



UnB

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Curso de Graduação em Biblioteconomia

**ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NAS
INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS DE BRASÍLIA (DF)**

Marcelle Carvalho Dela Bianca

Orientadora: Profa. Dra. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília

2019

Marcelle Carvalho Dela Bianca

**ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL NAS
INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS DE BRASÍLIA (DF)**

Monografia apresentada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília

Orientadora: Profa. Dra. Rita de Cássia do Vale Caribé

Brasília

2019

Ficha catalográfica elaborada automaticamente,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

D331a

Dela Bianca, Marcelle Carvalho

Acessibilidade para pessoas com deficiência visual nas instituições bibliotecárias de Brasília (DF) / Marcelle Carvalho Dela Bianca; orientador Rita de Cássia do Vale Caribé. -- Brasília, 2019.

102 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade de Brasília, 2019.

1. Brasília. 2. Biblioteca pública. 3. Deficiência visual. I. Caribé, Rita de Cássia do Vale, orient. II. Título.



Título: Acessibilidade para pessoas com deficiência visual nas Instituições Bibliotecárias de Brasília - DF.

Aluna: Marcelle Carvalho Dela Bianca.

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, 03 de julho de 2019.

Rita de Cássia do Vale Caribé

Rita de Cássia do Vale Caribé - Orientadora
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Ivette Kafure Muñoz

Ivette Kafure Muñoz - Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Doutora em Ciência da Informação

Michelli Pereira da Costa

Michelli Pereira da Costa - Membro
Professora da Faculdade de Ciência da Informação (FCI/UnB)
Doutora em Ciência da Informação

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho às pessoas com deficiência que com dignidade e persistência lutam diariamente pelo direito da inclusão em todos os seus aspectos.

AGRADECIMENTOS

Manifesto minha gratidão a Deus e a minha família por terem sido o meu alicerce e o meu porto seguro durante o período dos meus estudos e na realização do presente trabalho.

A minha filha, Maitê, por ser sempre minha companheira inseparável em todos os momentos. Te amo filha, tenho muito orgulho de você.

A minha sobrinha Selena, que chegou para nos alegrar e encher nossas vidas de luz. Títia te ama de montão.

Aos meus amigos e colegas que participaram direta ou indiretamente de toda a minha caminhada, me apoiando e incentivando a enfrentar as dificuldades e desafios com serenidade e discernimento.

Aos meus professores da Universidade de Brasília, pela dedicação, carinho e ensinamentos transmitidos ao longo do curso.

Agradeço com carinho a minha professora Rita Caribé, por ter me orientado na condução deste trabalho com afeição, gentileza e sapiência nas conversas trocadas e nas palavras inspiradoras e reconfortantes quando a insegurança e a tensão apertavam. Meu sincero reconhecimento por abraçar e acreditar na construção deste trabalho.

Agradeço imensamente a banca por participar deste processo tão importante e significativo para mim em minha formação acadêmica e profissional.

Aos meus amigos de curso por terem compartilhado e vivenciado comigo momentos agradáveis, divertidos, mas também os momentos angustiantes ao longo da nossa jornada e, principalmente por terem tido a paciência e delicadeza de me ajudarem quando eu me sentia perdida e desesperada com tantas “novidades tecnológicas” com as quais eu não estava acostumada a lidar.

Aos servidores e funcionários da Faculdade de Ciência da Informação e da Biblioteca Central da UnB, por todo o préstimo, zelo e atenção dedicados a nós alunos e comunidade em geral.

E em especial ao Paulo Lima por ter me acompanhado durante as visitas, dedicando o seu tempo e conhecimentos sobre as pessoas com deficiência visual, o que me fez compreender melhor essas pessoas tão únicas e singulares e pelas conversas e brincadeiras engraçadas que tivemos durante nossas visitas. Bem como agradeço a todas as demais pessoas com deficiência visual participantes deste estudo pelas valiosas informações prestadas e a todos os funcionários das instituições visitadas pela atenção dispensada.

“Somente livros poderão libertar os cegos”

Louis Braille

RESUMO

Este estudo teve como propósito avaliar a acessibilidade, atendimento, serviços e produtos voltados para pessoas com deficiência visual nas instituições bibliotecárias visitadas do Distrito Federal. Objetivando atingir a finalidade proposta, elaborou-se uma revisão de literatura relacionada, em linhas gerais, aos seguintes temas: conceito e tipos de deficiência, em particular a deficiência visual; legislação específica que trata deste público; bibliotecas e acessibilidade; inclusão e exclusão social; e, por fim, o direito ao acesso à informação para pessoas com deficiência visual. O respectivo levantamento bibliográfico proporcionou uma melhor compreensão acerca do assunto discorrido e serviu de estímulo para este trabalho. No que tange à metodologia, foi utilizada uma pesquisa exploratória e descritiva, na qual foi empregada dois mecanismos de coleta de dados - um roteiro de entrevista e um roteiro de observação -, aplicados em dez bibliotecas de diferentes regiões do Distrito Federal, sendo: uma biblioteca escolar especializada (CEEDV); biblioteca escolar e comunitária (108/308 sul); biblioteca pública de Brasília (312/313 sul); as duas bibliotecas públicas do Recanto das Emas; bibliotecas públicas (Riacho Fundo I e II); biblioteca pública (Sobradinho II); uma biblioteca especializada em pessoas com deficiência visual de Taguatinga (Dorina Nowill) e a Biblioteca Nacional de Brasília. Tal escolha por essas instituições, teve como intuito procurar conhecer bibliotecas de diversas localidades do Distrito Federal, de modo a abranger realidades diferentes de cada região visitada. O estudo constatou que a maioria das instituições não está apta a receber pessoas com deficiência visual, devido ao não atendimento dos requisitos mínimos de acessibilidade, falta de suportes e recursos adaptados para esse segmento. E, embora se reconheça de que haja um esforço por parte das instituições em atenderem de forma efetiva os seus usuários, procurou-se com este trabalho, despertar um olhar mais atencioso para as pessoas com deficiência de uma maneira geral fazendo com que as bibliotecas busquem adaptar e adequar suas dependências para que, dessa forma, possam verdadeiramente incluir e receber a todos sem exceção.

Palavras-chave: Brasília (Distrito Federal). Deficiência visual. Acessibilidade. Bibliotecas públicas.

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the accessibility, service, services and products aimed at people with visual impairment in the libraries visited in the Federal District. Aiming to achieve the proposed purpose, a literature review was elaborated, in general terms, on the following themes: concept and types of disability, in particular visual impairment; specific legislation dealing with this public; libraries and accessibility; inclusion and social exclusion; and, finally, the right of access to information for the visually impaired. The bibliographical survey provided a better understanding of the subject and stimulated this work. Regarding the methodology, an exploratory and descriptive research was used, in which two mechanisms of data collection were used - an interview script and an observation script -, applied in ten libraries of different regions of the Federal District: specialized school library (CEEDV); school and community library (108/308 south); public library of Brasilia (312/313 south); the two public libraries of Recanto das Emas; public libraries (Riacho Fund I and II); public library (Sobradinho II); a library specialized in people with visual deficiency of Taguatinga (Dorina Nowill) and the National Library of Brasilia. Such a choice for these institutions, was intended to seek to know libraries of different locations in the Federal District, in order to cover different realities of each region visited. The study found that most institutions are not able to receive visually impaired people due to non-compliance with the minimum accessibility requirements, lack of support and resources adapted to this segment. And while it is recognized that there is an effort on the part of the institutions to effectively serve their users, this work has sought to raise a more attentive look at people with disabilities in a general way by making the libraries search adapt and tailor their dependencies so that they can truly include and receive everyone without exception.

Key words: Brasilia (Federal District). Visual impairment. Accessibility. Public libraries.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Percentual dos tipos de deficiência referenciados pela população com alguma deficiência - Distrito Federal, 2010	22
Figura 2 – Percentual de pessoas com deficiência visual na população com alguma deficiência, segundo os grupos de idade - Distrito Federal, 2010.....	23

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipos de deficiência.....	34
Quadro 2 – Vantagens e desvantagens do questionário	66
Quadro 3 – Vantagens e desvantagens da entrevista.....	67
Quadro 4 – Vantagens e desvantagens da observação	68
Quadro 5 – Relação das bibliotecas públicas analisadas	71

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número e percentual de pessoas com deficiência por região administrativa e na área rural, conforme áreas de ponderação - Distrito Federal, 2010	39
Tabela 2 – Percentual de pessoas com deficiência por tipo de deficiência referenciada por grupo de idade - Distrito Federal, 2010	40
Tabela 3 – Roteiro de observação - aspectos estruturais e arquitetônicos	73
Tabela 4 – Dados relativos ao acervo - entrevista com funcionários	75
Tabela 5 – Roteiro de entrevista com os funcionários das instituições	79
Tabela 6 – Roteiro de entrevista com os deficientes visuais participantes da pesquisa	82

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BCE	Biblioteca Central da Universidade de Brasília
BDM	Biblioteca Digital de Monografias
BDS	Biblioteca Digital e Sonora
BNB	Biblioteca Nacional de Brasília
BPB	Biblioteca Pública de Brasília
BRAPCI	Base de Dados em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CD	Compact Disc
CEEDV	Centro de Ensino Especial de Deficientes Visuais
CF	Constituição Federal
CIDID	Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens
CODEPLAN	Companhia de Planejamento do Distrito Federal
DF	Distrito Federal
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
GDF	Governo do Distrito Federal
GID	Gerenciamento de Informação Digital
IBBD	Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICIDH	International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps
IFLA	International Federation of Library Associations/Federação Internacional das Associações de Bibliotecários

INL	Instituto Nacional do Livro
LBS	Libraries for the Blind Section
LISA	Library & Information Science Abstracts
LPD	Seção de Impressão
NBR	Norma Brasileira
NVDA	NonVisual Desktop Access
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PDAD	Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios
PNE	Pessoas com Necessidades Especiais
RJ	Rio de Janeiro
SECEC	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
SEEDF	Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal
SP	São Paulo
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
WBU	World Blind Union

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
2	CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO	21
2.1	Definição do problema e justificativa	21
2.2	Objetivos da pesquisa.....	26
<u>2.2.1</u>	<u>Objetivo geral</u>	<u>26</u>
<u>2.2.2</u>	<u>Objetivos específicos.....</u>	<u>26</u>
3	REVISÃO DE LITERATURA.....	277
3.1	Deficiência visual	28
3.2	Definição de deficiência visual.....	31
3.3	A população deficiente no Brasil e no DF	37
3.4	Sociedade do conhecimento e acesso à informação	41
3.5	Biblioteca pública	44
3.6	Biblioteca especializada.....	47
3.7	Serviços de informação e referência	51
<u>3.7.1</u>	<u>Serviços e produtos oferecidos por uma biblioteca pública</u>	<u>55</u>
<u>3.7.2</u>	<u>Norma da Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (IFLA).....</u>	<u>59</u>
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	63
4.1	Instrumentos utilizados para a coleta de dados.....	65
4.2	Caracterização do ambiente da pesquisa	69
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	73
5.1	Resultados das observações quanto aos aspectos estruturais das bibliotecas ...	74
5.2	Resultados das entrevistas com os funcionários da instituição sobre o acervo das bibliotecas	76
5.3	Resultados das entrevistas com os funcionários da instituição	80

5.4	Resultados das entrevistas com os deficientes visuais participantes da pesquisa	83
6	CONCLUSÃO.....	87
	REFERÊNCIAS	91
	APÊNDICE A – DADOS ESTRUTURAIS E ARQUITETÔNICOS DA INSTITUIÇÃO BIBLIOTECÁRIA.....	101
	APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO BIBLIOTECÁRIA.....	102
	APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS DEFICIENTES VISUAIS PARTICIPANTES DO ESTUDO.....	103

1 INTRODUÇÃO

Ao se falar em inclusão, pressupõe-se uma busca pela valorização entre os diferentes, a promoção de relações que favoreçam a comunicação, a troca de experiências e vivências que contribuam para a construção da autonomia das pessoas com deficiência, a desmistificação do que é deficiência e a eliminação do preconceito de uma maneira geral.

Para se constituir uma sociedade que inclui a todos é necessário o fortalecimento do Estado em suas funções de proteção social e na implementação de políticas públicas que promovam o acesso dos cidadãos aos bens e serviços produzidos pela e para a sociedade. Dessa forma, a construção de uma sociedade inclusiva deve reconhecer as diversidades e especificidades próprias dos cidadãos para que tais diferenças não resultem em desigualdades.

O fomento à inclusão social postula o reconhecimento da diversidade de idade, gênero, raça e deficiência presentes na sociedade e que, historicamente estão associadas às situações de desigualdade social. Cabe às políticas públicas efetivar ações que considerem a diversidade de necessidades e interesses para oferecer igualdade de oportunidades.

Quando se fala em inclusão no Brasil e no mundo é necessário trazer à tona a reflexão sobre as mais diversas dificuldades e obstáculos enfrentados no dia a dia, principalmente em relação a direitos básicos para a concretização da cidadania nesse aspecto e mais precisamente no tocante às pessoas com deficiência visual, público esse tema central do presente trabalho.

Já quando se fala em inclusão em âmbito internacional voltada para pessoas com deficiência visual é relevante mencionar **O Tratado de Marraquexe para Facilitar o Acesso a Trabalhos Publicados para Cegos, Deficientes Visuais ou Deficientes de Impressão**, cuja proposta de texto foi de autoria do Brasil, Argentina, Equador, México e Paraguai. Tal tratado é difundido pela organização *World Blind Union - WBU* (União Mundial de Cegos), a qual representa os 253 milhões de cegos e deficientes visuais em 190 países membros.

Este tratado internacional também cria exceções obrigatórias à lei nacional de direitos autorais, o qual não se trata de um direito absoluto, pois o acesso à informação é um direito fundamental; protege os direitos humanos de pessoas com deficiências visuais e também trata de uma referência prática para bibliotecários, tendo em vista que:

[...] a falta de acesso à informação tem sido historicamente o maior obstáculo que as pessoas cegas e com deficiências visuais enfrentam em todo o mundo, e a lei de direitos autorais frequentemente contribui para essa barreira. Nos países desenvolvidos, menos de 7% dos materiais publicados estão disponíveis em formatos acessíveis, como Braille, letras grandes, áudio, DAISY¹, etc., e em muitos países em desenvolvimento esse número cai para menos de 1%. (WORLD BLIND UNION, 2013).

Pelo fato de a biblioteca ser vista como fonte de informação, estudo, cultura e lazer para as pessoas em geral, é mister fazer com que este espaço cumpra esse papel, de maneira satisfatória, adequada e inclusiva para todos, oferecendo serviços e instrumentos que atendam a todo tipo de público que porventura procure ter acesso às informações ali disponíveis.

Desse modo, o presente trabalho teve como escopo o estudo sobre as dificuldades enfrentadas por uma parcela da população do Distrito Federal, mais especificamente as pessoas com deficiência visual no que tange aos aspectos relacionados ao atendimento, produtos e serviços oferecidos pelas instituições bibliotecárias a este público específico e de que maneira estas pessoas buscam atender aos seus interesses quanto ao acesso à informação de uma forma geral.

Por conseguinte, o presente estudo também teve como propósito fazer uma pesquisa sobre o exercício do direito ao acesso à informação nas instituições bibliotecárias visitadas do Distrito Federal em relação às pessoas com deficiência visual, considerando que tal acesso à informação é imprescindível ao crescimento e desenvolvimento do ser humano, bem como este acesso deve ser diferenciado a fim de que se torne justo e igualitário para todos.

Pois, conforme estabelecido pelo *caput* do artigo 5º da Constituição Federal, no que diz respeito ao princípio constitucional da igualdade perante a lei, tem-se neste princípio o pressuposto de que as pessoas colocadas em situações diferentes sejam tratadas de forma desigual: “Dar tratamento isonômico às partes significa tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na exata medida de suas desigualdades” (NERY JÚNIOR, 1999, p. 42).

Para a concretização do propósito deste trabalho, foi realizada uma revisão de literatura dividida em sete tópicos: o primeiro, segundo e terceiro tópicos tratam sobre o que é, quem é, as categorias e tipos de deficiência visual e uma caracterização mais

¹ DAISY: Livro acessível no formato digital Daisy que possui mecanismos de buscas por palavras, facilita a manipulação de arquivos e faz leitura em voz sintética das obras.

específica da população de pessoas com deficiência visual do Distrito Federal (DF) e do Brasil. No quarto tópico tem-se o papel das bibliotecas junto à sociedade da informação, no quinto tem-se o histórico e quais as funções de uma biblioteca pública, o sexto traz a conceituação e formação das bibliotecas especializadas e a diferenciação em relação às bibliotecas especiais, o sétimo diz respeito aos serviços e produtos ofertados por uma biblioteca e, por último, há uma apresentação sobre a norma da Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (IFLA) no que diz respeito às pessoas com deficiência visual.

Após a revisão de literatura é apresentada a metodologia e o resultado da pesquisa de campo feita nas instituições bibliotecárias escolhidas pela autora.

Os locais escolhidos para o desenvolvimento deste trabalho foram bibliotecas públicas situadas em regiões diferentes do Distrito Federal de modo a abranger um maior público e verificar a realidade de tais bibliotecas junto às suas comunidades, bem como as duas únicas bibliotecas especializadas no público das pessoas com deficiência visual presentes no Distrito Federal (DF).

As instituições visitadas foram as seguintes: uma biblioteca escolar especializada em deficientes visuais (CEEDV); biblioteca escolar e comunitária (108/308 sul); biblioteca pública de Brasília (312/313 sul); as duas bibliotecas públicas do Recanto das Emas; bibliotecas públicas (Riacho Fundo I e II); biblioteca pública (Sobradinho II); uma biblioteca especializada em deficientes visuais de Taguatinga (Dorina Nowill) e a Biblioteca Nacional de Brasília. No capítulo dos procedimentos metodológicos serão apresentadas as características de cada instituição.

2 CONSTRUINDO O OBJETO DE ESTUDO

2.1 Definição do problema e justificativa

A pessoa com deficiência visual é definida como um indivíduo com limitação ou perda das funções básicas do olho ou do sistema visual. A NBR 9050 estabelece a deficiência como sendo uma “redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, em caráter temporário ou permanente” (ABNT, 2004, p. 3).

Conforme a Fundação Dorina Nowill², a pessoa com deficiência visual pode ser cega ou ter baixa visão:

Cegueira é ausência total de visão até a perda da capacidade de indicar projeção de luz, utilizando o sistema braile como principal recurso para leitura e escrita.

Baixa visão é condição de visão que vai desde a capacidade de indicar projeção de luz até a redução da acuidade visual ao grau que exige atendimento especializado. (BRASIL, 2001, p. 34-35)

No Brasil, o Censo atualizado em 2017, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mostrou que a população brasileira já ultrapassou os 209 milhões de pessoas, sendo que dessas, a proporção de pessoas com deficiência na população brasileira é de 6,7%, ou em números absolutos em 12 milhões e 748 mil e, 17,2 % de pessoas com alguma limitação funcional, o que equivale a 32 milhões e 857 mil pessoas.

Tendo como base o Censo Demográfico realizado em 2010 pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN), o Distrito Federal possui 573.805 pessoas com deficiência, ou seja, 22,23% da população total. Dentre as deficiências referenciadas, a que aparece em maior proporção no Distrito Federal é a visual (63,71%), seguida da deficiência motora (18,02%), auditiva (14,41%) e mental/intelectual (3,85%). A deficiência visual predomina, no total de deficiências referenciadas, em todas as faixas etárias, variando de 40,24% entre as pessoas com deficiência de zero a quatro anos a 76,28% entre aquelas com 10 a 29 anos.

De acordo com os dados do mesmo censo demográfico de 2010 haviam 163 escolas

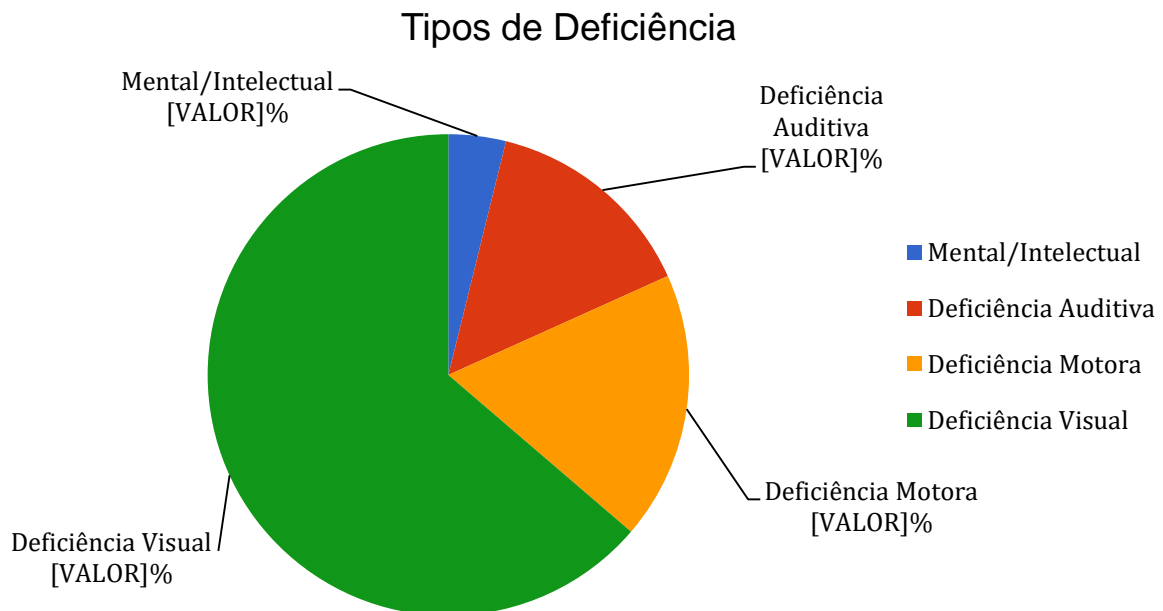
² A Fundação Dorina Nowill é uma organização sem fins lucrativos e de caráter filantrópico que há mais de sete décadas se dedica à inclusão social das pessoas com deficiência visual.

especiais e com classes especiais no ensino regular ou de jovens e adultos, das quais 159 eram da rede pública. Havia 14.119 estudantes com necessidades educacionais especiais matriculados, dos quais 8,99% estavam em escolas especializadas, 25,67% em classes especiais e 65,34% em classes comuns.

O nível de instrução é um dos elementos que mais diferenciam pessoas com e sem deficiência. Dentre as pessoas com deficiência com idade entre 15 anos ou mais, 40,95% não tinham instrução ou tinham o ensino fundamental incompleto. Na população sem deficiência esse percentual é de 23,38%. Outro dado interessante levantado pelo censo demográfico de 2010 é o de que o Braille³ é utilizado em 55 turmas da rede pública e em nenhuma da rede privada. Fato este, que já se configura em uma dificuldade enfrentada por esta parcela da população que é o direito básico à educação e, por conseguinte à informação.

As Figura 1 e Figura 2 mostram a incidência da população com deficiência visual, em termos percentuais e seus dados estatísticos, com relação às demais deficiências identificadas no Distrito Federal:

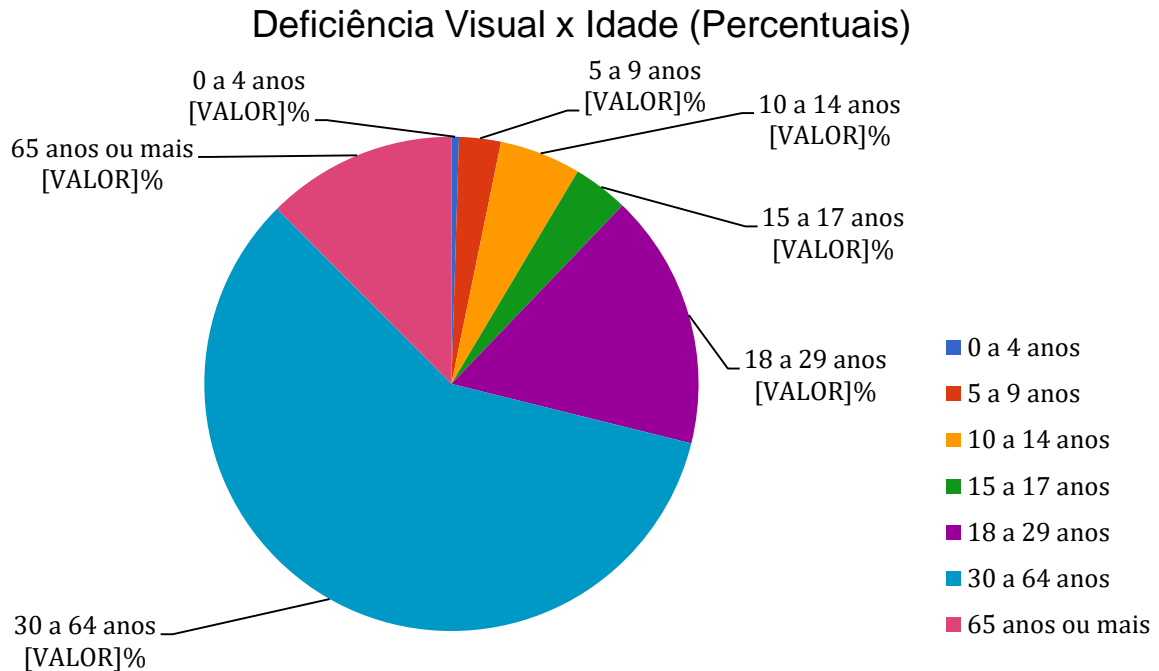
Figura 1 – Percentual dos tipos de deficiência referenciados pela população com alguma deficiência - Distrito Federal, 2010



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Censo Demográfico 2010

³ Braille é um sistema de escrita tátil utilizado por pessoas cegas ou com baixa visão. É tradicionalmente escrito em papel em relevo NR.

Figura 2 – Percentual de pessoas com deficiência visual na população com alguma deficiência, segundo os grupos de idade - Distrito Federal, 2010



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Censo Demográfico 2010

Em vista disso, percebe-se que a taxa de pessoas com deficiência visual é considerada elevada em relação às demais deficiências existentes, tanto no que diz respeito ao tamanho da população em si quanto em relação ao número de pessoas que se declararam deficientes visuais nas mais variadas faixas etárias pesquisadas.

Ao se verificar a atual conjuntura sobre a sociedade da informação, logo vem à tona a questão relativa ao acesso à informação, já que é imprescindível se certificar se a informação está disponível para todos. No tocante aos deficientes visuais, percebe-se ocasionalmente uma indiferença e até mesmo um descuido por parte da sociedade em geral, em propiciar com qualidade e eficiência o acesso à informação.

Conforme preconizado e estabelecido como direito na Constituição Federal (CF) Brasileira, disposto no capítulo I, artigo 5º, sobre a garantia ao acesso à informação para atender as necessidades sociais e políticas, consta que: “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza. Garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade”.

No tocante à locomoção e acesso aos mais variados logradouros, a CF estabelece que:

[...] TÍTULO IX - Das Disposições Constitucionais Gerais:

Art. 244. A lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no art. 227, 2º [...].

Já quando se fala em acesso à informação, o artigo 5º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, afirma que: “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. Porém, ainda se verifica pouca preocupação e investimento no tocante aos recursos disponíveis para o acesso à informação, principalmente ao atendimento às pessoas com deficiência visual.

Em relação às pessoas com deficiência visual é fundamental perceber que as demandas de tratamento da informação possuem formas específicas, exigem estruturas apropriadas e ferramentas de aprendizagem compatíveis com suas necessidades. Dessa forma, torna-se pertinente que as bibliotecas públicas se adequem para atender às pessoas com deficiência visual. Para isso faz-se necessário que estejam a par das demandas trazidas por esse público específico, conhecendo suas características e necessidades de forma a apresentar respostas satisfatórias visando atender às suas necessidades de informação.

Assim, conforme Caselli (2007, p. 9), “a informação é importante e imprescindível ao ser humano, pois é por meio dela que se adquire o conhecimento que nos impulsiona à sobrevivência e à evolução”. Por isso, deve-se ter em mente a ideia de que o ser humano, ao buscar o conhecimento que o auxilie seja na execução de atividades, na resolução de problemas ou na tomada de decisões, a informação exerce um papel extremamente importante porque é por meio dela que o ser humano se desenvolve, aprende e produz novas informações por meio do contato com o conhecimento.

Observa-se, também, que no mercado editorial há um quantitativo bem menor de livros disponíveis em formatos adequados ao atendimento das pessoas com deficiência visual quando se compara com o que é publicado na imprensa para o público em geral. Há a necessidade de se desenvolver obras em braile, mas incluir também coleções em formatos alternativos e desenvolver serviços e produtos direcionados para o atendimento de necessidades especiais.

Considerando esta informação e analisando o que acontece com as pessoas com deficiência visual, em relação às suas necessidades informacionais, nota-se que o acesso à informação é limitado, quando se leva em conta as mídias disponíveis que são destinadas para a maior parte da sociedade, no caso os videntes, isto é, as pessoas que enxergam, deixando em clara desvantagem a integração da pessoa com deficiência visual. As condições limitadas de acesso dos indivíduos aos bens e serviços sociais ou culturais constituem-se em um dos mais graves cerceamentos à liberdade e à equidade nos relacionamentos sociais fundamentais aos seres humanos (MAZZOTA, 2006 apud CASTRO; NETO, 2007, p. 28).

Há bibliotecas preocupadas em garantir a acessibilidade para as pessoas com necessidades especiais, mais precisamente aquelas com deficiência visual, por meio da oferta de acervos em formatos específicos, tais como documentos em formato eletrônico que possibilitem a leitura de tela por *software* específico, obras em braile, audiolivros (os audiolivros também são conhecidos como livros falados e consiste em livros gravados em cd-rom ou fitas cassete), entre outros. Entretanto, esses serviços e produtos, não atingem a grande maioria das pessoas que se encontra em tal situação.

Desta forma, as bibliotecas precisam desenvolver serviços e produtos que sejam acessíveis e eficientes para os deficientes visuais.

Assim, ao se considerar as demandas por informação de um público específico, no caso das pessoas com deficiência visual, esta pesquisa busca entender de que maneira ocorre na prática no que diz respeito ao atendimento e satisfação das necessidades informacionais por parte desse público em instituições bibliotecárias.

Tendo em vista se tratar de um assunto que requer um olhar diferenciado e cuidadoso, já que a pessoa com deficiência visual não é atendida plenamente em suas demandas, pretende-se observar, *in loco*, em que medida existem ou não, serviços e produtos que possam trazer contribuições significativas para a inserção e acessibilidade das pessoas com deficiência visual no ambiente das bibliotecas.

Diante o exposto, o intuito da temática tratada neste trabalho é o de provocar um debate e a curiosidade em se conhecer melhor as demandas e anseios desse público específico a fim de se incentivar a busca por melhorias tanto no atendimento quanto nos serviços oferecidos pelas bibliotecas em geral.

Portanto, levando em consideração tais apontamentos, o presente trabalho tem como finalidade verificar o seguinte questionamento: de que forma a pessoa com deficiência visual procura satisfazer suas demandas informacionais nas bibliotecas públicas do Distrito Federal?

2.2 Objetivos da pesquisa

Os objetivos geral e específicos são apresentados nas subseções a seguir.

2.2.1 Objetivo geral

Analisar como a pessoa com deficiência visual está tendo suas necessidades informacionais atendidas pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal.

2.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são:

- a) Analisar a acessibilidade, no que diz respeito à estrutura física, das bibliotecas públicas do Distrito Federal para as pessoas com deficiência visual.
- b) Identificar os serviços e produtos oferecidos às pessoas com deficiência visual pelas bibliotecas públicas do Distrito Federal.
- c) Identificar as necessidades informacionais das pessoas com deficiência visual no Distrito Federal.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Esta revisão teve como objetivo identificar definições sobre bibliotecas pública, especializada e especial, serviços de informação e referência, sociedade e acesso à informação, e especificamente, a deficiência visual e suas particularidades, objeto principal deste estudo, considerando que a maneira como essas pessoas lidam com suas dificuldades no dia a dia passa despercebida ou é desconhecida por grande parte da sociedade.

Para a construção e embasamento a revisão de literatura foi realizada por meio de levantamento bibliográfico em diversas fontes de informação:

- a) Artigos e livros voltados para o tema em questão;
- b) Bases de dados, especialmente a Lista, Lisa, Brapci e Scielo;
- c) Biblioteca Digital de Monografias (BDM) da Universidade de Brasília;
- d) Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT, dentre outras;
- e) Decretos e Leis referentes ao assunto tratado;
- f) Ferramentas de busca da internet, principalmente o Google e o Google Acadêmico;
- g) Portal de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (CAPES);
- h) Repositório institucional da UnB e
- i) *Sites* de revistas especializadas na área de biblioteconomia e ciência da informação.

Foram utilizadas as seguintes palavras-chave nas buscas: “pessoa com deficiência visual”; “acessibilidade na biblioteca” ou “acessibilidade em instituições bibliotecárias”; “biblioteca (s) pública (s)”; "biblioteca (s) especializada (s)"; "acesso à informação"; "sociedade da informação"; "serviços e produtos de bibliotecas”, entre outros.

Tendo em vista a pesquisa ter focado na área de Ciência da Informação, procurou-se limitar a pesquisa às bases de dados mais voltadas para a área em questão e, ao acessar as bases de dados, foram recuperadas informações diversas, principalmente em inglês.

Na base *Library & Information Science Abstracts (LISA)* foram recuperados 5.980 resultados ao se utilizar o termo “*blind*”, sem delimitação de data ou idioma. Mas ao se usar os filtros periódicos e artigos, o resultado caiu para 2.572 de documentos recuperados. Quando se limitou a busca para o idioma português, essa recuperação de documentos caiu para apenas 19 resultados.

Já na Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci), 22 documentos foram recuperados, utilizando-se o termo pessoa com deficiência visual, abrangendo desde o ano de 1972 até 2019.

No entanto, ao se fazer a busca pelo Google Acadêmico, o índice de recuperação foi de aproximadamente 91.900 resultados para o termo pessoa com deficiência visual, sem utilizar nenhum tipo de filtro. Porém, ao se usar a busca para serviços prestados em bibliotecas públicas para deficientes visuais obteve-se um resultado da ordem de 16.400 documentos, sendo, todavia, a maioria dos documentos vistos, voltados para serviços em bibliotecas universitárias e não em bibliotecas públicas de uma maneira geral, que foi objeto de investigação deste estudo. Então, procurou-se delimitar mais ainda a pesquisa e ao se usar o termo deficientes visuais em bibliotecas públicas, a busca retornou somente 3 resultados especificamente sobre esse tema.

Desta forma, procurou-se recuperar e selecionar documentos variados, principalmente da área da Ciência da Informação e da Biblioteconomia, educação, inclusão e acessibilidade, por exemplo, sendo esses documentos predominantemente livros, dissertações, monografias, artigos e periódicos.

3.1 Deficiência visual

Desde os primórdios da civilização, verifica-se a exclusão e a discriminação de pessoas com necessidades especiais ou com algum tipo de deficiência. Desta forma, tanto a inclusão social quanto a exclusão são temas pertinentes, atuais e relevantes, os quais estão recebendo uma maior atenção por parte da sociedade. Ao longo da história da humanidade, as diversas sociedades existentes, foram ampliando sua compreensão e visão a respeito da

deficiência, tendo em vista que:

Só poderemos entender a história da humanidade se conseguirmos apreender como, nos diferentes momentos históricos, os homens foram atendendo suas necessidades básicas, isto é, como foram construindo sua existência (BIANCHETTI; FREIRE, 1998).

Era comum a sociedade de determinadas civilizações antigas, adotarem posturas antagônicas em relação aos deficientes. Uma era a de rejeição total, inclusive, de abandonar à própria sorte aqueles indivíduos considerados doentes. Havia também a questão de sobrevivência, devido à caça e luta com animais de grande porte ou para se defenderem de outros povos, em muitas vezes algum membro se lesionava gravemente ocasionando algum tipo de deficiência. Como em tempos primórdios o homem andava em grupos pequenos, costumava deixar para trás aqueles membros que já não tinham condições de acompanhar o bando em longas viagens e nem contribuir em nada para a sobrevivência do grupo. Por outro lado, existia a aceitação pelo fato de muitos considerarem a deficiência como um indicativo de um mau presságio e que, por isso, os deficientes eram mantidos junto às suas famílias como forma de “proteção”. Assim, conforme Maciel afirma, (2000, p. 51) “o processo de exclusão social de pessoas com deficiência ou alguma necessidade especial é tão antigo quanto a socialização do homem”.

Ainda segundo Maciel (2000, p. 54), “deve-se lembrar, sempre, que o princípio fundamental da sociedade inclusiva é o de que todas as pessoas portadoras de deficiência devem ter suas necessidades especiais atendidas. É no atendimento das diversidades que se encontra a democracia”. Ao considerar essa afirmativa, constata-se que a inclusão social está diretamente ligada com a democracia e com os direitos fundamentais de todo indivíduo.

Por isso, tal conjuntura foi pouco a pouco sendo modificada, principalmente a partir das décadas de 1920 e 1930, quando teve início um movimento de uma política mais democrática, na qual o Estado se responsabilizava por garantir o direito à igualdade de condições das pessoas com deficiência em todos os aspectos sociais a fim de promover a integração e participação destes no meio social comum (SILVA, 2007).

Em 1948, com a promulgação da Declaração Universal dos Direitos Humanos pela Organização das Nações Unidas (ONU), promoveu-se uma maior visibilidade às pessoas com deficiência ao dispor em seu artigo 1º, que: “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação

uns aos outros com espírito de fraternidade”. Essa conceituação, demonstrava, já naquela época, uma preocupação no tratamento igualitário para todos.

Posteriormente a essa Declaração, começou um movimento nos Estados Unidos, organizado pelas famílias que possuíam algum membro com deficiência, as quais passaram a lutar e reivindicar por melhores oportunidades e tratamento para seus entes e, também, abolir com a maneira estereotipada com que seus filhos eram encarados, erradicar a marginalização os quais eram expostos, bem como acabar com as dificuldades enfrentadas pelas instituições de ensino direcionadas para o atendimento especial, as quais encontravam-se, muitas vezes, distantes dos grandes centros urbanos (SILVA, 2007).

Mas foi somente a partir de meados da década de 1950 que as pessoas com deficiência visual passaram a receber apoio pedagógico por meio de professores especializados ou habilitados em educação especial, voltados para esse público específico, e que funcionavam, inicialmente, sob duas modalidades de ensino: a classe Braille, que atualmente possui o nome de sala de recursos e o ensino itinerante. O objetivo de ambas as modalidades era o de promover a integração dos alunos com deficiência visual na classe de aula comum. É importante destacar também, que tais modalidades de ensino são oferecidas basicamente pela rede pública de ensino do Distrito Federal.

Já os anos 1990 evidenciaram um outro movimento de inclusão internacional que, juntamente com a proclamação da Declaração de Salamanca (1994), estimularam um imenso debate acerca dos conceitos e metodologias sobre a educação fornecida às pessoas com deficiência e fomentou iniciativas para enfrentar o desafio da inclusão no mundo inteiro (SILVA, 2007).

Assim, apesar de se falar em inclusão social constantemente, essa inclusão não é um processo simples, pois para que ela ocorra, é primordial adotar iniciativas que tenham como intuito romper com preconceitos que estão enraizados na sociedade há muitos anos e modificar a percepção de pessoas que já se habituaram a segregar determinados grupos. Somente assim poderá existir uma sociedade mais justa e equitativa (FERREIRA, 2003).

É importante esclarecer que a inclusão da pessoa com deficiência visual na sociedade é norteadada por normas, legislações, documentos nacionais e internacionais resultantes de conferências onde o tema foi tratado. Só para citar alguns, têm-se, por exemplo: a Norma 9050 (2015) da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que trata da *Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e da*

Adequação das Edificações e Equipamentos e Mobiliário Urbano à Pessoa Portadora de Deficiência; Ano Internacional das Pessoas com Deficiência (1981); Conferência Mundial de Educação para Todos (1990); Declaração de Caracas (2002) e de Santo Domingo (2006), entre outros.

Esses documentos propiciaram o estabelecimento de parâmetros para que as instituições pudessem desenvolver serviços e produtos voltados para o lazer, saúde, trabalho, educação e acesso à informação. Tudo isso se deve ao intuito de incluir a pessoa com deficiência visual tanto com visão subnormal quanto com cegueira total na sociedade como um todo. Esses documentos exteriorizam os contextos de acessibilidade, a isonomia de oportunidades, a construção de cenários adaptados e de ambientes sociais inclusivos evitando, assim, a segregação da pessoa com deficiência visual, pois, as condições de deficiência levam a situações de preconceitos e discriminação que excluem as pessoas na sociedade.

No entanto, é primordial identificar cada tipo de deficiência e as limitações resultantes, para se conhecer as necessidades específicas de cada pessoa a fim de tratá-la de forma correta e desse modo promover o respeito à diversidade.

Pois, segundo Caselli (2007), “a necessidade, o acesso e o uso da informação diferenciam-se em múltiplos aspectos”, já que devido à diversidade de comportamentos, hábitos, crenças, pensamentos e valores do ser humano, o contato com a informação se dará de forma diferenciada, conforme cada momento e situação envolvida. Tudo isso afeta a maneira como cada um busca a informação, a importância e a influência que tal informação assume em seu comportamento, uso e assimilação da mesma.

3.2 Definição de deficiência visual

É necessário inicialmente estudar a definição de deficiência visual propriamente dita, estabelecer a diferença entre os conceitos de *pessoas com necessidades especiais (PNE)* e *pessoas com deficiência*, pois tratam-se de conceitos com características peculiares e que muitas vezes são ignorados ou até mesmo desconhecidos pela sociedade.

O termo *pessoas com necessidades especiais (PNE)* refere-se a uma conceituação mais ampla, já que abrange, por exemplo, desde um acidentado que está, temporariamente, com sua capacidade de locomoção reduzida ou uma gestante. O termo PNE também

engloba as pessoas com deficiência em âmbito geral, pois tem como intuito gerar e propiciar maior isonomia e proteção a um maior número de pessoas (SASSAKI, 2003).

Já o termo *pessoas com deficiência*, não somente restringe a definição de deficiência, como também delimita o grau e o tipo de deficiência, (SASSAKI, 2003) trazendo, por conseguinte, uma peculiaridade no que se refere ao público específico das pessoas com deficiência e que será tratado neste estudo, mais exclusivamente a pessoa com deficiência visual.

Como explicita Schwarz e Haber (2006), o termo “pessoas com necessidades especiais”, pode tanto se referir à pessoa com deficiência quanto a outras pessoas, que possam ter alguma necessidade especial, como no caso de um idoso ou até um superdotado, que possui necessidades educacionais especiais, sem no entanto ter algum tipo de deficiência. Já o termo “portador” pode se referir a uma pessoa que “porta” uma deficiência, isto é, como se a pessoa “carregasse” a deficiência e pudesse deixar de “portá-la” em algum momento sendo, por tal razão, esse termo refutado, pois no caso de uma deficiência permanente isso não é possível, tornando-se uma condição para a pessoa. Assim, o termo mais utilizado atualmente é “pessoa com deficiência”.

Portanto, Schwarz e Haber (2006, p. 17-18) afirmam,

[...] esta denominação deve ser utilizada, não pela preocupação em ser politicamente correto, mas porque, desta forma, a questão substantiva (“pessoas”) possui mais importância do que o aspecto adjetivo (“com deficiência”). A deficiência é apenas uma dentre várias características pertencentes a estas pessoas.

Essa diferenciação ocorre porque como afirma Sasaki (2002, p. 6),

[...] os termos são considerados corretos em função de certos valores e conceitos vigentes em cada sociedade e em cada época. Assim, eles passam a ser incorretos quando esses valores e conceitos vão sendo substituídos por outros, o que exige o uso de outras palavras. Estas outras palavras podem já existir na língua falada e escrita, mas, neste caso, passam a ter novos significados. Ou então são construídas especificamente para designar conceitos novos. O maior problema decorrente do uso de termos incorretos reside no fato de os conceitos obsoletos, as ideias equivocadas e as informações inexatas serem inadvertidamente reforçados e perpetuados.

Portanto, segundo os princípios trazidos por Sasaki (2003a) verifica-se que não há uma única definição que seja correta e definitiva para caracterizar as pessoas com deficiência, visto que as definições existentes serão utilizadas conforme cada significado

esteja de acordo com os valores da sociedade vigente, os quais se alteram conforme a sociedade evolui.

Dessa forma, é imprescindível ter uma atenção com o uso da linguagem, seja ela expressa voluntária ou involuntariamente, já que é por meio dela que vem à tona o respeito ou a discriminação relacionada às pessoas com deficiência. (SASSAKI, 2003b). Por isso, o vocábulo mais adequado para retratar as pessoas que possuem deficiência é o termo “pessoa com deficiência visual”, que é o foco desta pesquisa. Tal termo foi referendado pela Portaria nº 2.344, de 3 de novembro de 2010, da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

Outras contribuições a respeito das pessoas com deficiência também são importantes para a conceituação desse tema, como por exemplo, a Declaração dos direitos das pessoas deficientes, aprovada pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) em nove de dezembro de 1975, em que diz que pessoa deficiente é aquela “incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais.” (ONU, 1975, p. 1).

Segundo Ribas (1985), a deficiência pode ocorrer em alguma fase da vida, podendo ser pré-natal, que diz respeito às deficiências congênitas, associadas à questão genética e a peri e pós-natal, as quais podem se desenvolver ou serem adquiridas em alguma etapa da vida de uma pessoa como ocorre no caso de doenças que afetam especificamente o globo ocular como a diabetes, a catarata, o glaucoma, entre outras. Retratando assim, diversas espécies de deficiências, as quais possuem traços específicos e atributos peculiares.

Na legislação brasileira, têm-se uma outra conceituação trazida pelo Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, a qual considera pessoa com deficiência a que manifesta, de forma permanente, “perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano”.

Outra normatização brasileira que também trata dessa condição das pessoas com de deficiência é o Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 que traz, por sua vez, as definições sobre a particularidade de cada deficiência que se encontram descritas no Quadro 1:

Quadro 1 – Tipos de deficiência

Deficiência Auditiva	Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz
Deficiência Física	Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplicia, triparésia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções
Deficiência Intelectual	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: Comunicação; Cuidada pessoal; Habilidades sociais; Utilização dos recursos da comunidade; Saúde e segurança; Habilidades acadêmicas; Lazer; e Trabalho
Deficiência Visual	Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores
Deficiência Múltipla	Associação de duas ou mais deficiências simultaneamente (Comorbidade)

Fonte: BRASIL (2004).

Diante do Quadro 1 exposto acima, verifica-se as mais variadas formas de deficiência e suas diferenças, que devem ser tratadas conforme suas peculiaridades no que diz respeito à inclusão e acessibilidade como um todo.

Ao se falar de deficiência visual deve-se levar em consideração, o fato de que esta não determina apenas a cegueira, que se refere à perda total da visão, mas que trata-se de diversos graus de perda visual, os quais englobam “[...] espectro que vai da cegueira até a visão subnormal” (GIL, 2000, p. 6). Portanto, trazendo um conceito mais abrangente sobre deficiência visual, tem-se:

A cegueira é uma alteração grave ou total de uma ou mais das funções elementares da visão que afeta de modo irremediável a capacidade de perceber cor, tamanho, distância, forma, posição ou movimento em um campo mais ou menos abrangente. Pode ocorrer desde o nascimento (cegueira congênita), ou posteriormente (cegueira adventícia, usualmente conhecida como adquirida) em decorrência de causas orgânicas ou acidentais (SÁ; CAMPOS; SILVA, 2007, p. 15).

Um aspecto relevante a ser observado é o de que a deficiência visual não engloba disfunções da visão tais como “[...] miopia, estrabismo, astigmatismo, ambliopia, hipermetropia” (GIL, 2000, p. 6), pois tratam-se de patologias que podem ser identificadas e corrigidas se detectadas a tempo.

Assim, não é difícil identificar as consequências que a falta da visão traz para um indivíduo em sua vida, tendo em vista ser a visão o principal meio da percepção de estímulos do ambiente (SÁ; CAMPOS; SILVA, 2007). Portanto, a deficiência visual significa a perda da capacidade de se perceber uma quantidade enorme e variada de informações importantes, inclusive para atividades básicas como se deslocar entre um lugar e outro, ou de se localizar em um ambiente qualquer.

Nesse caso, é importante salientar que tal perda não impossibilita, mas dificulta a vida da pessoa com deficiência visual nos mais diversos sentidos, no tocante à locomoção, educação, localização, vida social, dentre outros, por conta dessa diminuição na percepção de estímulos que pode ser reduzida pela falta de acessibilidade.

Destarte, é relevante enfatizar que para a pessoa com deficiência visual a informação é vista de forma particular e diferenciada, pelo fato de sua assimilação e entendimento não serem orientados ao visual. Sendo assim, sua organização mental deve dispor de outros requisitos para explorar o ambiente externo, como no caso se utilizar dos sentidos táteis, auditivos, olfativos, térmicos e cinestésicos (MASINI, 1991). O indivíduo cinestésico é aquele que não se satisfaz apenas ouvindo ou vendo. Ele precisa tocar, experimentar, sentir e cheirar para compreender melhor o que está diante dele.

Outra relevante consideração sobre deficiência é a proposta pelo manual publicado

em 1976, denominado como *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps: a manual of classification relating to the consequences of disease (ICIDH)*⁴ que se aplica a diversas noções a respeito da doença e da saúde e que a torna, inclusive, uma referência única para a área da deficiência. Essa apreciação trazida pelo referido manual relaciona-se à incapacidade, deficiência e desvantagem, conforme a seguir (FARIAS; BUCHALLA, 2005, p. 1):

- a) Incapacidade: restrição, resultante de uma deficiência, da habilidade para desempenhar uma atividade considerada normal para o ser humano. Surge como consequência direta ou é resposta do indivíduo a uma deficiência psicológica, física, sensorial ou outra. Representa a objetivação da deficiência e reflete os distúrbios da própria pessoa, nas atividades e comportamentos essenciais à vida diária.
- b) Deficiência: perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nessas a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais. Representa a exteriorização de um estado patológico, refletindo um distúrbio orgânico, uma perturbação no órgão.
- c) Desvantagem: prejuízo para o indivíduo, resultante de uma deficiência ou uma incapacidade, que limita ou impede o desempenho de papéis de acordo com a idade, sexo, fatores sociais e culturais. Caracteriza-se por uma discordância entre a capacidade individual de realização e as expectativas do indivíduo ou do seu grupo social. Representa a socialização da deficiência e relaciona-se às dificuldades nas habilidades de sobrevivência.

Desse modo, a compreensão do que é a deficiência visual é fundamental para se entender as necessidades que as pessoas nessa condição demandam no tocante ao acesso à informação.

Por isso que, no caso das pessoas com deficiência visual, a informação exerce papel de destaque visto que ela é uma das facilitadoras da inclusão, a qual “tem-se revelado uma das ferramentas mais eficazes neste processo rumo à acessibilidade, combatendo preconceitos e neutralizando estigmas” (GIL, 2006).

⁴ Título da publicação em português: *Classificação Internacional de deficiências, incapacidades e desvantagens: um manual de classificação das consequências das doenças*. (CIDID, 1989).

3.3 A população deficiente no Brasil e no DF

Com a implantação de políticas públicas orientadas à acessibilidade das pessoas com necessidades especiais nos mais diversos tipos de locais, constatou-se que era preciso adaptar os ambientes, tais como edifícios, avenidas, parques, entre outros, a fim de atender à demanda de tais pessoas, tendo em vista essa ser significativa em termos de números segundo os dados preliminares do censo 2010. Pois, segundo tal censo, quase 24% da população brasileira, ou seja, 45,6 milhões de pessoas, têm algum tipo de deficiência, sendo desse total, 35,6 milhões de pessoas, deficientes visuais (BRASIL, 2012, p. 6).

Considerando que um percentual significativo da sociedade brasileira possui algum tipo de deficiência é importante conhecer as características dessa parte da população de forma a planejar serviços e produtos para atendê-los. Observa-se, por exemplo, que o ingresso a uma biblioteca por meio de escadas apenas, já se constitui em uma barreira de acesso para um usuário com mobilidade reduzida. Pelo fato de o termo acessibilidade ser algo relativamente novo, é necessário se garantir o direito de ir e vir, bem como exemplifica Glat (2011, p. 54):

Historicamente o termo acessibilidade se restringia à remoção de barreiras arquitetônicas e adaptações de logradouros para indivíduos com deficiências físicas e dificuldades locomotoras. Atualmente, porém este conceito foi ampliado para o modelo *Desenho Universal*, cujo objetivo, como aponta Camisão (2010) é de tornar os ambientes mais inclusivos possíveis, promovendo condições de acesso à locomoção, comunicação, informação e conhecimento para todas as pessoas. Rampas, corrimões e banheiros adaptados, por exemplo, não beneficiam apenas os usuários com muletas ou cadeiras de rodas; mas sim todos aqueles que por limitações funcionais decorrentes da idade (idosos), de condições físicas temporárias (por exemplo, estado gestacional), condições clínicas permanentes ou temporárias (obesidade, problemas cardíacos, recuperação de cirurgias ou fraturas, etc.) necessitam de adaptações para sua locomoção.

Quando se fala em pessoas com deficiência visual, é necessário se conhecer um pouco mais sobre essa população. No tocante ao Distrito Federal, mais especificamente, os dados apresentados no censo demográfico de 2010, trouxeram considerações importantes a respeito desse segmento:

- a) O Distrito Federal tinha em 2010, segundo o Censo Demográfico, 573.805 pessoas com deficiência, 22,23% da população total. Segundo os grupos de idade, o maior percentual de pessoas com deficiência aparece na população de 65 anos ou mais: 63,90%. Dentre as crianças de zero a quatro anos, 2,67% apresentam alguma deficiência.
- b) A população com deficiência visual era de 463.372 pessoas, sendo a que atinge a maior parcela dos que declararam algum tipo de deficiência - 63,71%. A faixa etária de maior concentração de pessoas com deficiência visual foi a de 30 a 64 anos, que compõem 58,66% dessa população, seguidos das pessoas com 18 a 29 anos - 16,71% - e por aquelas com 65 anos ou mais, com 12,47 %.
- c) A região administrativa com maior percentual de pessoas com deficiência é o Gama, com 27,20%, seguido por Riacho Fundo II, com 25,54%, e Samambaia, com 24,52%. SCIA Estrutural e Vicente Pires são as regiões com menores percentuais dessa população no Distrito Federal, com 13,17% e 14,01%, respectivamente.
- d) Dentre as deficiências referenciadas, a que aparece em maior proporção no Distrito Federal é a visual (63,71%), seguida da deficiência motora (18,02%), auditiva (14,41%) e mental/intelectual (3,85%).
- e) A deficiência visual predomina, no total de deficiências referenciadas, em todas as faixas etárias, variando de 40,24% entre as pessoas com deficiência de zero a quatro anos a 76,28% entre aquelas com 10 a 29 anos.
- f) Da população feminina do Distrito Federal, 24,82% apresentam alguma deficiência. Entre os homens, esse percentual é de 19,60%. Assim como na população total, as mulheres são maioria dentre as pessoas com deficiência, exceto entre as pessoas com deficiência mental/intelectual. As diferenças quanto à cor/raça são pouco relevantes na população com deficiência, seguindo o que ocorre na população em geral, em que a população negra é de 56,30%” (CODEPLAN, 2013, p. 10-16).

Com relação à distribuição e caracterização da população do DF por regiões administrativas, conforme o relatório da CODEPLAN na Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) de 2018, tem-se:

- a) Grupo 1 (alta renda): Plano Piloto, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Park Way e Sudoeste/Octogonal. Em 2018, a população desse grupo era de 401.508 pessoas, com renda domiciliar média de R\$ 15.614,00;
- b) Grupo 2 (média-alta renda): Águas Claras, Candangolândia, Cruzeiro, Gama, Guará, Núcleo Bandeirante, Sobradinho, Sobradinho II, Taguatinga e Vicente Pires. Em 2018, a população desse grupo era de 922.213 pessoas, com renda domiciliar média de R\$ 7.253,00;
- c) Grupo 3 (média-baixa renda): Brazlândia, Ceilândia, Planaltina, Riacho Fundo, Riacho Fundo II, SIA, Samambaia, Santa Maria e São Sebastião. Em 2018, a população desse grupo era de 1.263.766 pessoas, com renda domiciliar média de R\$ 3.106,00;
- d) Grupo 4 (baixa renda): Fercal, Itapoã, Paranoá, Recanto das Emas, SCIA-Estrutural e Varjão. Em 2018, a população desse grupo era de 307.466 pessoas, com renda domiciliar média de R\$ 2.465,00.

Para o Distrito Federal, a estimativa da população, em 2018, foi de 2.894.953 habitantes distribuída em 887.256 domicílios (PDAD, 2019, p. 8).

As Tabela 1 e Tabela 2 abaixo trazem dados sobre o quantitativo de pessoas que se declararam com algum tipo de deficiência no Distrito Federal.

Tabela 1 – Número e percentual de pessoas com deficiência por região administrativa e na área rural, conforme áreas de ponderação - Distrito Federal, 2010

Regiões Administrativas	Nº de Pessoas	%
Gama	33.780	27,20
Riacho Fundo II	9.400	25,54
Samambaia	48.565	24,52
Santa Maria	28.272	24,36
Taguatinga	51.157	24,25
Recanto das Emas	27.426	24,25
Brazlândia	10.154	23,98
Ceilândia	94.691	23,92
Planaltina	37.507	23,77

Sobradinho	13.562	23,42
Sobradinho II	18.599	22,42
Itapoã	11.046	22,01
Candangolândia	3.466	21,77
São Sebastião e Jardim Botânico	19.024	21,39
Guará	22.434	21,26
Riacho Fundo	6.988	21,02
Paranoá e Jardim Botânico	9.560	20,64
Área rural	20.083	20,08
Brasília	36.507	19,96
Sudoeste/Octogonal	9.688	18,95
Lago Norte e Varjão	7.832	18,82
Águas Claras	17.720	18,79
Núcleo Bandeirante	4.977	18,42
SIA	4.922	18,25
Lago Sul e Park Way	8.087	17,96
Cruzeiro	5.337	17,83
Vicente Pires	8.338	14,01
SCIA/Estrutural	4.679	13,17
Total	573.805	22,33

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Censo Demográfico 2010.

Tabela 2 – Percentual de pessoas com deficiência por tipo de deficiência referenciada por grupo de idade - Distrito Federal, 2010

Tipo de deficiência permanente	0 a 4 anos	5 a 9 anos	10 a 14 anos	15 a 17 anos	18 a 29 anos	30 a 64 anos	65 anos ou mais
Mental/intelectual	14,06	8,53	7,61	6,53	4,25	3,16	3,23
Deficiência visual	40,24	65,59	75,36	76,54	76,94	66,20	42,34

Deficiência auditiva	15,69	17,78	11,68	10,78	11,19	12,90	22,06
Deficiência motora	30,02	8,11	5,35	6,16	7,62	17,74	32,37

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Censo Demográfico 2010.

Tais dados mostram a incidência significativa de pessoas que possuem algum tipo de deficiência visual no Distrito Federal, com predominância do sexo feminino. A deficiência visual atinge também pessoas com maior idade tendo em vista que essas pessoas estão mais propensas a adquirir algum tipo de deficiência, principalmente o prejuízo da visão.

E, embora a deficiência visual, seja ela cegueira total ou visão subnormal, possa ser de origem congênita, ela também pode ser adquirida e tem como uma de suas maiores causas a catarata, a qual é citada como causa principal em todas as regiões do mundo, com exceção dos países mais desenvolvidos. Outros fatores importantes são, em grau de relevância, o glaucoma, a degeneração macular relacionada com a idade, a retinopatia diabética e o tracoma.

É importante destacar também que 80% dos casos de cegueira ou de baixa visão são evitáveis e/ou tratáveis se diagnosticados e tratados a tempo (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2002).

3.4 Sociedade do conhecimento e acesso à informação

É fato que a sociedade pós-moderna vem sendo delineada por um contexto histórico marcado por significativas transformações, sejam elas social, econômica, cultural ou política. As novas tecnologias possuem uma fundamental importância para todos os segmentos da sociedade as quais foram conquistando um espaço cada vez maior. Portanto, conforme preconiza Brito e Purificação (2006, p. 24) “neste início de século, um rol de instrumentos são apresentados, são novas ferramentas que estão possibilitando transformações da sociedade, pois, oferecem novas formas de conhecer, de fazer e de criar”. Por isso que essas novas tecnologias promoveram diversos meios de satisfação das necessidades e acessibilidade às informações para todas as esferas da sociedade.

A popularização do uso da *Internet*, a partir do século XX, ocasionou novas possibilidades em relação ao lazer, estudo, trabalho, cultura, às pessoas com necessidades

especiais, como também, ajudou a difundir instrumentos como simuladores de *mouses*, sintetizadores de voz, lupas eletrônicas, entre outros por conta do enorme crescimento da tecnologia associada à informática.

Gil (2006), destaca que por se viver e para sobreviver na Sociedade da Informação atualmente, “é fundamental ter acesso a informação, saber lidar com ela, saber consumi-la e manejar os instrumentos e meios a ela ligados, dentre os quais se destaca a informática” já que a informação existente no meio digital “tem sido uma das principais formas de disseminação e acesso à informação, pela facilidade, custo e, principalmente pela velocidade em que essa informação chega aos usuários” (CASELLI, 2007, p. 10).

Nos tempos atuais, a informação é tida como sendo o principal objeto de estudo da Sociedade da Informação e do Conhecimento tendo, portanto, um estimado valor econômico e social. Tal feito se deve ao fato de a informação ser vista como um direito que iguala todos os indivíduos dentro da sociedade e, com isso, possibilita a inclusão social de todos (PORTELA; PORTELA, 2011).

Cunha (1984, p. 182-183), ao tratar sobre a disseminação do conhecimento no mundo afirma que,

[...] O processo global de difusão do conhecimento e aqueles de busca e recuperação da informação têm se alterado significativamente em pouco tempo, determinando uma interação direta e crescente entre os usuários e os sistemas, o que provoca uma mudança no perfil dos profissionais da informação, diminuindo, paulatinamente, a força do conceito de intermediário da informação. Paralelamente, os responsáveis pela elaboração de resumos e pela indexação dos documentos e dos registros do conhecimento, em áreas especializadas, adquirem cada dia uma importância maior. [...]

Diante disso, é importante salientar que as pessoas com deficiência visual possuem as mesmas necessidades de informação que as pessoas “videntes” ou com visão, pois, da mesma forma que as pessoas com visão desejam ler um jornal, uma revista, ouvir um *compact disc* (CD) ou baixar informações eletrônicas disponíveis na *internet*, as pessoas com deficiência visual também querem ter acesso a informações que considerem pertinentes ao seu dia a dia, e em um formato acessível escolhido por ela.

Também ao se incluir o mundo virtual, González (2002), destaca a Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1984 a qual manifesta,

[...] contemplava o direito ao recebimento de informações sem limitação

de fronteiras. O direito à informação é inviolável e está entre os direitos chamados fundamentais. É ligado, diretamente, à inclusão social; e a exclusão ocorre quando estas pessoas não têm acesso físico ou virtual e intelectual à informação e a cidadania. Se nem o acesso físico ou virtual está resolvido para as pessoas com deficiência, o intelectual ainda não foi pensado. Com o acesso físico e virtual resolvidos, elas participarão da sociedade e terão condições de exercer o acesso intelectual. [...] (GONZÁLEZ, 2002, p. 16).

Por tudo isso, principalmente dentro do contexto desta nova sociedade informacional, é necessário saber quais são as demandas de informação que uma pessoa deseja serem atendidas, pois trata-se de uma necessidade vital e prioritária na vida de qualquer indivíduo e que, além de se relacionar com a parte cognitiva, tais demandas de informações também se relacionam com o estado emocional do indivíduo, já que o ser humano é constituído tanto de parte racional quanto emocional.

Portanto, pode-se afirmar que diante desse grande progresso quanto à acessibilidade a informações, as limitações a que uma pessoa está sujeita em relação a essa acessibilidade está ligada diretamente à essa tecnologia que é colocada à sua disposição, isto é, quanto mais ampla for essa tecnologia, menores serão suas limitações.

Diante do exposto, caracterizadas as individualidades, os interesses de cada indivíduo, seus valores, objetivos, pensamentos, cognições internas e sensações e tendo em vista que tais particularidades são diversificadas e se manifestam de diferentes maneiras ao interagir com a informação, tem-se a Biblioteconomia como área multidisciplinar e interdisciplinar do conhecimento que “estuda as práticas, perspectivas e as aplicações de métodos de representação, e gestão da informação e do conhecimento, em diferentes ambientes de informação, tais como bibliotecas, centros de documentação, e centros de pesquisa” (RUSSO, 2010, p. 49), pela qual se busca democratizar o acesso à informação. Assim como tem-se a Ciência da Informação como campo do conhecimento que “tem por objetivo o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), e a análise de seus processos de construção, comunicação e uso” (LE COADIC, 1994, p. 25), pela qual se busca estudar as relações estabelecidas entre o homem e a informação. E, diante do cenário atual, é mister salientar que “a Ciência da Informação tem sido influenciada pela evolução da tecnologia da informação” (KAFURE, 2010, p. 33).

Assim como as bibliotecas também têm sofrido a influência do mundo digital e da informática, sendo, inclusive, fator de discussão sobre a sobrevivência dessas instituições nesta nova era digital, em que muitos previam a sua extinção. Sherman (2011), aponta que

a biblioteca exerce um papel significativo no contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento, como sendo uma instituição democratizadora do acesso à informação, bem como no âmbito da inclusão digital, como no caso dos telecentros existentes em diversas bibliotecas públicas. Fazendo, dessa forma, com que as bibliotecas ao invés de serem substituídas nessa nova sociedade, passaram a se adaptar a ela.

3.5 Biblioteca pública

Uma biblioteca é vista como sendo um sistema de informação voltado para atender aos usuários, assim como é um elemento vital do trabalho de educação e desenvolvimento da comunidade da qual faz parte. Cortez (1987, p.193) diz que biblioteca “[...] é um meio para alcançar a informação e não um fim. É toda a coleção organizada de livros e publicações periódicas impressas ou de material audiovisual.”

Martin (1937, p. 546) propagou o lema da biblioteca vista como uma instituição social ao cumprir com uma “necessidade vital da sociedade”. Destarte, a biblioteca pública, designada como uma instituição social, representa o resultado de um somatório de processos sócio históricos ocorridos ao longo dos anos e tem como prerrogativas, funções diversas que variam de acordo com o cenário no qual está inserida, quais sejam: a preservação e fomento da memória e da cultura; difusão da informação à comunidade em geral; acesso e produção de conhecimento; tratamento, organização e disponibilização dos registros do conhecimento; dentre outros.

Portanto, as bibliotecas públicas são assim entendidas como instituições sociais, porque servem aos propósitos sociais básicos da sociedade tais como informação, cultura, educação, lazer, entre outros. E, por desenvolverem atividades de cunho educacional e cultural em que a informação representa um recurso social a ser democratizado, compreende-se, então, a existência de um acervo a ser atualizado, aprimorado e mantido quantitativa e qualitativamente.

Segundo Martin (1937, p. 563), “a biblioteca contribui ao mesmo tempo para a socialização do indivíduo e para sua individualização, através de transmissão da cultura do grupo social e da promoção da vida intelectual”. Todavia, é consenso no Brasil que as funções ditas sociais de uma biblioteca pública trata-se ser apenas um simples lugar de armazenamento de livros, que disponibiliza o acesso à leitura e que serve de apoio às

pesquisas escolares.

No entanto, de acordo com a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias - IFLA (2010), a biblioteca pública é vista como sendo uma organização concebida para oferecer serviços que atendam ao princípio da igualdade e direito de acesso à informação, sem diferenciação de língua, sexo, raça, idade, nacionalidade, religião, deficiências, limitações ou condição social. Além disso, os serviços e recursos materiais ofertados devem englobar suportes variados a fim de atender às necessidades da comunidade que os utiliza.

Dessa forma, segundo a IFLA/UNESCO (1994, p. 1), são consideradas como sendo as missões-chave da biblioteca pública a alfabetização, a fim de se incentivar a leitura em crianças, a informação como meio de acesso ao conhecimento, a educação, por se tratar de um direito básico a todos e a cultura, pela qual todo e qualquer cidadão se expressa e se identifica dentro de um contexto social, conforme as diretrizes estabelecidas a seguir:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espetáculo;
7. Fomentar o diálogo intercultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Assim como essas diretrizes da IFLA expostas acima, outras atribuições são também aplicadas às bibliotecas públicas na sociedade. Flusser (1980; 1983) ressalta a ação cultural da biblioteca, Silveira e Reis (2011) consideram as bibliotecas públicas como lugares de práticas culturais, Rasteli e Cavalcante (2013) destacam o ambiente de mediação da leitura, Medeiros (2010) assinala a biblioteca pública como um espaço de construção da cidadania, também Silveira e Reis (2011), referem-se às bibliotecas públicas como sendo locais de memória. Portanto, são inúmeras as acepções que surgem em torno da essência e dos papéis atribuídos às bibliotecas públicas em nossa sociedade.

Além disso, Tarapanoff e Suaiden (1995) afirmam que a biblioteca pública deve continuar exercendo suas atribuições sociais, no tocante à informação, à educação, à

comunidade, à recreação e cultura. Ao exercer a atribuição comunitária, a biblioteca deve envolver a comunidade em sua administração, desempenhando o papel de centro cultural e social, que tenta fomentar um maior comprometimento e consciência da responsabilidade por parte da comunidade a que serve. Assim, em relação à sua atribuição educativa, a biblioteca deve construir o hábito de leitura e erradicar com o analfabetismo, bem como em relação à sua atribuição informativa, é primordial que a biblioteca tome conhecimento das demandas da comunidade a qual atende.

Por conseguinte, a institucionalização de bibliotecas públicas torna-se fundamental para o impulsionamento cultural de um país. E, embora tais bibliotecas não resolvam por inteiro as questões culturais, constitui-se em um meio de se desenvolver a prática de leitura na população. Sendo assim, a população se tornará mais bem orientada e mais esclarecida (ANDRADE, 1957).

Apesar da importância de se estabelecer as bibliotecas públicas no país, tal situação no Brasil só começou a mudar a partir da década de 1930, quando as bibliotecas públicas cresceram e se proliferaram principalmente durante o governo Vargas, com a criação do Instituto Nacional do Livro - INL, em 1937. O Decreto-Lei nº 93, de 21 de dezembro de 1937, estabeleceu a criação do instituto como medida primordial para melhorar, aumentar e baratear a edição de livros no país, assim como organizar e manter bibliotecas públicas em todo o território nacional.

Por isso, tal instituto simbolizou a inauguração de políticas governamentais voltadas para o desenvolvimento das bibliotecas públicas e da melhoria dos serviços bibliotecários no Brasil, bem como a da promoção do livro e da leitura. Foi também a partir da criação do instituto, que a biblioteca pública passou a ser efetivamente financiada pelo Estado e a figurar em suas prioridades de desenvolvimento e incentivo.

Ainda conforme Oliveira (1994, p. 190) em seu trabalho “*Biblioteca fora do tempo*”, o INL destacou-se por várias competências entre elas: a) contribuição no crescimento da biblioteconomia no país; b) apoio à formação de profissionais bibliotecários e c) manutenção e ampliação dos acervos das bibliotecas públicas brasileiras.

Por fim, perceber a biblioteca pública como um ambiente que é público significa estabelecer a mesma como sendo o produto de um conjunto de relações que resultam na constituição desse ambiente. Este conjunto de relações resulta em elementos - sujeitos e objetos - que se constituem em um sistema, repleto de inquietações e divergências, em que

a biblioteca pública, enquanto uma instituição social, não deve ser vista como sendo apenas um ambiente vazio em que indivíduos e documentos que retratam o conhecimento estão destinados a satisfazer a contento determinadas demandas que a ela são responsabilizadas.

Por isso, é preciso entender que as atribuições designadas para a biblioteca pública e as apropriações que os inúmeros sujeitos fazem desses ambientes estão em permanente diálogo. Com relação aos serviços e produtos oferecidos pela biblioteca pública, estes estão relacionados no capítulo 3.7.

3.6 Biblioteca especializada

Segundo Caribé (2017, p. 8),

Uma biblioteca pode ser definida, de forma bem sintética, como uma unidade social, estruturada para atender às necessidades de informação de uma determinada clientela. Para isso, são organizados conjuntos de objetos informacionais de forma a possibilitar a sua recuperação e disseminação para atender às demandas efetivas e potenciais dessa clientela.

Com a conjuntura do pós-guerra, surgem na década de 1950, as bibliotecas especializadas, juntamente com as bibliografias e o antigo Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação (IBBD). Castro (2000) manifesta que a forma generalista em que as bibliotecas e centros de documentação se caracterizavam passou a ser abandonada pela especialização e, por consequência, o aparecimento do termo “servo do saber” começa a ser relacionado com os bibliotecários, documentalistas que optaram por se especializar em alguma área do conhecimento e que trabalhavam com uma bibliografia especializada.

A área da biblioteconomia caracteriza os tipos de bibliotecas sob parâmetros de similaridade, conforme os tipos de usuários, serviços prestados, atividades desenvolvidas, seus acervos disponíveis e até mesmo se possuem alguma subordinação administrativa, isto é, se pertencentes ao poder público ou privado (REZENDE, 1994, p. 349).

Mount (1991, p. 2) e Taylor (1996, p. 91) apontam a dificuldade em se definir ou categorizar a biblioteca especializada por conta de sua ampla área e objetivos de atuação. Ao passo que uns autores a caracterizam pela dimensão de suas coleções e especificidade, em contrapartida, outros autores categorizam as bibliotecas especializadas pela sua especificidade e particularização de seus serviços.

Fonseca (2007) declara que a qualificação sobre a biblioteca especializada se refere tanto à tipologia dos usuários como à especialização das coleções. Salasário (2000) também aponta que os termos biblioteca técnica; unidade de informação; unidade de pesquisa; centro de informação; centro de recursos da informação também são utilizados para denominá-las. Percebe-se que nos Estados Unidos e Grã-Bretanha, além de alguns países de língua espanhola e portuguesa, utiliza-se o termo “especial” em vez de “especializada”. A Colômbia, por exemplo, utiliza-se das duas formas.

Por isso, diante das diversas definições sobre a biblioteca especializada, Salasário (2000, p. 105), afirma que “existem três princípios teóricos quanto ao conceito de biblioteca especializada: os que tratam do acervo que a biblioteca possui e disponibiliza; os que falam do tipo de usuário que a frequenta; os que colocam o tipo de acervo associado ao tipo de usuário”. E é com base nessa colocação de Salasário que se irá utilizar neste presente capítulo.

Ao se descrever a biblioteca especializada no que diz respeito ao usuário e/ou acervo, é suscetível se deparar com interpretações cruzadas, contraditórias ou similares que variam conforme as circunstâncias em que tais interpretações estão sendo desenvolvidas.

Assim, bibliotecas especializadas, segundo Figueiredo (1978, p. 156):

[...] diferenciam-se por sua estrutura orientada ao assunto, uma vez que as organizações maiores nas quais se inserem, têm normalmente objetivos mais específicos que gerais. Muito naturalmente se conclui que elas se distinguem também pelos tipos de pessoas de que são servidas: pessoas associadas às organizações mantenedoras e que têm interesses e habilidades especiais.

Figueiredo (1978) também aponta que uma biblioteca especializada tem como finalidade a organização, o armazenamento e a disseminação das informações similares do lugar onde aquelas estão estabelecidas. Por tal razão, a biblioteca especializada tem como prerrogativas, segundo Miranda (2007, p. 88):

- a) Facilitar o processo de recuperação de informações específicas;
- b) Fornecer informação de forma rápida e eficaz, centrada em uma área do conhecimento, buscando atender as necessidades dos usuários;
- c) Realizar um tratamento exaustivo nos documentos, ampliando os recursos de recuperação da informação;
- d) Disseminar seletivamente a informação;
- e) Proporcionar o acesso a bases de dados especializadas na área de interesse da coleção da biblioteca;
- f) Permitir a recuperação aprofundada de informações sobre assuntos específicos da área.

Dessa forma, uma unidade de informação especializada objetiva promover o aperfeiçoamento científico, visando atender profissionais ou estudantes na busca da informação. Nesse sentido, o seu público-alvo trata-se de usuários com particularidades específicas, pragmáticos e minuciosos, os quais procuram satisfazer suas demandas por meio do acervo específico de uma determinada área que se encontra em tal unidade de informação.

O acervo, inclusive, é considerado como o principal fator que diferencia a biblioteca especializada das demais, conforme evidencia Ashworth (1967, p. 632) ao dizer que: “A biblioteca especializada é uma biblioteca quase exclusivamente dedicada a publicações sobre um assunto ou sobre um grupo de assuntos em particular. Inclui também coleções de uma espécie particular de documentos”. E, é a partir de tal premissa, que procurou-se estabelecer a ligação entre os produtos, serviços e o público a que se dirige e a terminologia da biblioteca especializada voltada para os deficientes visuais.

Cabe destacar que embora uma biblioteca voltada para o público de pessoa com deficiência visual não tenha exclusivamente um acervo específico sobre um determinado assunto, tal biblioteca não deixa de ser especializada no que concerne ao atendimento deste público singular, com um acervo de diversos assuntos voltados especialmente para esse público, principalmente no que diz respeito aos mais variados suportes ali existentes.

Para o presente trabalho, adotou-se o termo “biblioteca especializada”, tendo em vista tanto o CEEDV, quanto a biblioteca Dorina Nowill, se autodenominarem especializadas no público deficiente visual.

É comum haver uma certa confusão ao se distinguir uma biblioteca especializada e uma biblioteca especial tendo em vista que a terminologia em inglês se refere à *special libraries* para tratar desses dois tipos de bibliotecas.

Uma biblioteca especial é a tipologia mais complexa entre as bibliotecas existentes e pode ser mantida tanto por particulares, igrejas ou pelo poder público, por exemplo. Beneduzi (2004), afirma que entre os tipos de bibliotecas existentes, todas elas têm em comum o fato de serem especializadas e especiais em uma área específica e por fazerem parte de uma instituição para a qual devem oferecer serviços essenciais e/ou literatura de maneira preponderante e exclusiva.

No Brasil, é comum adotar a nomenclatura de biblioteca especial para mencionar a biblioteca que tem por intuito oferecer atendimento a um determinado tipo de usuário, tais

como cegos, pessoas em prisões e hospitais, idosos, entre outros. “A diferença entre a biblioteca especializada e a especial é que esta não se distingue pelo assunto, ou pelo tipo de acervo, mas pelo seu público” (ARRUDA, CHAGAS, 2002, p. 41).

Uma diferenciação a ser citada se refere também aos bibliotecários especializados e especiais. Entende-se por bibliotecários especiais aqueles que possuem preocupações mais específicas. Estes oferecem seus serviços a outros segmentos da comunidade, proporcionando serviços culturais e informacionais para grupos de minorias como pessoas com deficiências, comunidades desamparadas ou de baixa renda, comunidades rurais, prisioneiros entre outros (SILVA, 2011).

Já os bibliotecários especializados atuam em bibliotecas de direito, medicina, artes, em bibliotecas de empresas particulares ou do poder público, entre outras. O gerenciamento e a área específica em que esse bibliotecário trabalha é muito importante e é feito de forma estruturada e abrangente (SILVA, 2011).

Por conseguinte, os propósitos de uma biblioteca precisam ser coerentes e associados às outras atividades desta unidade de informação. E, por isso, tais bibliotecas requerem procedimentos que sejam capazes de buscar, organizar e disponibilizar todas as informações, indispensáveis à área de conhecimento em que atuam de maneira eficiente e resoluta.

Acrescente-se a este ponto, as inovações tecnológicas que passaram a ser utilizadas como os computadores e bancos de dados, que provocaram efeitos mais imediatos na biblioteca especializada do que nas demais, causando mudanças conjunturais e reestruturações sensíveis, inclusive em sua designação tradicional.

Tal situação exige de o profissional bibliotecário enfrentar o desafio da era da informação, que se trata de distinguir as informações confiáveis que devem ser passadas para o usuário, bem como deve conhecer os diversos instrumentos da tecnologia da informação. Assim, os bibliotecários de unidades de informação especializadas e/ou especiais precisam ter iniciativa e serem dinâmicos a fim de filtrar e selecionar informações para poder oferecer um serviço com maior eficácia.

Principalmente ofertar um serviço adequado para as pessoas com deficiência visual, tendo em vista que suas necessidades de informação “seguem o padrão dos demais usuários, o que diferencia é o suporte onde é depositada a informação e um atendimento especial em relação ao acesso a essas informações. A diferença está na busca (falta de

acessibilidade) e no acesso” (MALHEIROS, 2009, p. 45).

Por fim, ao reunir usuário e acervo em torno da conceituação de biblioteca especializada, tem-se uma unidade de informação constituída de um acervo especializado destinado a atender as demandas informacionais de um público específico assim como ocorre na biblioteca especial.

3.7 Serviços de informação e referência

Com o advento da educação voltada para o público formado por pessoas com necessidades especiais, uma instituição que passou a ser referência, também, para tais pessoas foi a biblioteca. A professora Suzana Mueller discute a respeito do papel da biblioteca pública tendo em vista a complexidade de sua natureza, a função social que passou a desempenhar na sociedade por meio da educação a qual era vista como cura para os problemas sociais e a responsabilidade social do bibliotecário nesse cenário.

E, por conta desse pensamento, Mueller (1984, p. 11) destaca que “a biblioteca pública era considerada um meio capaz de espalhar a educação, tratando a todos como iguais e colocando os recursos da nação ao alcance de todos, independentemente de capacidades individuais”. Isto posto, os serviços prestados por bibliotecas aos usuários começaram a ser organizados de forma sistemática a partir do surgimento e disseminação das bibliotecas públicas.

As bibliotecas públicas passaram a ser vistas, então, como locais que poderiam incentivar, em seus leitores, o gosto e o hábito pela boa leitura e como base fundamental para a democracia por meio da educação (SILVA, 2013).

Outro fator interessante é que com o surgimento das novas tecnologias de informação impulsionou a evolução dos serviços de informação que não mais se utilizam predominantemente do papel como suporte principal na globalização da disseminação de informações e conhecimento, mais precisamente em países em desenvolvimento, nos quais se observa uma evolução dos serviços de informação especializados no mundo digital do que em relação às publicações impressas (VIEIRA, 2007).

Tal situação também se reflete no âmbito das bibliotecas em que os documentos não impressos passaram a adquirir uma progressiva importância tendo em vista o fato de que com a explosão dos materiais impressos, se passou a acumular quantidades cada vez

maiores de informação em espaços limitados fisicamente.

Além disso, atualmente, as bibliotecas têm se preocupado em aprimorar os seus serviços oferecidos, bem como tentar atingir o maior número possível de usuários no atendimento de suas necessidades e demandas (SILVA, 2013).

É preciso entender, também, que as demandas de informação de cada indivíduo podem ser diferentes em seu grau de intensidade, o contexto em que se encontra, objetivos, fatores econômicos, sociais e principalmente culturais, tendo em vista “a necessidade de informação surgir em função do conhecimento, pelo desejo de saber ou surgir em função da ação, pela necessidade de realização de atividades, sejam profissionais ou individuais” (LE COADIC, 2004).

A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que estabelece a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), institui em seu artigo 28, em relação ao direito à educação, o seguinte:

- [...] X - adoção de práticas pedagógicas inclusivas pelos programas de formação inicial e continuada de professores e oferta de formação continuada para o atendimento educacional especializado;
- XI - formação e disponibilização de professores para o atendimento educacional especializado, de tradutores e intérpretes da Libras, de guias intérpretes e de profissionais de apoio;
- XII - oferta de ensino da Libras, do Sistema Braille e de uso de recursos de Tecnologia Assistiva, de forma a ampliar habilidades funcionais dos estudantes, promovendo sua autonomia e participação;
- XIII - acesso à educação superior e à educação profissional e tecnológica em igualdade de oportunidades e condições com as demais pessoas;
- XIV - inclusão em conteúdos curriculares, em cursos de nível superior e de educação profissional técnica e tecnológica, de temas relacionados à pessoa com deficiência nos respectivos campos de conhecimento; [...]

Apesar de o Estatuto ser relativamente novo, é relevante a preocupação com a oferta de serviços especializados e o acesso na área da educação em todos os níveis educacionais, por profissionais aptos a trabalharem com pessoas com deficiência. Isso também é observado em relação às bibliotecas de uma maneira geral, em que bibliotecários tentam se aperfeiçoar no atendimento a pessoas com deficiência.

Se por um lado existe a preocupação em oferecer um serviço de informação que contemple os usuários nas suas mais variadas demandas, por outro há uma situação que merece ser destacada que é a inexpressiva disponibilização de materiais adaptados. Tal problema teve início com as publicações em meio impresso, agravando-se com o meio digital tendo em vista a velocidade com que as informações eram difundidas e por conta do

processo de adaptação de materiais que ainda é lento e oneroso para a maioria dos países.

Dessa forma, é “importante que se compreenda as necessidades de informação da pessoa com deficiência visual, para que se possa facilitar o seu acesso a essas informações em formato adequado às suas necessidades” (MALHEIROS, 2009, p. 45).

Assim, no tocante às bibliotecas, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015) estipula diretrizes a fim de se oferecer serviços adequados também no ambiente bibliotecário:

[...] Art. 68. O poder público deve adotar mecanismos de incentivo à produção, à edição, à difusão, à distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis, inclusive em publicações da administração pública ou financiadas com recursos públicos, com vistas a garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação.

§ 1º Nos editais de compras de livros, inclusive para o abastecimento ou a atualização de acervos de bibliotecas em todos os níveis e modalidades de educação e de bibliotecas públicas, o poder público deverá adotar cláusulas de impedimento à participação de editoras que não ofereçam sua produção também em formatos acessíveis.

§ 2º Consideram-se formatos acessíveis os arquivos digitais que possam ser reconhecidos e acessados por **softwares** leitores de telas ou outras Tecnologias Assistivas que vierem a substituí-los, permitindo leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres, diferentes contrastes e impressão em Braille. [...]

Embora a pessoa com deficiência visual possua acesso à obras em braile, tal leitura é mais árdua do que a leitura visual, pois requer uma postura adequada dos braços e das mãos diante do material lido, além de a velocidade desenvolvida pelo leitor cego ser fator preponderante já que está diretamente ligada ao tempo de contato com o código Braille e à sensibilidade do tato pelo leitor, pois, quem teve contato com o braile em uma idade mais tardia, terá mais dificuldade em desenvolver uma velocidade satisfatória em relação aquele que se familiarizou ainda na infância com o código (GIL, 2000, p. 45).

Determinadas condições também influenciam na leitura como a questão da temperatura do ambiente em épocas frias, já que acarreta em uma diminuição da sensibilidade nos dedos. Assim, para o cego, a atividade de leitura envolve dificuldades bem peculiares, conforme a afirmação feita por Gil em que “a pessoa vidente pode ler durante horas, sem parar; já a pessoa cega é obrigada a interromper a leitura após algum tempo, pois os dedos indicadores (os mais utilizados para ler) vão perdendo a sensibilidade e se torna difícil identificar as palavras e as letras”. (GIL, 2000, p. 45).

No entanto, mesmo sendo o processo de leitura feito por meio da utilização da escrita braille, de audiolivros e sistemas leitores de tela e de sintetizador de voz de documentos eletrônicos, esses suportes ainda não se fazem presentes na estruturação e planejamento da maioria das bibliotecas públicas do país. Isso torna ainda mais difícil o acesso às informações por parte das pessoas com necessidades especiais e em particular as pessoas com deficiência visual, pelo fato de tais suportes não serem de fácil adaptação e por conta de problemas referentes aos direitos autorais das obras quando se pretender fazer a transcrição das mesmas para formatos acessíveis.

Assim, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015) também determina que:

[...] Art. 63. É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

§ 1º Os sítios devem conter símbolo de acessibilidade em destaque.

§ 2º Telecentros comunitários que receberem recursos públicos federais para seu custeio ou sua instalação e **lan houses** devem possuir equipamentos e instalações acessíveis. [...]

Um fator também a ser considerado é o papel do profissional bibliotecário, sendo esta peça fundamental e incontestável no atendimento das demandas informacionais de seus usuários, tendo em vista ser uma de suas funções agilizar e efetivar o acesso à informação para todos e, em especial, da comunidade onde se encontra.

Sendo assim, refletir sobre tal papel se torna algo inevitável, principalmente quando se lida com as demandas de informação de pessoas com necessidades especiais, pois é preciso que esse profissional encare os obstáculos e dificuldades em seu trabalho e que, esteja essencialmente desejoso por mudanças. Como bem menciona Barros (1986, p. 30):

Estar desejoso significa querer, ter vontade, pretender, desejar. Vejo nisso um sentido muito ligado a amar, gostar. Acho vital que todo e qualquer profissional tenha vocação para sua profissão. Portanto, para mim é pressuposto que o bibliotecário tenha vocação para lidar com o livro, o leitor e a leitura. Além de lidar, gostar.

Com relação a esse aspecto, Grogan (1995, p. 8), já assinalava “a arte do serviço de referência como um dom profissional do bibliotecário”. Isto porque o serviço de referência é considerado o mais humano dentro de uma instituição bibliotecária e que atende a uma das necessidades mais intrínsecas do ser humano que é o desejo de conhecer e compreender

o que está a sua volta.

Ainda segundo as palavras de Grogan,

É o trabalho de referência que dá suporte a busca de informações dos usuários. Assim sendo, compreende-se que o trabalho de referência é uma das mais sublimes funções do bibliotecário e também a mais sinuosa, afinal, lida diretamente com pessoas. O bibliotecário de referência não fornece simplesmente informações, mas atende às necessidades cognitivas do ser humano (GROGAN, 1995, p. 15).

Por isso, o serviço de referência tem como característica essencial, uma relação face a face, que busca atender às necessidades do usuário utilizando-se de meios diversos e de maneira direta. Ou, conforme Hutchins (1973, p. 4) bem exemplificou, que “o trabalho de referência inclui a assistência direta e pessoal dentro da biblioteca às pessoas que buscam informação por qualquer finalidade, e também as diversas atividades biblioteconômicas destinadas a tornar a informação tão acessível quanto seja possível”.

Cabe destacar que para que ocorra uma inclusão de modo eficiente e correto, é imprescindível que as instituições procurem estar alinhadas, tendo ciência dos preceitos das mais variadas áreas retratadas sobre o assunto, tendo em vista caber às instituições se capacitarem para receber e acolher as pessoas das mais variadas deficiências (SASSAKI, 2005).

Assim, com relação às bibliotecas, mais precisamente sobre o posicionamento dos bibliotecários sobre esse quesito, Cysne (1993, p. 133) afirma que:

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

Diante do exposto, o bibliotecário precisa estar completamente afinado com a pessoa a quem está orientando, tendo em vista ser essencial ao sucesso do trabalho de referência, tal condição, já que geralmente, predominam as relações impessoais, por conta de os pedidos por parte dos usuários exigirem, em sua maioria, menor grau de aproximação no atendimento por parte do bibliotecário.

3.7.1 Serviços e produtos oferecidos por uma biblioteca pública

Conforme pontuado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e à Cultura (UNESCO, 1994), “os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social”. Da mesma forma, pontua que os “serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo, minorias linguísticas, pessoas com deficiências, hospitalizadas ou reclusas”.

A UNESCO também afirma em seu manifesto sobre bibliotecas públicas que

A liberdade, a prosperidade e o progresso da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse das informações que lhes permitam exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação (UNESCO, 1994).

Com base nas afirmações acima, fica claro que a biblioteca pública deve estar preparada para atender a comunidade e o público desta comunidade e, neste público, estão inseridas as pessoas com deficiência visual. Para tanto, deve-se pensar nos tipos de serviços e produtos que devem ser ofertados pela biblioteca às pessoas com deficiência visual e que sejam principalmente acessíveis a elas.

Isso se deve ao fato de que quando se fala em usuários deficientes visuais deve-se levar em consideração de que os equipamentos utilizados precisam ser adequados (computadores e seus acessórios, tanto no que diz respeito ao *hardware* como aos *softwares*), de modo a possibilitar o acesso às informações contidas na *internet*. Além disso, a organização das páginas no âmbito digital (relacionada ao conteúdo, formato e estrutura), bem como os navegadores e mecanismos específicos que possibilitam a inclusão nesse meio devem ser planejados de forma a atender esse tipo de usuário (SILVA, 2010).

Com a globalização e o advento das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), foram surgindo novas referências para a biblioteca pública. Cunha (2008a) expõe, em linhas gerais, as transformações que por ventura as bibliotecas estão passando, devido à *internet* e à biblioteca digital, e faz uma reflexão a respeito desse novo cenário das bibliotecas em que traz o seguinte panorama: expansão significativa da

tecnologia a ser utilizada por usuários individuais; uma enorme demanda por fontes de informações eletrônicas; disponibilização em meio eletrônico de textos completos e a gradual expansão de fontes de informação apenas em formato eletrônico; oferta de serviços de informação disponíveis 24 horas/dia durante os sete dias da semana; bem como a oferta do serviço de referência em todos os lugares, seja pessoalmente, via chat, em tempo real, etc.

Accart (2012, p. 163), considera o serviço de referência virtual como uma extensão do serviço presencial, no entanto, não há como comparar um serviço com o outro tendo em vista a organização, os métodos de trabalho e os públicos serem diferentes. Por um lado, o serviço virtual é acessível de qualquer lugar, a qualquer hora, por outro, cada *site* pode oferecer serviços complementares diferentes como uma base de conhecimentos de perguntas e respostas frequentes, ou a construção de uma lista de favoritos para ajudar em uma primeira pesquisa.

Uma outra consideração a se fazer é que, segundo Accart (2012, p. 164),

a **função do profissional de referência** evolui. A tecnologia lhe oferece os meios para manter contato personalizado com o usuário e **valorizar as coleções** das quais é divulgador. O sucesso atual dos serviços de referência virtuais deve-se, salvo a simplicidade de acesso para o usuário, à personalização do serviço que encontra uma nova dimensão nas redes virtuais de informação (Grifo do autor).

Graças ao processo de globalização mundial, os serviços de informação vivenciaram diversas mudanças impulsionadas pela competição no desenvolvimento de novos serviços e produtos de informação. Assim, a informação rápida e precisa torna-se uma vantagem e desempenha papel importante no desenvolvimento de técnicas modernas de produção, produtos e serviços mais próximos das expectativas do usuário. Belluzzo (2004) destaca algumas dessas mudanças ocorridas com os modelos de serviços de informação promovidas pelas tecnologias da informação e comunicação:

- a) Tradicional: são serviços prestados pelo setor de referência das bibliotecas por meio de endereços eletrônicos e meios tradicionais, com a utilização de fontes sem valor agregado e programas presenciais de educação de usuários;
- b) Virtual: são serviços à distância por meio de ferramentas de busca, com a utilização de fontes com valor agregado e organizadas por assunto, bem como programas tutoriais virtuais de educação de usuários;

- c) Virtual integrado: são serviços de informação, comunicação e processos transacionais, por meio de transações integradas, com o uso de fontes de valor agregado e organizadas com qualidade, bem como programas de educação genéricos, que envolvem o desenvolvimento de competências para cada serviço oferecido.

Diante desse contexto, tem-se na biblioteca pública como um importante espaço para o acesso ao conhecimento, pois é ela que fornece informação e procura atender, por meio da disseminação da informação, as necessidades de seus usuários.

Por isso, é importante esclarecer a diferença existente entre produtos de informação e serviços de informação. Para Semmenik (1995, p. 260), produtos de informação são vistos “como um conjunto de atributos tangíveis e intangíveis, que proporciona benefícios reais ou percebidos, com a finalidade de satisfazer as necessidades e os desejos do consumidor”. Como produtos tangíveis, pode-se citar os catálogos, bibliografias, bases de dados, periódicos eletrônicos entre outros.

Já os serviços de informação são entendidos como ações orientadas para o fornecimento de informação, tais como: disseminação seletiva da informação (DSI), empréstimo de livros, consulta ao acervo, atendimento ao usuário, e-mails de alerta, blogs entre outros (GOBE, 2004).

Tendo em vista tais prerrogativas, é importante destacar que uma das funções das bibliotecas públicas é estabelecer um acervo composto por temas relevantes e que atendam aos interesses da comunidade na qual estão inseridas. No que diz respeito às pessoas com deficiência, algumas práticas adotadas como uso de tecnologias acessíveis para a pesquisa em catálogos, sinalização de ambientes, adaptações de mobiliário, são exemplos de atitudes importantes para a inclusão social pois, muitas vezes, as deficiências restringem ou impossibilitam o pleno acesso à informação (GOMES, 2014).

De acordo com o manifesto sobre bibliotecas públicas elaborado pela IFLA/UNESCO (1994), “as coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.” Pode-se afirmar, dessa forma, que a finalidade máxima da biblioteca pública é satisfazer, da melhor maneira possível, as demandas de seus usuários por meio de serviços adequados e materiais dos mais variados assuntos que estejam disponíveis em diferentes suportes.

Assim, como afirma Merizio (1999, p. 13):

As necessidades de informação de uma pessoa portadora de deficiência visual - cegueira ou baixa visão - são abrangentes na medida em que ela precisa de atendimento especial em relação ao acesso à informação desde seu suporte físico, que deve ser apropriado, até a informação em si, armazenada em diferentes tipos de suporte.

Portanto, faz-se necessária uma adequada adaptação dos serviços ofertados pelas bibliotecas públicas aos usuários impossibilitados de se utilizar material impresso, conforme explicitado a seguir:

O serviço de biblioteca ideal é aquele onde cada pessoa, a despeito do seu grau de limitação visual, tenha a possibilidade de utilizar materiais e informação no momento em que necessite, por meio de um formato que possa ser acessado facilmente e em quantidades suficientes, a fim de que suas necessidades sejam compreendidas. (MACHELL, 1996 apud IFLA, 2009, p. 26).

3.7.2 Norma da Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (IFLA)

Verifica-se, ao longo do tempo, diversos tratados internacionais sobre inclusão de pessoas com deficiência os quais têm como objetivos assegurar, em âmbito mundial, o direito dessas pessoas à educação, trabalho, lazer, enfim, ao exercício da cidadania. Dentre os esforços constituídos por organizações internacionais é mister destacar o trabalho que a ONU vem desenvolvendo, a exemplo da Resolução nº 45 (1991), que objetiva viabilizar a construção de uma sociedade para todos em 20 anos. Assim como é fundamental mencionar as diretrizes concebidas pela IFLA para pessoas com deficiência visual no tocante aos serviços de informação em bibliotecas.

É interessante salientar que a IFLA emprega o termo “pessoas incapazes de consultar material impresso”, para denominar este público. Também segundo afirma a IFLA (2009, p. 9), este público é constituído de pessoas com baixa visão, cegueira, deficiência física ou deficiência de aprendizagem. Essas deficiências limitam o manuseio de material impresso, mudando a intensidade dessa limitação de acordo com a deficiência.

Dessa forma, é imprescindível evidenciar o documento intitulado “*Bibliotecas para cegos na era da informação: diretrizes de desenvolvimento*” (2005). Tal documento foi elaborado e disponibilizado pela Federação Internacional das Associações de Bibliotecários

(IFLA), no qual estabelece orientações para o atendimento de pessoas com deficiência visual em bibliotecas.

Ao trazer a questão abordando a situação das pessoas com deficiência visual, nota-se o tamanho do desafio a ser enfrentado por essas organizações. Pois, disponibilizar serviços voltados para o usuário implica em assegurar a igualdade na oferta de serviços.

O desafio de se garantir isonomia na oferta de serviços esbarra na dificuldade de que somente 5% das publicações informativas são acessíveis a todas as pessoas com deficiência, conforme aponta o grupo de estudos Bibliotecas Servinda pessoas com Deficiências - Seção de Impressão (LPD), o qual é subordinado à IFLA. Tal grupo tem como propósito “apoiar serviços de bibliotecas equitativos e acessíveis para pessoas com deficiência.” (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2005, p. 1).

Uma das 37 Seções da *International Federation of Library Associations* (IFLA) que trata a respeito das bibliotecas para as pessoas com deficiência visual é a *IFLA Libraries for the blind section* (LBS) a qual representa os mais de 135 países no mundo. “O propósito principal é o desenvolvimento dos serviços de bibliotecas para pessoas incapazes de utilizar material impresso no mundo todo” (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2005, p. 17).

Esse documento é direcionado às bibliotecas públicas e conforme Menegatti (2012, p. 115) pontua, “se refere à gestão e execução dos serviços com o intuito de promover a equidade entre os deficientes visuais e demais pessoas no acesso à informação. Os padrões e diretrizes estabelecidos possibilitam o *benchmarking*, sem distinção entre países desenvolvidos e em desenvolvimento”.

Assim, conforme a própria IFLA preconiza, tal documento deve contribuir para a constituição de parâmetros a fim de promover bons serviços, bem como desenvolver a conscientização dos profissionais envolvidos no processo de oferta de serviços de informação para as pessoas com deficiência visual, ao invés de propor que uma biblioteca alcance ou exceda todas as diretrizes recomendadas. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009).

Portanto, o primeiro tópico apresentado no documento trata da existência de legislação, em nível nacional, a qual identifica papéis e responsabilidades quanto à prestação de serviços de biblioteca para pessoas com deficiência visual. E embora a

legislação brasileira lhes garanta a inserção no mercado de trabalho, o acesso ao sistema de saúde e à rede regular de ensino, entre outros, diversos obstáculos ainda impedem o pleno exercício de seus direitos.

Outro aspecto significativo relativo às diretrizes apontadas pela IFLA (2009), é a garantia de transcrição de conteúdos de fontes de informação para Braille, ou outro padrão semelhante, que não transgrida a lei dos direitos autorais. A Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998 que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências, estabelece, no capítulo IV, artigo 46, o seguinte:

Não constitui ofensa aos direitos autorais [...] a reprodução de obras literárias, artísticas ou científicas, para uso exclusivo de deficientes visuais, sempre que a reprodução, sem fins comerciais, seja feita mediante o sistema Braille ou outro procedimento em qualquer suporte para esses destinatários.

Mesmo diante da garantia preconizada pela legislação, sobre a reprodução de obras para o sistema Braille, Pupo, Melo e Ferrés (2008) reiteram que em determinadas situações, é preciso solicitar aos autores das obras a disponibilização dos arquivos em *Word*, para assim possibilitar a transcrição em si. Em outros casos esse mecanismo é utilizado para adiantar a transcrição também.

Existem ainda inúmeras iniciativas para o acesso às fontes de informação em formato acessível, o qual se dá por meio das tecnologias da informação e comunicação (TIC's) em que diversas organizações disponibilizam em seus *sites* recursos para solicitação e obtenção de obras acessíveis. No entanto, essas ações encontram-se dispersas, pois não há uma política efetiva que direcione a um resultado mais expressivo, como catálogos de obras acessíveis. E, embora a legislação estabeleça a disponibilização de acervos acessíveis, a carência de políticas públicas e a falta de conhecimento das mesmas por parte dos profissionais dificultam a disseminação de tais materiais.

Uma das diretrizes da IFLA afirma que as bibliotecas para as pessoas com deficiência visual se assemelham a qualquer outro tipo de biblioteca e, por isso, é necessário que ocorra uma cooperação entre as bibliotecas a fim de se promover o desenvolvimento de coleções amparadas por tecnologias e compartilhamento de recursos.

O empréstimo entre bibliotecas é importante tendo em vista ser praticamente inviável prestar um serviço que consiga englobar todos os assuntos e a quantidade de

materiais necessários, pois deve-se levar em conta também o alto custo de compra ou produção de materiais em formato adequado para as pessoas com deficiência visual.

Para tanto, é imprescindível que as bibliotecas tenham conhecimento do acervo das demais, para que seja possível o intercâmbio de conteúdos e de informações entre elas. Assim, possibilitam o aprimoramento das atividades prestadas aos usuários e a redução de custos no caso de produção de materiais e/ou em produções conjuntas.

Por fim, ao se falar em usuários, é preciso observar as demandas trazidas por eles a fim de se tentar manter no acervo, os conteúdos mais solicitados, já que a IFLA (2009, p. 37) aponta que “o empréstimo entre bibliotecas não substitui a necessidade de coleções locais fortes, mas melhora as coleções disponíveis aos usuários.”

Outra questão a ser considerada é que mesmo sendo o Braille o sistema mais conhecido por parte das pessoas com deficiência visual, é importante destacar que a escolha do formato depende da necessidade dos usuários. Muitas vezes, as pessoas que se tornaram deficientes visuais depois de adultas optam pelo audiolivro ao invés da obra impressa em Braille, até mesmo pela dificuldade em se aprender tal sistema depois de uma certa idade. Cabe ressaltar, ainda, que a legislação garante a transcrição para ambos os formatos.

Portanto, deve-se levar em conta que os usuários com deficiência visual, apesar de necessitarem de recursos específicos para se obter acesso às fontes de informação e demais serviços, estes possuem as mesmas necessidades e os mesmos direitos que qualquer indivíduo. Dessa forma, tornar os serviços de informação e as coleções das bibliotecas acessíveis, é uma responsabilidade da qual as bibliotecas não podem se eximir. Assim, os desafios para se oferecer uma biblioteca acessível é construir estratégias que permitam a recuperação das informações, independente das fontes e das limitações dos usuários.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

É importante salientar que é por meio da pesquisa que novos conhecimentos são produzidos os quais auxiliam no processo de tomada de decisão e resolução de problemas cotidianos das pessoas. O objetivo deste estudo foi o de descrever e analisar a realidade das bibliotecas públicas do Distrito Federal no atendimento às pessoas com deficiência visual, em termos de atendimento, estrutura física, acervo e acesso à informação.

Tendo como base a estrutura apresentada por Bertucci (2003, p. 46-47) quanto ao tipo, esta consiste em uma pesquisa exploratória e descritiva. Conforme Vieira (2002, p. 65), a pesquisa exploratória utiliza métodos abrangentes e multifacetados os quais compreendem: “levantamentos em fontes secundárias (bibliográficas, documentais, entre outros), levantamentos de experiência, estudos de casos selecionados e observação informal (a olho nu ou mecânica)”. Ou seja, é uma pesquisa de natureza mista e de caráter exploratório “em função da natureza das questões de investigação que se pretendem levantar e dos dados que se pretendem obter” (MORAIS; NEVES, 2007, p. 77-78).

Ainda com relação ao elemento exploratório, Vieira (2002, p. 65) destaca que “a pesquisa exploratória visa a proporcionar ao pesquisador uma maior familiaridade com o problema em estudo”. No caso do presente trabalho, a pesquisa realizada nas bibliotecas visitadas teve como finalidade, ao buscar interagir e compreender as demandas dos usuários deficientes visuais, trazer à tona as dificuldades que têm ao tentarem buscar a informação em uma instituição bibliotecária. Sendo assim, o resultado final desse tipo de pesquisa pretende esclarecer um pouco mais sobre a problemática levantada e que pode servir de ponto de partida para novos trabalhos e pesquisas sobre o tema abordado. Portanto, o objetivo geral pretendido aqui foi o de oferecer uma visão mais ampla acerca de determinado fenômeno (GIL, 2010).

Esta pesquisa utiliza a abordagem qualitativa, que “envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos” (GODOY, 1995, p. 58). Assim, o enfoque de uma abordagem qualitativa é o do “aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização. Preocupa-se, dessa forma, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais” (GERHARDT; SILVEIRA,

2009, p. 32).

Porém, esta pesquisa combina a abordagem quantitativa na medida em que trata os dados de forma estatística e quantitativa. Esse tipo de abordagem se concentra na objetividade, “buscando na linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis, com base na análise de dados brutos, recolhidos com o auxílio de instrumentos padronizados e neutros” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 33).

Como mencionado acima, esta pesquisa enquadra-se no tipo descritivo, que segundo Silva e Menezes (2001, p. 21) “visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Quanto às técnicas para coleta de dados, utilizou-se a pesquisa bibliográfica segundo Gil (1989, p. 71) “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

A outra técnica utilizada para coleta de dados foi a observação direta para a qual foi elaborado um roteiro de observação (Apêndice A) que se baseou no reconhecimento e estudo dos espaços em que a pesquisa foi realizada levando em consideração os recursos que os compõem. Esse roteiro de observação se refere aos dados arquitetônicos e estruturais de cada ambiente sendo constituído por três levantamentos examinados durante as visitas realizadas em cada biblioteca. Essa observação teve como propósito verificar o objetivo específico quanto à acessibilidade e estruturas físicas de cada ambiente observado.

Já os roteiros de entrevistas (Apêndices B e C) foram utilizados para a coleta dos dados dos ambientes visitados, tendo em vista a entrevista ser o instrumento de coleta adequado à obtenção de respostas mais aprofundadas e abrangentes sobre o assunto, necessárias a esta pesquisa. A intenção com as entrevistas feitas com os funcionários e os usuários das instituições bibliotecárias visitadas foi o de se obter informações mais detalhadas a respeito da realidade desses espaços e anseios por parte dos frequentadores deficientes visuais das bibliotecas públicas do DF.

O Apêndice B é composto de nove perguntas divididas em dois blocos. O primeiro trata de questionamentos formulados para entrevistar o funcionário da instituição a fim de se obter informações a respeito do tempo de atividade, função desempenhada, além de aspectos relacionados ao atendimento de pessoas com deficiência. O segundo bloco traz aspectos a respeito da disseminação de informações e acervos voltados para as pessoas com deficiência visual. Esse roteiro foi elaborado a fim de se analisar os serviços e produtos

oferecidos às pessoas com deficiência visual, conforme o objetivo específico visado neste estudo.

Já com relação ao objetivo específico de identificar as necessidades de informação das pessoas com deficiência visual, foram realizadas entrevistas com doze deficientes visuais, utilizando o formulário como instrumento para padronização da entrevista, que se encontra no Apêndice C. Este formulário possui sete perguntas formuladas a fim de saber quais as demandas informacionais e dificuldades encontradas pelas pessoas com deficiência visual ao frequentar uma biblioteca pública no âmbito do Distrito Federal.

Godoy (1995, p. 27) destaca que “a técnica da observação frequentemente é combinada com a entrevista. Procura-se, em trabalhos de caráter qualitativo, realizar várias entrevistas, curtas e rápidas, conduzidas no ambiente natural e num tom informal.” Tal afirmação é importante, tendo em vista a combinação de entrevistas em um tom informal, rápidas e breves aliadas à técnica de observação, método este utilizado durante as visitas realizadas, explicitando, dessa forma, a natureza qualitativa da mesma.

Por fim, a acessibilidade em bibliotecas públicas visa o pleno atendimento de usuários e frequentadores da comunidade a qual a instituição está inserida no que concerne aos serviços prestados. Sendo a biblioteca uma instituição voltada ao atendimento das necessidades informacionais da comunidade e o bibliotecário um mediador entre a informação e o usuário, é fundamental que ambos não se omitam perante as dificuldades enfrentadas por usuários com deficiência visual.

4.1 Instrumentos utilizados para a coleta de dados

Para a presente pesquisa, foi escolhida o tipo de entrevista denominada estruturada, isto é, “um esboço de perguntas ou formulário que é seguido pelo entrevistador” (CUNHA, 1982, p. 10). Com relação ao tipo de observação foi escolhida a assistemática (ou ‘informal’) “que é aquela em que, a partir de uma observação espontânea, são extraídas conclusões utilizando o mínimo de controle na obtenção dos dados observados” (CUNHA, 1982, p. 13).

Foram utilizados como instrumentos para a coleta de dados, formulários elaborados de acordo com as necessidades desta pesquisa, para dar suporte às entrevistas com os funcionários das instituições e os usuários deficientes visuais. Foram utilizados também

formulários para dar apoio ao processo de observação *in loco*, de cada instituição visitada, como suporte e padronização na coleta dos dados. As questões incorporadas aos formulários foram elaboradas tendo como base nos temas levantados a partir da revisão de literatura com o objetivo de responder as questões relativas ao objetivo geral e específico propostos na pesquisa.

O “questionário” é uma das técnicas mais empregadas para a coleta de dados no que se refere ao estudo de usuários, embora existam dificuldades e problemas a respeito da elaboração de perguntas e análises de respostas pois, segundo Cunha (1982, p. 8), “toda pergunta tem problemas porque nós criamos um direcionamento que, muitas vezes, pode induzir ou ‘contaminar’ a resposta do respondente”. Embora seja uma técnica utilizada não foi adotada nesta pesquisa, considerando a necessidade de interação com os deficientes visuais, optou-se pela entrevista estruturada.

A “entrevista” é um instrumento de coleta de dados do tipo flexível e aberto. Trata-se de um diálogo entre duas pessoas - o entrevistador e o entrevistado - ou em grupos reduzidos de participantes (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 273). Enquanto a “observação” diz respeito a uma técnica que tem como intenção explorar e descrever ambientes por meio de anotações, registrando e acumulando informações (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 277).

Nos Quadro 2, Quadro 3 e Quadro 4 a seguir, estão assinalados os benefícios e limitações dos métodos utilizados para coleta de dados na construção desta pesquisa.

Quadro 2 – Vantagens e desvantagens do questionário

VANTAGENS	DESVANTAGENS
É um método rápido em termos de tempo, porque estipula-se uma data para a devolução dos questionários preenchidos	Por ser um método rápido de coleta, muitos questionários deixam de ser computados quando são recebidos após a data indicada
Pode-se atingir, ao mesmo tempo, uma grande população dispersa numa ampla região geográfica	Por ser um método muito difundido é possível que os respondentes, por falta de tempo ou motivação, deixem de responder e devolver o questionário
Há possibilidade de serem menores as	É difícil saber se a resposta foi espontânea ou

distorções, desde que o informante não sofra a influência ou pressão do pesquisador	se sofreu a influência de outras pessoas
---	--

Fonte: Adaptado de Cunha (1982, p. 10)

Quadro 3 – Vantagens e desvantagens da entrevista

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Possibilita o contato direto com o entrevistado, permitindo captar suas reações, sentimentos, hábitos, etc. dando um maior grau de confiabilidade aos dados coletados	Possibilidade de distorção das perguntas e respostas, tanto por parte do entrevistador quanto do entrevistado
O entrevistador pode esclarecer alguma pergunta ou terminologia não compreendida pelo entrevistado ou pedir mais detalhes de respostas fornecidas quando são detectados fatos interessantes ou novos	Algumas vezes o entrevistador pode, involuntariamente, emitir opiniões a respeito de alguns tópicos, podendo, por conseguinte, afetar as respostas do entrevistado
Pode ser usada com todos os segmentos da população	Exige um " <i>rapport</i> " ⁵ entre o entrevistador e o entrevistado, pois há necessidade de que o entrevistador ganhe a confiança do entrevistado, a fim de que suas respostas tenham um alto grau de confiabilidade

Fonte: Adaptado de Cunha (1982, p. 10)

⁵ *Rapport* é um conceito do ramo da psicologia que significa uma técnica usada para criar uma ligação de sintonia e empatia com outra pessoa

Quadro 4 – Vantagens e desvantagens da observação

VANTAGENS	DESVANTAGENS
Útil para o fornecimento de ideias iniciais e opiniões, que podem levar a uma hipótese mais explícita	O observador só pode coletar os dados quando o cientista está dentro do seu campo de observação
Permite o registro de acontecimentos simultaneamente com sua ocorrência espontânea	A pessoa que está sendo observada, tendo prévio conhecimento, pode alterar seu comportamento ou reagir contrariamente quando for utilizado este método
Permite o registro de situações típicas	Falta de uniformidade, pois pode-se observar coisas diferentes em momentos diferentes

Fonte: Adaptado de Cunha (1982, p. 13-14)

O universo estudado foi escolhido entre os dez funcionários, dois bibliotecários, doze usuários deficientes visuais e frequentadores das instituições bibliotecárias visitadas que perfazem um total de dez bibliotecas.

Foram realizadas visitas técnicas às instituições selecionadas, contando sempre com a companhia de Paulo Lima Lafaiete, pessoa com deficiência visual, que tem 34 anos, é natural de Nova Redenção (BA). Ficou cego aos 3 meses de idade devido a um choque térmico. Aos 4 anos se mudou para Brasília, onde vive desde então. Formou-se em comunicação social, com habilitação em publicidade e propaganda e é vice-presidente da Associação de Amigos dos Deficientes Visuais.

Nas visitas realizadas o sr. Paulo Lima Lafaiete se dirigia à instituição bibliotecária buscando uma determinada informação. A pesquisadora o acompanhava, realizando observações sem intervir no processo, observando e registrando como o atendimento era realizado a uma pessoa com deficiência visual que chega à biblioteca e que procura por serviços ou materiais adaptados para a sua condição.

O voluntário teve a liberdade de fazer as perguntas que lhe eram pertinentes tais como disponibilidade de obras em braile ou se o computador tinha algum tipo de recurso de Tecnologia Assistiva. Também foi combinado com a pesquisadora algumas questões para que ele fizesse junto ao funcionário da biblioteca, principalmente sobre o acervo e serviços

que estivessem à disposição desse público específico, conforme o roteiro de entrevista apresentado no Apêndice B.

Ressalta-se também, que o fato de a pesquisadora estar sendo acompanhada de uma pessoa com deficiência visual, foi de suma importância durante a pesquisa de campo, tendo em vista, o voluntário ser frequentador assíduo do ambiente bibliotecário, o que possibilitou uma verificação real das instituições visitadas, além de proporcionar à pesquisadora um maior conhecimento das dificuldades enfrentadas pelas pessoas nessa condição.

Uma questão observada pelo voluntário foi a justificativa apresentada sobre a falta de recursos e serviços adaptados para pessoa com deficiência visual relacionada com a baixa demanda desse grupo de usuários nas bibliotecas. Na verdade, o processo é exatamente o contrário, pois, a baixa demanda de pessoas cegas nas bibliotecas se deve ao fato de elas não encontrarem os recursos essenciais que possam atender às suas necessidades informacionais.

4.2 Caracterização do ambiente da pesquisa

É importante mencionar que, segundo o levantamento realizado em 2015 pelo Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), o número de bibliotecas públicas existentes no Brasil, era de 6057 bibliotecas, entre municipais, distritais, estaduais e federais, nos 26 estados e no Distrito Federal. Quando se fala da região Centro-oeste, o número de bibliotecas nessa região era de 501, sendo 467 municipais, 3 estaduais, 26 distritais e 1 federal.

Já quando se analisa esses números em termos de habitantes, o Brasil possui uma biblioteca a cada 33 mil habitantes, segundo informações do Ministério da Cultura, ao qual o SNBP está subordinado. Existem, ainda, 115 municípios que não contam com esse tipo de instituição. Junte-se a isso, há casos de bibliotecas listadas no *site* do governo federal que, no entanto, encontravam-se fechadas. Como comparação, as capitais europeias possuem uma biblioteca a cada 5 mil habitantes, conforme os dados do SNBP de 2015.

Se restringir essa análise para a região do DF, esses mesmos dados fornecidos pelo SNBP de 2015, apresenta o DF entre as unidades da federação com a menor quantidade de bibliotecas públicas, com apenas 0,93 instituições para uma proporção de 100 mil

habitantes, ocupando a terceira posição de unidades federativas com menos bibliotecas públicas. Há no DF 27 bibliotecas públicas.

Em vista disso, a pesquisa teve como ambiente de estudo, dez bibliotecas públicas localizadas em diferentes regiões do Distrito Federal, apresentadas no Quadro 5. A escolha destas instituições para compor a amostra levou em consideração o fato de estarem localizadas em regiões com uma significativa ocorrência de pessoas com deficiência conforme o censo demográfico de 2010 e, também, por comporem realidades de regiões administrativas diversas do DF.

A região do Riacho Fundo II, por exemplo, possui a “Vila dos Cegos”, criada por um plano do Governo do Distrito Federal (GDF) para priorizar as pessoas com deficiência. Tal vila trata-se de uma quadra adaptada para as pessoas com deficiência visual. Portanto, a escolha por essa região levou em conta a curiosidade em saber se as pessoas com deficiência visual costumavam frequentar a biblioteca da cidade e se havia bibliotecas voltadas para esse público na região próxima à Vila.

A biblioteca de Sobradinho II foi escolhida por estar localizada na parte norte do Distrito tendo em vista ter menos bibliotecas públicas na região norte em relação à parte sul, por exemplo.

As bibliotecas foram escolhidas dentro de um universo de 27 bibliotecas públicas do DF, segundo dados da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa (SECEC). Essas instituições compõem a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, sendo quatro geridas pela SECEC, as demais são gerenciadas pelas Administrações Regionais da cidade a qual pertencem ou outros órgãos.

É importante destacar que entre as bibliotecas coordenadas pela SECEC, está a Biblioteca Demonstrativa que está fechada para reforma desde 2014 e tem como um de seus comprometerimentos após a reforma entregar uma biblioteca acessível aos cegos, com área externa para leitura, ampliação do espaço e do acervo, além de outras melhorias conforme informações do SNBP.

Quadro 5 – Relação das bibliotecas públicas analisadas

Item	Nome da biblioteca	Dados complementares
1	Biblioteca Braille Elmo Luz - (CEEDV)	Biblioteca escolar especializada em pessoas com deficiência visual, localizada na SGAS 612 sul
2	Biblioteca escolar e comunitária - Professora Tatiana Eliza Nogueira	EQS 108/308 sul
3	Biblioteca pública de Brasília	EQS 312/313 sul
4	Biblioteca Lúcio Costa	Biblioteca pública, Recanto das Emas - biblioteca fechada no dia da visita
5	Biblioteca pública - não possui nenhuma placa de identificação	Recanto das Emas - Localizada na área do Posto do Na Hora da cidade
6	Biblioteca pública Livia Barros	Riacho Fundo I
7	Biblioteca pública Cecília Meireles	Riacho Fundo II - Localizada na área da Administração da cidade
8	Biblioteca pública Maria do Bairro	Sobradinho II
9	Biblioteca Braille Dorina Nowill	Biblioteca pública especializada em pessoas com deficiência visual, localizada em Taguatinga
10	Biblioteca Nacional de Brasília	Localizada no Eixo Monumental

Fonte: elaboração própria

Tais escolhas tiveram o intuito de se buscar uma maior amplitude possível em termos de usuários de diferentes localidades as quais apresentam peculiaridades e demandas próprias, bem como conhecer e observar *in loco*, juntamente com o voluntário, os serviços prestados e estruturas existentes nas instituições visitadas a fim de se fazer um

levantamento das condições de cada uma e possibilitar desenvolver um processo comparativo entre elas.

Também foi feita uma breve visita à Biblioteca Central da Universidade de Brasília (BCE), tendo em vista ser a biblioteca de acesso público mais conhecida, localizada na Asa Norte. A pesquisa foi feita mais precisamente no setor de Gerenciamento de Informação Digital (GID), já que é o setor responsável pelas coleções digitais da BCE, dentre elas a Biblioteca Digital e Sonora (BDS), a qual é voltada para o atendimento de deficientes visuais - tanto da UnB, quanto da comunidade em geral.

Segundo o próprio *site* da BDS, esta tem como propósito “democratizar e promover o acesso à educação e à cultura por meio da oferta de materiais devidamente adaptados para os programas leitores de tela, além de livros gravados com uso da voz humana” (BIBLIOTECA DIGITAL E SONORA, 2009).

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

As visitas às bibliotecas selecionadas foram realizadas no período de 10 de setembro a 14 de novembro de 2018. As entrevistas com as pessoas com deficiência visual e com os funcionários que participaram da pesquisa também ocorreram nesse mesmo período, concomitantemente com as visitas às bibliotecas.

As pessoas com deficiência visual entrevistadas nas duas bibliotecas voltadas para esse público possuem idades que variam entre 23 e 56 anos e foram escolhidas aleatoriamente por se encontrarem nos dias das visitas nas bibliotecas. Tais pessoas são provenientes de diferentes regiões administrativas do Distrito Federal como Ceilândia, Gama, Paranoá, Riacho Fundo, Sobradinho, Valparaíso entre outras.

A pesquisa foi feita por meio de dois roteiros, conforme mencionado no procedimento metodológico do presente trabalho: o roteiro de observação *in loco* de cada instituição (biblioteca) visitada e o roteiro de entrevistas, dividido em duas partes.

O primeiro roteiro de entrevistas refere-se ao perfil de cada funcionário entrevistado das respectivas bibliotecas visitadas, em que traz informações a respeito do tempo de profissão, formação profissional e tempo de trabalho no cargo que estava desempenhando atualmente, assim como apresenta questões sobre a constituição do acervo da biblioteca e suas particularidades.

O segundo roteiro de entrevistas foi feito com as pessoas com deficiência visual participantes da pesquisa (12 no total), no qual se fez o levantamento do perfil de cada deficiente, formação profissional, idade e local de residência.

A única instituição que não pode ser visitada foi a Biblioteca Lúcio Costa, localizada no Recanto das Emas, tendo em vista que no dia da visita, a pessoa responsável pela instituição havia fechado a biblioteca para ir à Administração da cidade, segundo informações do vigilante que se encontrava no local. Portanto, não foi possível obter qualquer tipo de informação a respeito da biblioteca, bem como não houve disponibilidade para que se voltasse em outro dia à respectiva instituição.

Assim, ao se fazer as visitas junto às instituições bibliotecárias selecionadas, procurou-se observar tanto as questões relativas à estrutura física de cada uma, bem como de que maneira cada instituição desempenhava a função concernente ao atendimento dos usuários, a divulgação de seus eventos e acervo ao público e de que forma era administrada cada uma delas.

5.1 Resultados das observações quanto aos aspectos estruturais das bibliotecas

Como mencionado anteriormente, o processo de observação contou com um roteiro, utilizado com o objetivo de padronizar a coleta de dados no que diz respeito aos aspectos arquitetônicos observados durante as visitas, os dados coletados encontram-se consolidados na Tabela 3.

Tabela 3 – Roteiro de observação - aspectos estruturais e arquitetônicos

Perguntas	Sim	Não
1) O acesso que se inicia desde a via pública até o interior da instituição é acessível?	8	1
2) Com relação ao acesso às dependências internas a instituição possui pisos táteis direcionais e/ou símbolo internacional de acesso?	1	8
3) No que diz respeito à sinalização em Braille, a instituição possui tal sinalização?	1	8

Fonte: elaboração própria

Ao visitar as bibliotecas, foi interessante notar que nas duas únicas instituições voltadas para o público de pessoa com deficiência visual ambas não possuíam qualquer tipo de identificação em braile ou piso direcional que pudesse orientar os deficientes na ambientação do espaço.

A justificativa para tal situação, segundo o Centro de Ensino Especial de Deficientes Visuais (CEEDV), foi a de que por se tratar de uma biblioteca escolar, voltada para o ensino exclusivamente de pessoas com deficiência visual, desde crianças até a fase adulta, o intuito da “falta de sinalização” é a de justamente fazer com que o estudante da escola possa aprender a se localizar dentro do ambiente escolar, sem ter, necessariamente, a sinalização adequada.

No CEEDV, as únicas sinalizações existentes se referem aos nomes das salas de aula (no interior da escola) e também nas salas de leitura e de áudio disponibilizadas dentro da biblioteca. Além disso, não foi encontrada nas estantes da biblioteca placas de

identificação sobre os assuntos disponíveis em cada prateleira.

A mesma situação foi constatada na biblioteca de Taguatinga Dorina Nowill, a qual não possui nenhum tipo de sinalização tanto dentro quanto fora da instituição. No entanto, por também ser um espaço destinado aos deficientes visuais, tal sinalização acaba sendo desnecessária para o público-alvo da instituição tendo em vista os deficientes que costumam frequentar a biblioteca estarem familiarizados com o espaço ou muitos virem acompanhados até a porta da instituição.

A única exceção com relação a esse aspecto trata-se da Biblioteca Nacional de Brasília (BNB), que possui em todos os seus ambientes principais piso tátil e sinalização em braile nas portas de cada sala da biblioteca, o que facilita a localização da pessoa com deficiência visual ao visitar a instituição.

No que diz respeito às demais instituições visitadas, nenhuma possuía qualquer tipo de identificação ou sinalização que proporcionasse o acesso adequado à biblioteca, fazendo com que a pessoa com deficiência visual que estivesse desacompanhado ou que não fosse assessorado por algum funcionário da instituição não tivesse condições de utilizar o espaço. Fato esse que pode levar a desestimulação em frequentar uma biblioteca.

Uma das orientações sobre acessibilidade, regulamentada pelo Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, estabeleceu como conceito de acessibilidade, a “utilização, com segurança e autonomia, [...] dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação”. Este mesmo decreto determina em seu capítulo III, artigo 8º, inciso II, alínea “d” que são:

[...] barreiras nas comunicações e informações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação.

Também foi observada a questão da distância entre as estantes a fim de se verificar se o espaço entre elas proporciona uma locomoção adequada ao cego, já que ele se utiliza da bengala para se orientar na rua ou nos ambientes frequentados, pois espaços muito apertados além de prejudicar a sua locomoção, acabam por ocasionar inclusive acidentes ao cego.

Pois, segundo a NBR 9050 (2004, p. 95), os corredores devem ter largura de no mínimo 0,90 m, a fim de que um cadeirante ou uma pessoa com deficiência visual, por

exemplo, possa circular com segurança. E, isso, se aplica às distâncias entre uma estante e outra dentro de uma biblioteca. O estabelecimento de tais critérios pela NBR 9050 representam uma conquista para as pessoas com deficiência de uma maneira geral, ao se preocupar, com a questão da acessibilidade em todos os seus aspectos.

A única resposta que não se aplicou a nenhum dos levantamentos feitos foi referente à biblioteca Lúcio Costa por estar fechada no dia da visita.

5.2 Resultados das entrevistas com os funcionários da instituição sobre o acervo das bibliotecas

No que diz respeito aos aspectos do acervo e disseminação das informações, chegou-se às respostas consolidadas na Tabela 4.

Tabela 4 – Dados relativos ao acervo - entrevista com funcionários

Perguntas	Sim	Não
1) A instituição faz algum tipo de divulgação dos serviços e/ou acervo disponibilizados para a comunidade interna e externa?	5	4
2) A instituição bibliotecária recebe pessoas com deficiência visual?	4	5
3) A instituição dispõe de acervo em Braille ou outro tipo de suporte voltado para deficientes visuais?	4	5
4) Existe algum suporte informacional e/ou Tecnologia Assistiva que é oferecida pela instituição à pessoa com deficiência visual?	2	7
5) A instituição oferece algum tipo de <i>software</i> para a pessoa com deficiência visual (sintetizadores de voz, ampliadores de telas, lupas, tradutores)?	2	7

Fonte: elaboração própria

As informações referentes aos aspectos sobre o acervo e a disseminação das

informações foram bastante diversificadas. Na questão sobre a divulgação do acervo ou serviços, das dez instituições pesquisadas, cinco fazem essa divulgação.

A biblioteca Braille Dorina Nowill é uma das que costuma divulgar seu acervo, serviços e produtos. Possui diversos projetos tais como: Academia Inclusiva de Autores Brasilienses, rodas de leitura, bazares, terapia de grupo, biodança, empréstimos de audiolivros, projeto áudio acessível, entre outros, os quais possibilitam ao cego desenvolver habilidades e se sentirem pertencentes à sociedade como um cidadão comum.

Essa biblioteca costuma receber, em média, 90 pessoas com deficiência visual por dia. Tal dado deve-se levar em conta os deficientes que apenas visitam a instituição e logo em seguida vão embora, ou aqueles que aparecem para frequentar algum dos projetos oferecidos. Possui em seu acervo 800 audiolivros/CD's, 800 livros em braile e 650 livros em tinta (para cada livro em tinta, corresponde a 4 em braile, segundo informações da coordenadora).

Seu acervo é composto por doações vindas da Fundação Dorina Nowill (São Paulo - SP), do Instituto Benjamin Constant (Rio de Janeiro - RJ), do Senado Federal e de escolas diversas do DF. A biblioteca ainda possui um telecentro composto por nove computadores doados pela Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa (SECEC) e a Administração da cidade de Taguatinga é quem dá o suporte e manutenção das máquinas.

Outra instituição pesquisada, o CEEDV, costuma divulgar os seus serviços somente para a comunidade interna, tendo em vista a biblioteca estar localizada dentro de uma escola pública e ser frequentada principalmente pelos alunos e ex-alunos da escola. Seu acervo é constituído por cerca de 400 livros referentes às literaturas brasileira e internacional em braile e 800 audiolivros, os quais também são doados pelo Instituto Benjamin Constant e pela Fundação Dorina Nowill.

O número de frequentadores é em média de 50 usuários por mês o que, segundo o pessoal da biblioteca, é considerado pequeno devido à falta de incentivo da sociedade e do governo em disponibilizar mais recursos adequados. Apesar de tal situação, a biblioteca dispõe de cinco cabines de leitura, além de máquina e papel em braile e computador com leitor de tela e sintetizador de voz.

A biblioteca da EQS 108/308 é uma biblioteca de natureza mista, ou seja, é tanto comunitária, quanto escolar, sendo mantida pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF). Realiza principalmente atividades pedagógicas para alunos

devidamente matriculados na rede pública de ensino do DF, com foco no desenvolvimento da leitura/formação do leitor. A natureza do seu acervo é composto principalmente de livros didáticos e paradidáticos. Os serviços prestados para a comunidade são os empréstimos de livros, orientação aos leitores e disponibilização do espaço para o estudo, lazer e pesquisas. Costumam divulgar suas informações e eventos no *site* da biblioteca e no seu facebook, nos quadros de avisos dispostos no interior da biblioteca, assim como distribuem aos visitantes um folheto explicativo sobre as regras que regem a biblioteca.

A biblioteca pública de Brasília (BPB), localizada na EQS 312/313 costuma divulgar seus serviços na página da internet e na Rádio Cultura, as quais são gerenciadas pela SECEC. Além da biblioteca do CEEDV e a biblioteca Dorina Nowill, esta instituição afirmou receber um usuário cego que vem acompanhado de seu leitor, que costumam ficar na área externa destinada para realização de estudos em grupo e também para o lazer. Esse usuário passou a frequentar a biblioteca após a reforma da mesma e um pouco tempo antes de ser realizada a pesquisa. Portanto, era um usuário que não tinha o hábito de frequentar a instituição antes da reforma.

Essa instituição conta com aproximadamente 60 mil exemplares divididos entre os assuntos infanto-juvenil, escritores brasilienses, assuntos gerais, periódicos, gibiteca, estante de concursos, de referência e diários de notícias locais e nacionais. Os usuários têm também à disposição o Telecentro, uma sala de informática com dez computadores, sendo o acesso à internet gratuito para as pessoas cadastradas.

A Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) possui tanto mobiliário quanto instalações adequadas para o público com necessidades especiais. A BNB conta com quatro elevadores que permitem a locomoção de cadeirantes, bem como tem identificação em braile em todos os andares e nas portas das salas. A distância entre as estantes também facilita o fluxo de cadeiras de rodas. As mesas nos Salões de Estudo e Leitura e nas Salas de Estudo em Dupla e em Grupo têm a altura apropriada para cadeirantes, assim como a altura dos balcões é adequada para o atendimento de um cadeirante.

A BNB recentemente passou a realizar o empréstimo de livros, mas somente as obras que compõem a Coleção Popular Geral (COPOG) estão disponíveis. Essa coleção possui em torno de 15 mil exemplares que contemplam diversas áreas do conhecimento, sendo que parte desses livros foram comprados pela SECEC. Fora o serviço de empréstimo, a biblioteca promove eventos culturais no auditório multiuso da instituição como palestras,

exibição de filmes do Cineclube BNB, exposições, consulta a obras digitais e atividades pedagógicas no Espaço Infantil, além disso, no interior da biblioteca é possível ter acesso gratuito à internet. Por fim, a BNB tem, também, uma ala de Coleções Especiais que conta com obras raras referentes tanto à Brasília como outros assuntos.

A biblioteca Maria do Bairro, localizada em Sobradinho II, somente faz a divulgação de seus serviços por meio de telefone, quando algum usuário liga para obter alguma informação. Possui um telecentro com 11 computadores, sendo que três estão sem condições de uso.

A instituição costuma receber em torno de 600 a 900 usuários por mês, uma média de 25 a 40 pessoas por dia, segundo informações da funcionária da biblioteca. Porém, apesar do número expressivo de usuários, nunca recebeu nenhuma pessoa com deficiência visual. Seu acervo é constituído basicamente de doações, sobre diversos assuntos, no entanto, nem sempre são livros atualizados. No espaço externo da biblioteca existem mesas e cadeiras, as quais são utilizadas para descanso, fazer um lanche ou quando há um grupo de usuários que se dirige ao local a fim de que possam estudar com menos restrição de barulho.

A biblioteca do Riacho Fundo I, Livia Barros, costuma divulgar eventos e informações diversas aos usuários, por meio de avisos e banners, distribuídos pela instituição e pessoalmente. É uma instituição que também não recebe deficientes visuais, embora tenha sido encontrado três volumes da coleção “*Revelando Autores em Braille*” que foram doados pelo Instituto Vivo e que trata de uma relação de escritores de livros em braile.

Essa biblioteca possui um telecentro com três computadores com acesso à internet, salas de estudo e também há mesas e cadeiras em um espaço coberto localizado no jardim da biblioteca.

A biblioteca do Riacho Fundo II está localizada no terreno da Administração da cidade, por onde se tem acesso à instituição. Foi construída em um antigo posto policial abandonado com o intuito de atender uma antiga demanda da comunidade. Apesar de ser um espaço pequeno, comporta até quinze pessoas ao mesmo tempo e até cem por dia. Assim como a maioria das bibliotecas públicas do DF, seu acervo é constituído principalmente por doações e também da antiga biblioteca da região e possui cerca de 4 mil exemplares entre livros didáticos de ensino médio e superior, gibiteca, literatura infanto-juvenil, livros para concursos e livros de escritores brasileiros e estrangeiros.

Possui um computador com internet para atender os usuários em pesquisas e estudos. Todavia, o acesso à biblioteca é limitado tendo em vista ser feito exclusivamente por meio de uma escada. Fato esse que impossibilita um cadeirante, por exemplo, de se utilizar o espaço, assim como dificulta uma pessoa com deficiência visual em vencer os degraus para que possa adentrar na biblioteca.

A biblioteca do Recanto das Emas, da Quadra 805, se localiza em uma área de uma unidade de atendimento do Na Hora, fato esse que levou a uma certa dificuldade em encontrar a instituição, pois a mesma não possui nenhuma placa de identificação. Outra questão observada quando da visita ao local foi a movimentação constante de pessoas que precisavam se dirigir até o Na Hora e o acesso era feito por meio do espaço destinado à biblioteca, o que de certa forma o vaivém de pessoas atrapalhava quem estava ali para estudar.

Todavia, apesar de essa biblioteca não ter recebido ainda pessoas com deficiência visual em seu recinto, foram encontrados em seu acervo quatro livros infantis em braile que foram doados à instituição.

5.3 Resultados das entrevistas com os funcionários da instituição

Com relação às entrevistas realizadas com os funcionários das instituições visitadas, obteve-se os apontamentos consolidados na Tabela 5.

Tabela 5 – Roteiro de entrevista com os funcionários das instituições

Perguntas	Sim	Não
1) Você se considera apto (a) para atender usuários com deficiência visual?	5	4
2) Já fez ou faz algum tipo de atendimento a esse tipo de público?	4	5
3) Você tem ou teve algum tipo de treinamento para atender usuários com deficiência visual na instituição em que trabalha?	3	6

4) Você considera as atribuições do bibliotecário do serviço de atendimento ao usuário como sendo essenciais para o bom funcionamento da biblioteca?	9	0
--	---	---

Fonte: elaboração própria

Dos funcionários entrevistados cinco, das dez instituições visitadas, afirmou se sentir apto em atender pessoas com deficiência embora apenas três disseram ter recebido treinamento específico para poder lidar com esse tipo de público e suas peculiaridades. Segundo as pessoas entrevistadas, os cinco que se julgaram aptos em atender esse tipo de público, consideraram o fato principalmente de dedicarem atenção e serem pacientes com as pessoas em geral e que a convivência também poderia ajudar. Além disso, a boa vontade, o tratamento igualitário dado a todo tipo de usuário, ter empatia, se colocar no lugar do usuário e tentar entender o que ele quer também foram citadas como boas práticas para o atendimento do público em geral. No entanto, todos os entrevistados, sem exceção, afirmaram que seria importante receber um treinamento mais específico para o público de pessoas com deficiência.

Durante as visitas, a pesquisadora observou a maneira como a pessoa com deficiência visual era atendida e, em diversos momentos, constatou-se que o funcionário tinha a tendência em responder as perguntas do voluntário olhando para a pesquisadora, ao invés de olhar para quem havia feito o questionamento em si. E, embora os funcionários da biblioteca tenham sido bastante solícitos, ainda assim, era visível em determinadas situações um certo estranhamento por muitas vezes não saber como lidar com tal circunstância.

Diante disso percebe-se a importância de um treinamento mais específico para o atendimento de pessoas com deficiência, a fim de que os funcionários de cada biblioteca possam compreender melhor tais demandas, pois, conforme tratado no referencial teórico (Quadro 1), as necessidades variam conforme cada deficiência.

A coordenadora da biblioteca Dorina Nowill afirmou que muitas vezes o cego só quer atenção, tendo em vista que este chega à instituição muito magoado por conta de sua nova condição (no caso de pessoas que eram videntes e se tornaram cegos depois) e que, por isso, precisam ter um acolhimento diferenciado e entender que a cegueira não paralisa, não deve ser considerada um obstáculo para as pessoas deixarem de viver, que eles podem

conviver e se integrar à sociedade como um todo. Portanto, segundo a coordenadora, a biblioteca é um espaço que deveria ter um olhar mais cuidadoso e compreensível por parte do governo e da própria sociedade em si.

Quanto ao atendimento de usuários com deficiência visual, ficou praticamente empatado o número de instituições que já receberam ou costumam receber esse tipo de usuário com as que nunca receberam uma pessoa com deficiência visual na biblioteca em que trabalha. Esse ponto merece ser destacado pois foi percebido durante as entrevistas que a maioria dos funcionários tinham pouco tempo de atuação na biblioteca. Pode-se inferir que, a rotatividade de funcionários influencia negativamente nesse quesito, já que um funcionário que permanece pouco tempo na instituição acaba não conseguindo manter uma relação mais próxima com o usuário e desconhecendo seu público de maneira geral.

Com relação a esse fato, a bibliotecária da BPB disse que é muito comum nas instituições que não existem bibliotecários, fazer o treinamento sobre a rotina da biblioteca e duas, três semanas depois a pessoa ir embora. Essa situação foi constatada durante as visitas, já que das dez instituições, apenas duas possuíam profissionais graduados em biblioteconomia atuando na instituição. O restante, eram funcionários de nível médio ou com outro tipo de graduação, estavam a pouco tempo atuando na biblioteca e não tinham conhecimento, por exemplo, da totalidade de obras que compunham o acervo ou como se poderia fazer a catalogação de obras.

Isso se deve, segundo a mesma bibliotecária, ao fato de que as bibliotecas não são regidas pelas mesmas secretarias, tendo cada uma o seu gerenciamento. Tal questão foi constatada durante as visitas, já que a BNB e a Biblioteca Pública de Brasília são regidas pela Secretaria de Estado de Cultura; o CEEDV, a biblioteca da EQS 108/308 e a de Taguatinga pertencem à Secretaria de Educação e as demais são gerenciadas pela Administração Regional da cidade onde se encontram.

Um dado que também foi constatado foi o de que as bibliotecas que possuem o profissional bibliotecário em seu quadro de funcionários são as bibliotecas de Sobradinho I, Planaltina, Núcleo Bandeirante, São Sebastião e Vicente Pires. Das bibliotecas visitadas novamente apenas a BNB e a Biblioteca Pública de Brasília possuíam bibliotecários em seu quadro de funcionários.

Isso deixa evidente a falta de interesse e investimento na profissionalização de funcionários e a ausência de uma política própria que atenda às necessidades de seu

público-alvo e principalmente da falta de reconhecimento da importância de se ter um profissional da Biblioteconomia que possa estar à frente de cada instituição a fim de promover melhorias no atendimento aos usuários, no desenvolvimento de coleções e na criação de uma rede que conecte acervos e facilite o acesso aos livros. A falta de recursos e independência financeira para ampliação de acervos e de incremento das estruturas físicas das instituições também agravam tal situação.

Apesar disso, as pessoas entrevistadas disseram ter motivação e afirmaram que “se viram como podem” para desenvolver da melhor forma possível o seu trabalho dentro da instituição.

5.4 Resultados das entrevistas com os deficientes visuais participantes da pesquisa

Por fim, a última parte da entrevista foi feita com as próprias pessoas com deficiência visual que costumam frequentar as duas únicas bibliotecas especializadas no atendimento de sua deficiência. O grupo entrevistado foi composto por doze participantes, sendo seis do sexo feminino e seis do sexo masculino, tendo sido escolhidos no dia em que as visitas ao CEEDV e a biblioteca de Taguatinga foram realizadas.

Seis participantes afirmaram que são cegos totais desde nascença e os outros seis se tornaram deficientes visuais por motivos de doenças, hereditariedade ou devido a acidentes automobilísticos ou no ambiente de trabalho.

No que concerne à formação dessas pessoas, apenas quatro disseram ter formação superior, o restante possuía apenas o diploma de ensino médio. A idade também variou entre os vinte e três e cinquenta e seis anos conforme mencionado anteriormente.

Os resultados obtidos foram consolidados na Tabela 6:

Tabela 6 – Roteiro de entrevista com os deficientes visuais participantes da pesquisa

Perguntas		Sim	Não
1)	Você costuma frequentar alguma biblioteca (de sua	9	3

escola, do local onde mora ou alguma outra)?		
2) Você tem o costume de buscar informações para estudo, cultura, lazer, entre outros na biblioteca ou em outros locais, ambientes (Internet, em casa, com amigos...)?	12	0
3) Existe algum impedimento ou dificuldade que influencie a sua frequência a uma instituição bibliotecária?	12	0
4) Caso a instituição bibliotecária do seu bairro oferecesse serviços adequados aos deficientes visuais você frequentaria mais vezes essa instituição, ou da sua escola ou do seu ambiente de trabalho, por exemplo?	12	0
5) Você conhece alguma biblioteca que ofereça serviços ou tenha recursos disponíveis para pessoas com deficiência visual? Qual? Especifique o tipo de serviço ou recurso.	12	0
6) Você tem ou teve alguma dificuldade para se comunicar com o funcionário da biblioteca ou para conseguir a informação desejada/o que procurava?	6	6
7) Você gostaria que houvesse algum tipo de melhoria para os deficientes visuais em relação ao acesso de informações/materiais para as bibliotecas em geral?	12	0

Fonte: elaboração própria

Do total de doze entrevistados, apenas três disseram que raramente frequentam uma biblioteca. Um dos entrevistados afirmou que a falta de interesse se devia ao fato de já ser aposentado e ter uma vida financeira estável, mas que pretendia voltar a frequentar para estudar para o vestibular. A outra pessoa entrevistada disse que procura a biblioteca somente quando precisa de ajuda para estudar e o terceiro disse que costumava frequentar mais a biblioteca quando estava fazendo faculdade.

Os demais entrevistados disseram frequentar regularmente a biblioteca, sendo basicamente o CEEDV ou a biblioteca de Taguatinga. Do total de entrevistados, apenas dois afirmaram que não conheciam outro tipo de biblioteca que não fossem as

especializadas em pessoas com deficiência visual.

Todos os entrevistados afirmaram buscar informações principalmente na internet e com amigos e que utilizam recursos como o *NonVisual Desktop Access* (NVDA)⁶, ou acesso não visual a desktops (computadores), e ampliadores de tela para fazer pesquisas, estudar ou simplesmente para o lazer. No entanto, dois entrevistados disseram não ter internet em casa e, por isso, só utilizavam o computador quando iam ao CEEDV ou à biblioteca de Taguatinga.

Porém, mesmo se tendo acesso a esse tipo de Tecnologia Assistiva, tal recurso só tem serventia se os livros forem digitalizados pois, além de ocuparem menos espaço, facilitaria para as pessoas com deficiência visual a busca pela informação.

Com relação aos impedimentos de se frequentar uma biblioteca citados pelos entrevistados estão a dificuldade de locomoção para a instituição, principalmente devido à distância do local de residência até as instituições especializadas para os cegos. A falta de preparo e respeito por parte de motoristas de ônibus em lidar e atender a pessoa com deficiência visual também foi mencionado como sendo um impedimento para o cego se deslocar pela cidade. Outro fator é a falta de recursos e materiais adaptados como computadores com Tecnologia Assistiva, audiolivros, livros digitalizados, obras em braile e até mesmo a inexistência de cabines individuais como as presentes na Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

Segundo os entrevistados, se tais recursos e serviços existissem em bibliotecas públicas, próximas aos seus locais de residência, além de facilitar o acesso às informações, perder menos tempo se deslocando, principalmente em dias de chuva, todos declararam que frequentariam mais vezes a biblioteca. Isso se deve ao fato de que a grande maioria dos deficientes visuais enxergam a biblioteca como sendo um local de apoio não somente para os estudos, mas também para o lazer, a cultura e na socialização dos mesmos.

Um fator que também merece destaque mencionado durante as entrevistas foi a falta de preparo por parte de funcionários das instituições bibliotecárias. Enquanto todos disseram que não tiveram problemas com os funcionários nas bibliotecas especializadas, seis afirmaram terem tido dificuldades em obter a informação desejada em bibliotecas públicas por falta de orientação, descaso e desrespeito à pessoa com deficiência visual. Tal situação, além de provocar desconforto ao cego, também o afasta desse tipo de ambiente. E, muitas vezes, acaba por excluí-los ainda mais da sociedade.

⁶ O NVDA é um leitor de tela livre, aberto e portátil para o sistema operacional Windows, o qual auxilia pessoas com deficiências visuais descrevendo os itens na tela do computador por meio de audiodescrição.

Por fim, um elemento que chamou a atenção foi a participação de leitores voluntários que costumam ir às bibliotecas especializadas para auxiliarem as pessoas com deficiência visual em suas atividades escolares, da faculdade, para estudar para concursos, ou simplesmente ler um livro. Tal trabalho é visto como algo de suma importância para o cego. Pois, além de poder ter acesso a materiais que porventura não estejam adaptados, ganham um amigo ou amiga, conforme uma das entrevistadas afirmou que o trabalho voluntário transforma a vida tanto do cego quanto do voluntário.

Além disso, o voluntário também pode ajudar digitando e gravando livros paradidáticos, didáticos e legislação em geral ou até mesmo ensinar algum conteúdo que domine bem. Segundo o coordenador da biblioteca do CEEDV, tanto o leitor quanto o espaço da biblioteca fazem a diferença na vida do cego, tendo em vista que “espaços como esses são extremamente importantes e devem ser valorizados. Já que se tratam de ambientes de inclusão social, além de auxiliarem os seus frequentadores em seu desenvolvimento acadêmico, profissional e principalmente pessoal”.

6 CONCLUSÃO

O intuito com o presente trabalho foi o de analisar as dificuldades enfrentadas por um público muito específico e de grande relevância na sociedade, as pessoas com deficiência visual, ao buscar satisfazer suas demandas informacionais em bibliotecas públicas do Distrito Federal.

Pretendeu-se com esta pesquisa, trazer um olhar mais delicado para essas pessoas a fim de contribuir de alguma maneira com a conscientização por parte do governo e sociedade de que as pessoas com deficiência visual também desejam ser tratadas com dignidade, respeitadas suas limitações, assim como desejam ter acesso à informação e ao conhecimento como todo e qualquer cidadão.

Ao se pretender atingir os objetivos específicos da presente pesquisa, constatou-se que com relação aos aspectos estruturais, as instituições possuem o acesso adequado para a pessoa com deficiência já que das dez instituições, somente a biblioteca do Riacho Fundo II o acesso é feito por meio de escadas, o que se torna um impedimento considerável para as pessoas com deficiência.

Já em relação aos espaços internos, pode-se perceber que ainda há o que melhorar, tendo em vista tais ambientes serem, muitas vezes pequenos, em locais inapropriados como no caso da biblioteca do Recanto das Emas que fica localizada dentro de um posto de serviços do Na Hora.

Quanto à disponibilização de Tecnologias Assistivas e materiais adaptados, a situação é bastante precária, já que é inexistente nas bibliotecas públicas do DF tais recursos, somente sendo encontrados nas bibliotecas do CEEDV e de Taguatinga por se tratarem de instituições voltadas especificamente para o público da pessoa com deficiência visual.

No que diz respeito ao atendimento das demandas informacionais das pessoas com deficiência visual, estes não têm suas necessidades atendidas pois, não é possível se fazer um atendimento adequado quando não se tem os recursos necessários para tal.

Portanto, os resultados que se esperava serem alcançados, neste estudo, não se concretizaram a contento, tendo em vista a condição precária em que se encontram as instituições bibliotecárias do DF.

É desolador constatar que a realidade das bibliotecas públicas está muito aquém daquilo que seria considerado satisfatório para o atendimento das necessidades de informação para os deficientes, como bem exemplificou Moraes (1983, p. 26) sobre o cenário das bibliotecas ainda na década de 40, ao afirmar que:

[...] as nossas bibliotecas são, ainda em geral, depósito de livros, mais ou menos organizados, bem ou mal conservados. Não tem a função ativa que deviam ter. Os livros estão trancados; pouquíssimas bibliotecas brasileiras permitem o livre acesso às estantes. Os catálogos, quando existem, são todos feitos por métodos empíricos e antiquados. As poucas exceções só servem para confirmar a regra geral.

Essa fala do autor reflete bem a visão precária em que as bibliotecas se encontram, pois, apesar de melhorias, como ampliação do horário de funcionamento de algumas bibliotecas aos sábados, criação de telecentros e uma maior disponibilização do acesso à internet, determinadas adversidades ainda persistem.

Ao examinar o cenário do DF, Freitas (2010, p. 75) fez a seguinte inferência:

As bibliotecas públicas do Distrito Federal têm sofrido ao longo dos anos com uma grande dificuldade em estruturar seus serviços. A infraestrutura dessas bibliotecas é insatisfatória. Os recursos que as bibliotecas públicas do Distrito Federal dispõem são ruins, o espaço físico é pequeno e o quadro de pessoal é bastante reduzido.

Durante as visitas realizadas, foi possível observar que esse cenário ainda se faz presente, com poucas mudanças realmente significativas. Percebeu-se que é comum os usuários procurarem as bibliotecas apenas para os estudos, por se tratar de um local mais

apropriado para isso; o acervo ainda é constituído basicamente por doações e, o fator mais preocupante: inúmeras bibliotecas ainda não dispõem de recursos e serviços para atender as pessoas com deficiência visual e demais necessidades especiais, bem como ainda é evidente a falta de profissionais qualificados, mais precisamente o bibliotecário.

É importante que haja políticas públicas e investimento por parte do governo para transformar o ambiente das bibliotecas em locais mais acessíveis, confortáveis e que acolham, de maneira apropriada, os seus usuários. Deve haver, também, uma maior viabilização para a atualização e aquisição do acervo, principalmente em diversos suportes, bem como uma maior interação com os recursos tecnológicos e as instituições bibliotecárias a fim de se proporcionar verdadeiras mudanças no panorama atual.

Tendo em vista as bibliotecas terem uma função social, é preciso que haja uma articulação entre as políticas públicas e as políticas de governo, para que essas instituições possam cumprir a contento o seu papel de desenvolvimento da cultura do país, formação do hábito de leitura, preservação da memória e da história da comunidade onde se encontra e do país em geral e, principalmente, no seu papel na consolidação da cidadania.

E, apesar de todas as dificuldades e da imagem muitas vezes negativas que as bibliotecas ainda possuem, esse espaço não deixa de ser de suma importância para a sociedade, com a possibilidade de transformar a vida das pessoas que dela se utilizam e, quando se trata das pessoas com deficiência, essa importância se torna ainda maior.

Por isso, a elaboração de estratégias e diretrizes a fim de se implantar serviços, recursos, e eliminar barreiras arquitetônicas, estruturais e de suportes informacionais nas bibliotecas públicas promoverão um acesso adequado e satisfatório para as pessoas com deficiência, além de colaborar com a inclusão social dessas pessoas, conforme preconiza as diretrizes da Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência/Estatuto da Pessoa com Deficiência).

Espera-se, com isso, uma mudança nessa realidade para os próximos anos, além de uma maior valorização do profissional bibliotecário, peça fundamental no processo de disseminação do saber e do conhecimento.

Portanto, como recomendações para se tentar promover um melhor atendimento às necessidades informacionais das pessoas com deficiência, com base no que foi definido no objetivo geral desta pesquisa, sugere-se que:

- a) Com relação à formação do profissional bibliotecário na Universidade de Brasília, haja uma parceria entre a BCE e o curso de graduação a fim de oferecer como disciplina ou estágio, a gravação de audiolivros junto à BDS para serem disponibilizados aos usuários deficientes visuais; além de uma capacitação de profissionais na área de acessibilidade, tendo em vista ser pouco discutido no ambiente acadêmico;
- b) Instalação de recursos de Tecnologia Assistiva nos computadores disponíveis nos telecentros das bibliotecas e ampliação desses espaços;
- c) Criação de salas/espços de leitura nas instituições bibliotecárias a fim de que se possa promover o estudo em grupo, bem como a possibilidade de a pessoa com deficiência visual frequentar a biblioteca juntamente com um leitor;
- d) Maiores investimentos por parte de governos federais, estaduais, municipais e distrital a fim de tornar as bibliotecas públicas de todos e para todos.

Enfim, espera-se que o presente estudo possa contribuir para novas pesquisas de modo a enriquecer a discussão sobre as pessoas com deficiência e a acessibilidade dessas nas instituições bibliotecárias públicas em âmbito geral.

REFERÊNCIAS

- ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Briquet de Lemos, 2012.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003.
- ANDRADE, Mário. Bibliotecas populares. **Revista Livro**, v. 2, n. 5, p. 7, 1957.
- ARRUDA, Suzana Margareth de; CHAGAS, Joseane. **Glossário de Biblioteconomia e Ciências Afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002. 229 p.
- ASHWORTH, Wilfred. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. Lisboa: Calouste Gilbenkian, 1967.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: **acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004.
- BARROS, Maria Helena T.C. **O bibliotecário e o ato de ler**. In: SILVA, Ezequiel Theodoro da (Org.). **O bibliotecário e a análise dos problemas da leitura**. Porto Alegre: Mercado Aberto; Campinas: ALB, 1986. 36 p. (Cadernos da ALB 1). p. 27-36.
- BELLUZZO, Regina C. B. **As novas competências do profissional da informação na sociedade do conhecimento**. Palestra. Campinas: UNICAMP, 2004. Disponível em: <http://www.UNICAMP.br/bc>. Acesso em 11 maio 2019.
- BENEDUZI, A. C. **Bibliotecas especiais: a biblioteca hospitalar como um repositório de saúde e bem-estar ao alcance do paciente**. Porto Alegre, 2004. 71f. Monografia [Bacharelado em Biblioteconomia]-Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2004.
- BERTUCCI, Janete Lara de Oliveira. **Metodologia básica para elaboração de Trabalhos de conclusão de curso (TCC): ênfase na elaboração de TCC de pós-graduação lato sensu**. São Paulo: Atlas, 2008. 116p.
- BIANCHETTI, Lucídio; FREIRE, Ida Maria. **Um olhar sobre a diferença**. Campinas, SP: Papyrus, 1998. (Série Educação Especial).
- BIBLIOTECA DIGITAL E SONORA (UnB). **Ler para ver: o portal da visão diferente**. Disponível em: <https://www.lerparaver.com/diretorio/biblioteca-digital-sonora-bceunb>. Acesso em 08 jun. 2019.
- BORGES, Maria Alice Guimarães. **A compreensão da sociedade da informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.
- BRASIL. Constituição Federal (1988). Capítulo I, Título II - **Dos direitos e garantias fundamentais**, Art. 5º. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 09 abr. 2019.

BRASIL. Constituição Federal (1988). Capítulo VI, Título IX - **Das disposições constitucionais gerais**, Art. 244. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 09 abr. 2019.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm. Acesso em: 11 out. 2018.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2004/decreto-5296-2-dezembro-2004-534980-normaatualizada-pe.html>. Acesso em: 11 out. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial [da] União**, Poder Legislativo, Brasília, DF. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13146.htm. Acesso em: 13 out. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação/Secretaria de Educação Especial. **Programa de Capacitação de Recursos Humanos do Ensino Fundamental - Deficiência Visual**, v. 1, 2 e 3. Brasília, 2001.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. **Dá publicidade às alterações promovidas pela Resolução nº 01, de 15 de outubro de 2010**. Disponível em: https://www.udop.com.br/download/legislacao/trabalhista/pcd/port_2344_pcd.pdf. Acesso em: 11 jul. 2019.

BRASIL. Secretaria Nacional de Direitos Humanos da Presidência da República. **Cartilha do Censo 2010 - Pessoas com deficiência**. Brasília: SDH, 2012.

BRASIL. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP). **Informações das Bibliotecas Públicas**. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecaspublicas>. Acesso em: 08 jun. 2019.

BRITO, Gláucia da Silva.; PURIFICAÇÃO, da Ivonélia. **Educação e Novas Tecnologias: Um repensar**. 2. Ed. Curitiba: Ibpex, 2006.

CARIBÉ, Rita de Cássia do Vale. A biblioteca especializada e o seu papel na comunicação científica para o público leigo. **Revista Ibero-americana de Ciência da Informação**,

ISSN 1983-5213, Brasília, v. 10, n. 1, p. 185-203, jan. /jul.2017. Disponível em: <file:///media/fuse/drivefs-27738062a81efb55ce13c1d808c4cb91/root/TCC/Biblioteca%20especializada.pdf>. Acesso em: 21 set. 2018.

CASELLI, Brígida Carla Almeida. **Acesso à informação digital por portadores de necessidades especiais visuais**: estudo de caso no Telecentro Acessível de Taguatinga. 2007. 94 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Departamento de Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, 2007.

CASTRO, B.M. e NETO, M.M. **Além do olhar**: o diagnóstico de um público formado por pessoas com deficiência visual, diante da informação jornalística. Trabalho apresentado para Conclusão de Curso, 2007.

CASTRO, C. A. Histórico e evolução curricular na área de Biblioteconomia no Brasil IN: VALENTIM, M.L. P. **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002, p. 25-48.

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL (CODEPLAN). **Perfil das pessoas com deficiência no Distrito Federal**. Disponível em: <http://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/02/Perfil-das-pessoas-com-defici%C3%A2ncia-no-Distrito-Federal.pdf>. Acesso em: 4 de set. 2018.

CORTEZ, Maria Tereza. **Centro de Documentação**: implantação com microcomputador. São Paulo: M. T. Cortez, 1987. 221 p.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Documentação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. As tecnologias de informação e a integração das bibliotecas brasileiras. **Ciência da Informação**, v. 23, n. 2, 1994. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/5594/1/ARTIGO_AsTecnologiasDeInformacao.pdf. Acesso em: 30 set. 2018.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para o estudo de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982. Disponível em: http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf. Acesso em: 28 jan. 2019.

CYSNE, Maria do Rosário Portela. **A biblioteconomia**: dimensão social e educativa. Fortaleza: UFC, 1993.

FARIAS, Norma; BUCHALLA, Cássia Maria. A classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde da organização mundial da saúde: conceitos, usos, perspectivas / The international classification of functioning, disability and health: concepts, uses and perspectives. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 8, n. 2, jun.

2005, p. 187-193. Disponível em: https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1415-790X2005000200011&script=sci_arttext&tlng=en. Acesso em: 24 out. 2018.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS.

Bibliotecas para cegos na era da informação: diretrizes de desenvolvimento. 2009.

Disponível em: <https://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-86>. Acesso em 28 abr. 2019.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS.

Libraries Serving Person with Print Disabilities Section. 2005. Disponível em:

<https://www.ifla.org/about-lpd>. Acesso em: 28 abr. 2019.

FERREIRA, Rubens da Silva. **A sociedade da informação no Brasil:** um ensaio sobre os desafios do Estado. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 2003.

FIGUEIREDO, Nice. A modernidade das cinco leis de Ranganathan. **Ciência da Informação**, v. 21, n.3, p. 186-191, set./dez. 1992.

FIGUEIREDO, Nice. Bibliotecas Universitárias e especializadas: paralelos e contrastes.

Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 7, n. I, p. 9-25, jan./jun. 1979.

FIGUEIREDO, Nice. As novas tecnologias: previsão e realidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. I, 1995.

FIGUEIREDO, Nice. **Textos avançados em referência e informação.** São Paulo: Polis, 1996. 124 p.

FIGUEIREDO, Nice. Serviços oferecidos por bibliotecas especializadas: uma revisão da literatura.

Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 11, n. 3/4, p. 155-168, 1978. Disponível em:

<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000000794/423df8815ba5d3bcfa70852f69eadae8>. Acesso em: 21 set. 2018.

FLUSSER, Victor. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 131-138, set. 1980.

FLUSSER, Victor. A biblioteca como instrumento de ação cultural. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 145-169, set. 1983.

FONSECA, Edson Nery da. Ciência da informação e prática bibliotecária. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 16, n. 2, p. 125-127, jul./ dez. 1987.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia.** 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2007. 152 p.

FREITAS, Marília Augusta de. **A biblioteca pública como agente de inclusão social:** um estudo de caso da Biblioteca Demonstrativa de Brasília. 2010. 132 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

FUNDAÇÃO DORINA NOWILL. **O que é deficiência?** Disponível em: <https://www.fundacaodorina.org.br/a-fundacao/deficiencia-visual/o-que-e-deficiencia>. Acesso em: 07 abr. 2019.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa** / [organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira ; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil - UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica - Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. - Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. 120 p.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 4ª Edição, 2002.

GIL, Marta. **Acessibilidade, inclusão social e desenho universal: tudo a ver**, 2006. Disponível em: <http://www.bengalalegal.com/martagil>. Acesso em: 16 jan. 2019.

GIL, Marta (org.). **Deficiência visual**. Brasília: Ministério da Educação (MEC)/Secretaria de Educação a Distância, 2000. 79 p. (Cadernos da TV Escola, 1). Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me000344.pdf>. Acesso em: 11 out. 2018.

GLAT, R. (Org.). **Educação inclusiva: cultura e cotidiano escolar**. 2. ed. Rio de Janeiro: 7Letras, 2011.

GOBE, Antônio Carlo;. PEREZ, Maria Clotilde; MOREIRA, Júlio César Tavares. **Gerência de Produtos**. São Paulo: Saraiva, 2004.

GODOI, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63 mar./abr. 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2019.

GODOY, Arilda Schmidt. **Pesquisa qualitativa - Tipos Fundamentais**. São Paulo, 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo Demográfico 2000. Brasil, 2000. Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/27062003censo.shtm>. Acesso em: 04 jun. 2019.

GOMES, N. **A biblioteca como agente promotor de inclusão social de pessoas com deficiência intelectual**: Projeto APAE/UnB. 2014. Disponível em: . Acesso em: 01 jul. 2014.: Projeto APAE/UnB. 2014. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/semanadobibliotecario/apresentao-neide-gomes-projeto-apaebceunb>. Acesso em: 11 maio 2019.

GONZÁLEZ, Camilla Juliana. **Biblioteca acessível: serviços de informação para usuários com deficiência**. São Paulo, 2002. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) - Departamento de Biblioteconomia e Documentação. Escola de Comunicações e Artes.

USP. Orientador: Profa. Dra. Sueli Mara Ferreira.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995.

HUTCHINS, Margaret. **Introdução ao trabalho de referência em bibliotecas**. Fundação Getúlio Vargas, 1973.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo demográfico 2010**: Características Gerais da População, Religião e Pessoas com Deficiência. Brasil, 2010. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf. Acesso em: 10 set. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **IBGE revê proporção das pessoas com deficiência**. Disponível em: <https://www.cti.gov.br/pt-br/noticias/ibge-rev%C3%AA-propor%C3%A7%C3%A3o-das-pessoas-com-defici%C3%Aancia>. Acesso em: 07 abr. 2019.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Bibliotecas para Cegos na era da informação: diretrizes de desenvolvimento**. São Paulo: **Imprensa Oficial do Estado de São Paulo**, 2009. Disponível em: <http://www.santoandre.sp.gov.br/pesquisa/ebooks/343463.pdf>. Acesso em: 10 set. 2018.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA); ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>. Acesso em: 14 set. 2018.

KAFURE, Ivette. Imagem, usabilidade e emoção. In: MANINI, Miriam P. ; MARQUES, Otacílio G.; MUNIZ, Nancy C. (Org.). **Imagem, memória e informação**, Anais do Seminário Aberto do Grupo de Pesquisa Imagem, Memória e Informação. Brasília: Ícone Editora e Gráfica, 2010, p. 33-50.

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

MACIEL, Maria Regina Cazzaniga. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. **São Paulo em perspectiva**, v. 14, n. 2, p. 51-56, 2000.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. **Estudo do usuário pessoa com deficiência visual e subsídios para uma política de desenvolvimento de coleções da Biblioteca Central da Universidade de Brasília**. 2009. 94 f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, 2009.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 314 p.

MARTIN, Lowell. The American public library as a social institution. **The library quarterly**, v. 7, n. 4, p. 546-563, 1937.

MASINI, Elcie F. Salzano. O perceber e o relacionar-se da pessoa com deficiência visual: orientando professores especializados. **Boletim Anped**. [S.l.: s.n.], 1991. Disponível em: http://bdpi.usp.br/single.php?_id=001680438. Acesso em: 16 jan. 2019.

MAZZONI, Alberto Angel. et.al. **Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias**. Ci.Inf., v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001.

MAZZOTTA, M. J. S. **Educação especial no Brasil: história e políticas públicas**. São Paulo: Cortez, 1996.

MEDEIROS, Ana Lígia. Bibliotecas e cidadania. **Sinais Sociais**, v. 4, n. 13, maio/ago. 2010.

MENDES, Enicéia Gonçalves. A radicalização do debate sobre inclusão escolar no Brasil. **Revista Brasileira de Educação**, v. 11, n. 33, p. 387-405, 2006.

MENEGATTI, Yara. **Serviços de informação acessíveis para deficientes visuais em bibliotecas de instituições de Ensino Superior no município de Florianópolis**. 170 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Santa Catarina, 2012.

MERIZIO, Tércia Maria Puerta. **Necessidades informacionais dos deficientes visuais do CEAD**. 1999. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Universidade Estadual de Londrina. 1999.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Formação e desenvolvimento de coleções em bibliotecas especializadas. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 87-94, 2007. Disponível em: http://www.brapi.inf.br/_repositorio/2010/11/pdf_49ba2f35c9_0012783.pdf. Acesso em: 07 dez. 2018.

MIRANDA, Antonio et al. **Projeto BNB 2022: a Biblioteca Nacional de Brasília no bicentenário da Independência do Brasil**. In: CUEVAS, Aurora; SIMEÃO, Elmira (Orgs.). **Biblioteca Nacional de Brasília: pesquisa e inovação**. Brasília: Thesaurus, 2011.

MORAES, Rubens Borba de. **O problema das bibliotecas brasileiras**. 2. ed. Brasília: ABDF, 1983.

MORAIS, Ana Maria; NEVES, Isabel Pestana. Fazer investigação usando uma abordagem metodológica mista. **Revista Portuguesa de Educação**, v. 20, n. 2, p. 75-104, 2007. Disponível em: http://essa.ie.ulisboa.pt/ficheiros/artigos/revistas_com_revisao_cientifica/2007_fazer_invest

[igacao.pdf](#). Acesso em 17 jan. 2019.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Bibliotecas e sociedade**: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. 1984.

MOUNT, E. **Special libraries and information centers**: an introductory text. 2. ed. Washington: Special Libraries Association, 1991.

NEGRÃO, May Brooking. **A função da biblioteca pública**: revisão de conceitos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 10., 1979, Curitiba. Anais... Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1980. p. 1129-1133.

NERY JÚNIOR, Nélon. **Princípios do processo civil à luz da Constituição Federal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

NETO Antônio Rulli. **Pessoa com deficiência, necessidades especiais e processo - Apontamentos acerca dos mecanismos de igualdade e o projeto do novo CPC**. Disponível em: <https://por-leitores.jusbrasil.com.br/noticias/3154136/pessoa-com-deficiencia-necessidades-especiais-e-processo-apontamentos-acerca-dos-mecanismos-de-igualdade-e-o-projeto-do-novo-cpc>. Acesso em: 12 out. 2018.

OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de. **A biblioteca "fora do tempo"**: políticas governamentais de bibliotecas públicas no Brasil, 1937-1989. 1994. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Resolução 45/91**, de 14 de dezembro de 1990. Assembleia Geral das Nações Unidas. Disponível em <http://www.faders.rs.gov.br/legislacao/6/38>. Acesso em 28 abr. 2019.

PORTELA, Miguel A. Bueno. **Acessibilidade e o uso da biblioteca por usuários surdos**: estudo de caso com estudantes surdos do Curso à Distância de Letras-Libras do pólo da Universidade de Brasília/Miguel A. Bueno Portela, Daniel A. Bueno Portela - 2011. 154 f. : il ; 30 cm.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Orgs.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008.

QUEIROZ, Marco Antonio de. 2006. **Acessibilidade web**: tudo tem sua primeira vez. Disponível em: <http://www.bengalalegal.com/capitulomaq>. Acesso em: 11 de out. 2018.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lúcia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em bibliotecas públicas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr. 2013.

REZENDE, Yara; MARCHIORI, Patrícia Zeni. Do acervo ao acesso: a perspectiva da biblioteca virtual em empresas. **Ciência da informação**, v. 23, n. 3, 1994.

RIBAS, João B. Cintra. **O que são pessoas deficientes**. Coleção Primeiros Passos. Nova Cultura: São Paulo, 1985.

RUSSO, Mariza (2010). **Fundamentos da Biblioteconomia e Ciência da Informação**. [S.l.]: E-Papers.

SÁ, Elizabet Dias de; CAMPOS, Izilda Maria de; SILVA, Myriam Beatriz Campolina. **Formação continuada a distância de professores para o atendimento educacional especializado: deficiência visual**. Brasília: MEC/SEESP, 2007. 57 p. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ae_dv.pdf. Acesso em 11 out. 2018.

SALASÁRIO, Maria Guilhermina da Cunha. Biblioteca especializada e informação: da teoria conceitual à prática na biblioteca do laboratório de Mecânica Precisão - LMP/UFSC. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 5, n. 5, p. 104-119, 2000. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/351/415>. Acesso em: 09 de jan. 2019.

SANTOS, Wederson Rufino dos. **Pessoas com deficiência: nossa maior minoria**. Physis. 2008, vol.18, n.3, pp. 501-519. ISSN 0103-7331. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312008000300008>. Acesso em: 30 abr. 2019

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão**. Revista Nacional de Reabilitação, São Paulo, ano 5, n. 24, p. 6-9, jan./fev. 2002. Disponível em: <https://petpedufba.files.wordpress.com/2016/05/terminologia-sobre-deficiencia-ok.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Como chamar as pessoas que têm deficiência? **Sociedade Brasileira de Ostomizados**, v. 1, n. 1, 2003a, p. 8-11.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: VIVARTA, Veet (coord.). **Mídia e deficiência**. Brasília: Andi/Fundação Banco do Brasil, 2003b, p. 160-165. Disponível em: <http://www.ocuidador.com.br/imgs/utilidades/terminologia-50aa23697289a.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2019.

SCHWARZ, Andrea; HABER, Jaques. **População com deficiência no Brasil: fatos e percepções**. São Paulo: Coleção Febraban de Inclusão Social, 2006. 42 p. Disponível em: <http://telecapacitados.tic.org.ar/archivos.php?b=186>. Acesso em: 14 jan. 2019.

SEMMENIK, R. J., BAMOSSY, G. J. **Princípios do marketing: uma perspectiva global**. São Paulo: Makron Books, 1995.

SHERMAN, Will. **33 razões por que as bibliotecas e bibliotecários ainda se mantêm extremamente importantes**. Tradução de: Are librarians totally obsolete? Disponível em: <http://www.abdf.org.br/principal/index.php/artigos-mainmenu-80/369-os-bibliotecarios-estao-completamente-obsletos>. Acesso em: 07 jun. 2019.

SILVA, Ariane V. de Paulo. **Deficientes visuais e o acesso à informação em bibliotecas universitárias**/Ariane Vieira de Paulo Silva. - Brasília: [s.n.], 2007. 84 p. :il.

SILVA, Karolina Vieira da. **A inclusão digital e as dificuldades do acesso à informação para pessoas com deficiência visual na Web** / Karolina Vieira da Silva. – Brasília, 2010.

SILVA, Taise Maria da. **Como o bibliotecário pode se inserir nas atividades de leitura como biblioterapia?**. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso. Biblioteconomia.

SILVA, Vanessa Barbosa da. **Biblioteca pública brasileira: panorama, perspectivas e a situação do Distrito Federal**. 2013.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir. Planejamento estratégico de bibliotecas públicas no Brasil: histórico, crise e perspectivas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 19, n. 2, p. 137-165, jul./dez. 1995.

TOMAÉL, Maria Inês et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade**, v. 11, n. 2, 2001.

VIEIRA, Eliane Silva. **Necessidades informacionais dos alunos portadores de necessidades visuais do Instituto Londrinense de Instrução e Trabalho para Cegos**, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2004, 105 p.

WORLD BLIND UNION (WBU). **O guia de bolso do Tratado Mundial sobre o Cindre de Marrakesh**. Disponível em: <http://www.worldblindunion.org/English/our-work/our-priorities/Pages/The-World-Blind-Union-Marrakesh-Pocket-Guide.aspx>. Acesso em: 10 de set. 2018.

WORLD BLIND UNION (WBU). **Tratado de Marraquexe para facilitar o acesso às obras publicadas às pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades para aceder ao texto impresso**. Marraquexe, 27 de junho de 2013. Disponível em: http://www.acessibilidade.gov.pt/pub/tratado_marraquexe_pt.html#artigo1. Acesso em: 3 de out. 2018.

**APÊNDICE A – DADOS ESTRUTURAIS E ARQUITETÔNICOS
DA INSTITUIÇÃO BIBLIOTECÁRIA**

ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

DADOS DA INSTITUIÇÃO BIBLIOTECÁRIA	
NOME:	DATA:
ENDEREÇO:	BAIRRO:

DADOS ESTRUTURAIS - ASPECTOS ARQUITETÔNICOS	
1) O acesso que se inicia desde a via pública até o interior da instituição é acessível?	() Sim () Não () Não se aplica
2) Com relação ao acesso às dependências internas a instituição possui pisos táteis direcionais e/ou símbolo internacional de acesso?	() Sim () Não () Não se aplica
3) No que diz respeito à sinalização em Braille, a instituição possui tal sinalização?	() Sim () Não () Não se aplica

DADOS ESPECÍFICOS - ASPECTOS DO ACERVO E DISSEMINAÇÃO DAS INFORMAÇÕES	
1) A instituição faz algum tipo de divulgação dos serviços e/ou acervo disponibilizados para a comunidade interna e externa?	() Sim () Não () Não se aplica
2) A instituição dispõe de acervo em Braille ou outro tipo de suporte voltado para deficientes visuais?	() Sim () Não () Não se aplica
3) Existe algum suporte informacional e/ou Tecnologia Assistiva que é oferecida pela instituição à pessoa com deficiência visual?	() Sim () Não () Não se aplica
4) A instituição oferece algum tipo de <i>software</i> para a pessoa com deficiência visual (sintetizadores de voz, ampliadores de telas, lupas, tradutores)?	() Sim () Não () Não se aplica

**APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS FUNCIONÁRIOS DA
INSTITUIÇÃO BIBLIOTECÁRIA**

ROTEIRO DE ENTREVISTA	
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO FUNCIONÁRIO DA INSTITUIÇÃO BIBLIOTECÁRIA	
PROFISSÃO/ESCOLARIDADE:	IDADE:
FUNÇÃO:	TEMPO NA FUNÇÃO:
1) Com que frequência a instituição bibliotecária recebe usuários com deficiência visual?	<input type="checkbox"/> Muito frequente <input type="checkbox"/> Frequente <input type="checkbox"/> Pouco frequente <input type="checkbox"/> Não recebe esse tipo de usuário
2) Você se considera apto (a) para atender usuários com deficiência visual?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica
3) Já fez ou faz algum tipo de atendimento a esse tipo de público?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica
4) Você tem ou teve algum tipo de treinamento para atender usuários com deficiência visual na instituição em que trabalha? Considera importante tal treinamento?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica
5) Você considera as atribuições do bibliotecário do serviço de atendimento ao usuário como sendo essenciais para o bom funcionamento da biblioteca?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Não se aplica

**APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS DEFICIENTES VISUAIS
PARTICIPANTES DO ESTUDO**

ROTEIRO DE ENTREVISTA	
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL ENTREVISTADA	
ESCOLARIDADE:	IDADE:
1) Você costuma frequentar alguma biblioteca (de sua escola, do local onde mora ou alguma outra)?	() Sim () Não () Não se aplica
2) Você tem o costume de buscar informações para estudo, cultura, lazer, entre outros na biblioteca ou em outros locais, ambientes (Internet, em casa, com amigos...)?	() Sim () Não () Não se aplica
3) Existe algum impedimento ou dificuldade que influencie a sua frequência a uma instituição bibliotecária?	() Sim () Não () Não se aplica
4) Caso a instituição bibliotecária do seu bairro oferecesse serviços adequados aos deficientes visuais você frequentaria mais vezes essa instituição, ou da sua escola ou do seu ambiente de trabalho, por exemplo?	() Sim () Não () Não se aplica
5) Você conhece alguma biblioteca que ofereça serviços ou tenha recursos disponíveis para pessoas com deficiência visual? Qual? Especifique o tipo de serviço ou recurso.	() Sim () Não () Não se aplica
6) Você tem ou teve alguma dificuldade para se comunicar com o funcionário da biblioteca ou para conseguir a informação desejada/o que procurava?	() Sim () Não () Não se aplica
7) Você gostaria que houvesse algum tipo de melhoria para os pessoas com deficiência visual em relação ao acesso de informações/materiais para as bibliotecas em geral?	() Sim () Não () Não se aplica