroparo e Moreira (2016), que a maioria das unidades de informação têm acessibilidade fragmentada, sendo preciso uma estrutura completa e eficiente.

Já com relação às deficiências auditiva e visual, dos quatro bibliotecários informantes, somente dois têm conhecimento em Libras e Braille, sendo que uma das IES possui um setor que faz a tradução da língua oral ou de sinais. Apela também para auxílio informal de “*alguns colaboradores que são PNE, entre eles uma surda que é oralizada e pode nos auxiliar quando necessário*”. A estrutura técnica das unidades também deixa a desejar. Somente uma possui suporte em Braille, três possuem fitas de áudio para cegos, nenhuma delas possui impressora em Braille. Quanto ao sistema de síntese em voz, apenas duas possuem. E duas também alegam disponibilizar lupa do Windows e scanner digitalizador com voz e tela ampliada do monitor para auxílio a pessoas com baixa visão.

Essas três deficiências mais comentadas na literatura e a insuficiente estrutura das instituições para atendê-las remetem à carência de pesquisas que investiguem cada deficiência, individualmente, e as necessidades respectivas, para assim estabelecer prioridades na reestruturação da unidade informacional.

#### **4.3.4. A necessidade de políticas de acessibilidade**

As obras consultadas sugeriram a criação de políticas públicas e projetos institucionais de acessibilidade como medidas de solução para o problema de atendimento aos usuários com deficiência em bibliotecas. O levantamento mostrou que dois bibliotecários citam como principal desafio em seu trabalho diário uma “*política e maior acessibilidade aos instrumentos adaptados para os usuários deficientes*” e também a “*promoção da acessibilidade arquitetônica, principalmente*”. Isto demonstra que os profissionais bibliotecários são conscientes de seu dever funcional, mas muitas vezes ficam “imobilizados” para criar situações de melhorias no atendimento. Inclusive, quanto ao conhecimento da acepção da palavra acessibilidade, todos os participantes conceituaram coerentemente.

## 5. CONCLUSÕES

O acesso à informação e ao conhecimento é um direito de todos os cidadãos. As bibliotecas constituem os locais mais adequados para pesquisa de informações e conhecimentos desejados, quer seja por alunos, universitários ou pessoas comuns. Porém, quem possui alguma deficiência nem sempre consegue acesso aos bens e serviços a que tem direito em virtude de as estruturas físicas das instalações estarem inadequadas para o atendimento.

Embora seja assegurado em lei, ocorre que, não apenas o aparato físico e tecnológico está em desalinho, como também o componente humano por trás de um balcão ou guichê não está devidamente qualificado e preparado para prestar um serviço que satisfaça completamente o cidadão, especialmente aquele com alguma deficiência.

Por este motivo este trabalho teve o propósito de analisar as competências e habilidades dos bibliotecários de referência em bibliotecas de Instituições de Ensino Superior de Brasília especialmente no trato de pessoas com deficiência.

Fez-se uma análise da literatura a respeito do tema, buscando identificar experiências de autores pesquisadores, e também se colheram dados em bibliotecas do Distrito Federal em relação ao mesmo serviço. Posteriormente, fez-se um comparativo entre o apanhado teórico da revisão bibliográfica com a realidade apurada nas instituições pesquisadas.

A literatura evidenciou que há leis e políticas públicas que procuram estabelecer regras e condutas a serem seguidas por pessoas e instituições acerca do atendimento aos cidadãos que possuem deficiência. Entretanto, na prática, nem sempre ocorre o que está teorizado nas normas jurídicas e institucionais. Paralelamente, exige-se dos profissionais bibliotecários um nível ótimo de preparo, os quais acabam assumindo a culpa por essa situação. Falando de modo diferente, o bibliotecário precisa conceber a unidade informacional como o local por excelência onde todos buscam conhecimentos e informações disponíveis, sobretudo alunos e estudantes de diferentes níveis e condições físicas e cognitivas.

O estudo aqui realizado, tem apontado que as quatro bibliotecas pesquisadas têm alguma discrepância em seu aparato físico e técnico para o atendimento de usuários com deficiência. Verificou-se que a maioria das IES tem um sistema de acessibilidade fragmentada, em que ocorrem falhas em alguns aspectos, enquanto são bem equipadas e qualificadas em outros.

Os principais assuntos extraídos da revisão bibliográfica tiveram complemento com a pesquisa realizada em bibliotecas do DF. Ou seja, as críticas mais citadas pelos autores lidos e analisados tiveram sua correspondente na prática analisada e discutida. Deste modo, os temas abaixo foram muito citados como necessitando de maior atenção por parte de profissionais, instituições e poder público:

- A necessidade de políticas de qualificação e formação continuada dos bibliotecários, com incremento nos currículos de formação de disciplinas que abordem inclusão, acessibilidade e sociedade inclusiva;

- A necessidade de autoconscientização do bibliotecário como agente mediador entre o conhecimento e o usuário, enfatizando uma postura mais participativa e proativa deste profissional;

- Tendo em vista que as deficiências mais comuns em usuários de bibliotecas são visual, auditiva e física, haveria necessidade de pesquisas mais exatas para se conhecer as reais necessidades desses usuários, no sentido de priorizar a reestruturação das unidades de informação e melhor capacitar os profissionais que ali atuam;

- A necessidade de políticas públicas e institucionais, relacionadas aos projetos que visem o preparo, adequação e equipagem de unidades de informação para aproximá-las dos usuários com deficiência e do público em geral.

Independentemente dos resultados assinalados, é mister tecer algumas críticas a respeito da presente pesquisa. O estudo tem seus resultados oriundos de apenas quatro bibliotecas, número considerado baixo em relação ao universo de unidades do Distrito Federal. Se a amostragem fosse maior, ter-se-ia um resultado mais exato e mais abrangente. Também a literatura revisada poderia ser mais extensa, a fim de fornecer dados mais consistentes e comparáveis. Não obstante essas críticas, o estudo deu uma pequena mostra do recorte da realidade sobre os bibliotecários de referência e as necessidades materiais e intelectuais nas unidades de informação brasileiras.

Nenhuma IES privada foi citada na literatura, o que mostra que as universidades públicas são hegemônicas na retratação do tema. Este não é o cenário ideal, visto que as faculdades particulares também fazem parte do universo educacional e constituem estabelecimentos de acesso ao público com deficiência. Assim, sugere-se outros estudos em universidades e faculdades particulares. Até por que na última década o Brasil aumentou significativamente o número de unidades superiores com um grande contingente populacional

para ser devidamente atendido, respeitados os princípios de dignidade humana previstos na Constituição Federal.

Portanto, diante do que foi exposto neste trabalho, conclui-se que o atendimento a pessoas com deficiência é precário em três das quatro unidades de informação pesquisadas, possui lacunas que não permitem o atendimento global nas necessidades de informação de pessoas com deficiência. Esta constatação foi ao encontro daquilo que se depreendeu dos textos revisados, os quais apontaram diferentes aspectos a serem corrigidos para que se tenha um excelente atendimento a essas pessoas. Em suma, conforme citado anteriormente, a acessibilidade da maioria das bibliotecas universitárias é fragmentada, ou seja, possuem alguns requisitos, mas em outros deixam a desejar, e isto compromete a qualidade final do atendimento de referência.

Como dito anteriormente somente quatro instituições fizeram parte da pesquisa realizada neste trabalho, número considerado baixo para evidenciar a realidade do atendimento de pessoas com deficiência nas bibliotecas universitárias, recomenda-se para estudos futuros abranger um maior número de instituições do DF.

Sugere-se também que as instituições de caráter privado sejam também parte das pesquisas, pois como observado os trabalhos citados na revisão bibliográfica citam apenas bibliotecas de universidades públicas, as instituições particulares estão crescendo cada vez mais e por isso a importância de inseri-las em futuras pesquisas.

Por fim, sugere-se que se realize uma pesquisa estudando as especificidades das deficiências mais citadas na literatura, deficiência física, visual e auditiva, pois conhecendo as reais necessidades dessas deficiências as instituições e os profissionais podem se reestruturar e melhor capacitar-se para atender as necessidades informacionais desses usuários.

## 6. REFERÊNCIAS

ALVES, Maria BernardeteMartins. **A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (*InformationSearchProcess*)**. Universidade Federal De Santa Catarina. Programa De Pós-graduação Em Engenharia De Produção. Florianópolis, 2001. Disponível em:<<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/80181>>. Acesso em: 14 set. 2018.

ANDRADE, Suélen; LUCAS, Elaine Rosangela Oliveira; NASCIMENTO, Maria de Jesus. **Acessibilidade para usuários da informação com deficiência: um estudo de artigos em biblioteconomia e ciência da informação**. Rev. Eletrônica Biblionline, João Pessoa, v. 11, n. 1: 2015. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000019472/28708868583ab37915eca6db9f3bca56>>. Acesso em: 03 ago. 2018.

**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\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf)>. Acesso em: 05 ago. 2018.

BENTES PINTO, Virginia. **Informação a chave para qualidade total**. Ciência da Informação. Brasília, v.22, n.2, p.85. maio/ago. 1993. Disponível em:<<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/499>>. Acesso em: 17 out. 2018

BRASIL. Presidência da República. **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 09 maio 2018

BRASIL. Presidência da República. **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/\\_ato2004/2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil/_ato2004/2006/2004/Decreto/D5296.htm)>. Acesso em: 09 maio 2018.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 10.48**, de 08 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L10048.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10048.htm)>. Acesso em: 15 maio 2018

BRASIL. Presidência da República. **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: 05 maio 2018.



BRASIL. Presidência da República. **Lei n° 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: 18 ago. 2018.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n° 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: 18 ago. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Programa incluir**. [2005?]. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=495&id=12257&option=com\\_content&view=article](http://portal.mec.gov.br/index.php?Itemid=495&id=12257&option=com_content&view=article)>. Acesso em: 17 maio 2018.

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: 17 maio 2018.

BRASIL. Secretaria Nacional de Desenvolvimento Humano. **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: 17 maio 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria n.1.793**, de 27 de dezembro de 1994. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria1793.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2018

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria n° 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: 14 maio 2018.

COSTA, Michelle Karina Assunção. **Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a formação e atuação do bibliotecário**. 2015. 163 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015. Disponível em <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/BUBD-A8SHQ3>>. Acesso em: 08 maio 2018.

COSTA, Michelle Karina Assunção; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. **A (in)acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário com deficiência**. RBBD. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 161-178, dez. 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/479/647>>. Acesso em: 14 jun. 2018.

COSTA, Marcia Cordeiro. **Bibliotecário de referência e acessibilidade atitudinal: o olhar sobre a mediação da informação ao usuário com deficiência**. UFCE. Congresso I Encontro Internacional de Estudos de Usos e Usuários da Informação (ENEU-I), no período de 7 a 9 de junho de 2017. Disponível em: <<http://eneu2017.ufc.br/index.php/eneu/index/search/authors/view?firstName=M%C3%A>

Ircia&middleName=Cordeiro&lastName=Costa&affiliation=Universidade%20Federal%20do%20Maranh%C3%A3o&country=BR>. Acesso em: 15 out. 2018

COSTA, Andrea. **Técnicas de coleta de dados e instrumentos de pesquisa**. Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN), 2013. Disponível em: <<http://docente.ifrn.edu.br/andreacosta/desenvolvimento-de-pesquisa/tecnicas-de-coletas-de-dados-e-instrumentos-de-pesquisa>> Acesso em 15 nov. 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. DataGramZero - **Revista de Ciência da Informação** - v.11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <[http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art\\_07.htm](http://www.datagramazero.org.br/dez10/Art_07.htm)>. Acesso em: 20 jul. 2018.

CRESSWELL, Jonh W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Trad. Luciana de Oliveira. 2ed, Porto Alegre: Artmed, 2007. 248p

ESPANTOSO, José Juan Péon. O Arquiteto da Informação e o Bibliotecário do Futuro. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 23/24, n.2, p. 135-146, especial 1999/2000. Disponível em:<[http://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/02/pdf\\_4968c6969b\\_0008279.pdf](http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/02/pdf_4968c6969b_0008279.pdf)>. Acesso em: 03 maio 2018.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SOARES, Jean da Silva. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **RevistaBiblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 4, p. 57-72, 2016. Disponível em<<http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/biblio/article/view/31556>>. Acesso em 10 jun. 2018.

FERNANDES, P. D.; SOUZA, V. R. M. A Inclusão do Aluno com Deficiência na Universidade Federal de **Sergipe**. **Scientia plena**, v. 8, n. 10, 2012. Disponível em: <<https://www.scientiaplena.org.br/sp/article/view/808>>. Acesso em: 20 out. 2018

FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 153-168, jan./abr. 2012. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a09v17n1.pdf](http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a09v17n1.pdf). Acesso em: 13 out. 2018.

GERLIN, MeriNadia Marques; ANNA, Jorge Santa; SIQUEIRA, Poliana Silva. A tecnologia da informação e seus reflexos no serviço de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal do Espírito Santo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. **Anais**. Santa Catarina: Cbbd, 2013. p. 1 – 13 Disponível em< <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1373> >. Acesso em 03 jun. 2018

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Altas, 2008.

GOFFMAN, E. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Vozes, 2009.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 2001.

HOUAISS, A. VILLAR, M. de S.; FRANCO, F. M. M. **Incluir**. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

HOFFMAN, K.; BATESON, J. **Princípios de Marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos**. 2.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1973.

**Information Search Process**. In: Wikipedia: a enciclopédia livre. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Conteúdo\\_aberto&oldid=15696001](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Conteúdo_aberto&oldid=15696001)> Acesso em: 14 nov. 2018.

KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados**. 11. ed. São Paulo: Editora Futura, 2002, p.305

\_\_\_\_\_. **Administração de Marketing: o marketing na nova economia**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000, p.724

\_\_\_\_\_. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle** 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998, p.725

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de negócios**. São Paulo, SP: Saraiva, 2009. p.824.

LOPES, B.; AMARAL, J. N.; CALDAS, R. W. **Políticas públicas: conceitos e práticas**. Belo Horizonte: Sebrae/MG, 2008. p. 5-6. Disponível em: <<http://www.mp.ce.gov.br/nespeciais/promulher/manuais/MANUAL%20DE%20POLITICAS%20P%20C%20ABLICAS.pdf>>. Acesso em: 9 maio 2018

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo, SP: Saraiva, 2001. p.416

MACIEL, Alba Costa. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2000.

MAIOR, Izabel Maria Madeira de Loureiro. **A Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência comentada**. Apresentação. Brasília: CORDE, 2008. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/.../A%20Convencao%20sobre%20os%20Direitos%20>>. Acesso em: 05 jun. 2018.

NERI, Marcelo et al. **Retratos da Deficiência no Brasil (PPD)**. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **A ONU e as pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro. 2011. Disponível em: <http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 05 jun. 2018.

PUPO, D. T., MELO, A. M; FERRÈS, S. P. (Org.). **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. 2006. Campinas: UNICAMP. Disponível em:

<[http://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/livro\\_acessibilidade\\_bibliotecas.pdf.1.pdf](http://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf.1.pdf)>. Acesso em: 05 ago. 2018.

RUA, Maria das Graças. **Políticas Públicas**. Florianópolis – SC: Departamento de Ciências da Administração/ UFSC [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

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 jun. 2018.

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: <[www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/Supp\\_File/977/14](http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/download/Supp_File/977/14)>. Acesso em: 05 jul. 2018.

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: 18 jun. 2018.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira. **Pobreza e desigualdade no século do desperdício**. In: Conferência Internacional de Bem-Estar Social, 2006, Brasília – Brasil. Disponível em: <[http://www.icsw.org/global-conferences/Brazil2006/papers/aldaiza\\_sposati.pdf](http://www.icsw.org/global-conferences/Brazil2006/papers/aldaiza_sposati.pdf)>. Acesso em: 15 set. 2018.

STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA, Laura Ceretta. O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior. **Rev. Educação (UFSM)**, Santa Maria, p. 209-222, fev. 2016. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reeducacao/article/view/17430>>. Acesso em: 09 out. 2018.

TELES, Valéria Aparecida Soares. **As Políticas Públicas para a Inserção do Deficiente Físico no Mercado de Trabalho, no município de Itapetininga- SP**. Disponível em: <[repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2697/1/CT\\_GPM\\_III\\_2013\\_57.pdf](http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2697/1/CT_GPM_III_2013_57.pdf)>. Acesso em: 06 jun. 2018.

VIEGAS, Weverson. Cidadania e participação popular. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 8, nº 86. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/4199>>. Acesso em: 08 set. 2018.

## APÊNDICE

### QUESTIONÁRIO

Prezado (a) entrevistado (a),

As questões abaixo se referem a uma pesquisa de campo para a composição do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), do curso de Graduação em Biblioteconomia da Universidade de Brasília, cujo objetivo é verificar a qualidade do serviço de referência oferecido pela sua instituição a usuários com deficiência. Não precisa se identificar. As informações aqui registradas ficarão sob total sigilo.

**Idade:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** ( ) Masculino ( ) Feminino

**1 – Há quanto tempo atua profissionalmente como bibliotecário?**

\_\_\_\_\_

**2 – É formado em biblioteconomia? Há quanto tempo?**

( ) sim; há \_\_\_\_\_ anos

( ) não sou formado em biblioteconomia

**3 – Possui qualificação para o atendimento a pessoas com deficiências?**

( ) não

( ) sim

Se sim, qual(is) curso(s) possui?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**4 – Você conhece o público deficiente que frequenta a sua unidade informacional?**

( ) sim

( ) não

**5 – O que você entende por acessibilidade numa unidade informacional?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6 – Como você avalia sua formação em relação à acessibilidade para deficientes em seu local de trabalho?**

- eficiente
- razoável
- ineficiente

Justifique sua resposta:

---

---

---

**7 – Das qualificações abaixo, para qual(is) você se sente capaz?**

- Suporte em Braille
- Suporte em Libras
- Postura profissional ativa (proatividade)
- Domínio dos aparatos tecnológicos de acessibilidade de sua unidade
- Conhecimento da legislação voltada para a acessibilidade.
- Atitude de empatia com os usuários

**8 – Caso você não possua nenhuma das qualificações acima, existe algum profissional atuante nesta biblioteca para atender em libras ou oferecer esse suporte para o usuário?**

- sim
- não

**9 – Em relação aos serviços de acessibilidade, quais os seus principais desafios para a atuação e desenvolvimento de atividades na sua unidade informacional?**

---

---

---

---

**10 – Em relação aos recursos de apoio à pessoa com deficiência, quais deles são disponíveis nesta instituição?**

- Suporte em Braille
- Fitas de áudio
- Impressora em Braille
- Sistema de síntese de voz
- Outros softwares ou equipamentos. Quais?

---

---

---

**11- Quanto ao espaço físico e mobilidade, a biblioteca possui rampas de acesso e espaço suficiente entre as estantes para que um usuário cadeirante possa se locomover?**

sim

não

**12- Há algum projeto destinado as pessoas com deficiência?**

sim

não

Caso possua algum projeto, discorra sobre ele:

---

---

---

**13-Quais são as principais dificuldades encontradas para mediar a informação para esses usuários?**

---

---

---

**14-Existe alguma política institucional inclusiva?**

sim

não

Caso existe uma política, discorra sobre ela:

---

---

---