

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento

Michelle Karina Assunção Costa

**AS (D)EFICIÊNCIAS NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um
olhar sobre a perspectiva da diversidade**

Belo Horizonte

2022

Michelle Karina Assunção Costa

**AS (D)EFICIÊNCIAS NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um
olhar sobre a perspectiva da diversidade**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Doutora em Gestão e Organização do Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Arquitetura e Organização da Informação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Dalgiza Andrade Oliveira.

Belo Horizonte

2022

C837d

Costa, Michelle Karina Assunção.

As (d)eficiências na gestão de bibliotecas universitárias [recurso eletrônico] : um olhar sobre a perspectiva da diversidade / Michelle Karina Assunção Costa . - 2022.
1 recurso online (384 f. : il., color.) : pdf.

Orientador: Dalgiza Andrade Oliveira.

Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 271-288.

Apêndices: f. 289-383.

Exigência do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Bibliotecas universitárias - administração - Teses. 3. Pessoas com deficiência - acessibilidade - Teses. I. Oliveira, Dalgiza Andrade. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação. III. Título.

CDU: 027.7

Ficha catalográfica: Maianna Giselle de Paula – CRB/6: 2642

Biblioteca Profª Etelvina Lima, Escola de Ciência da Informação da UFMG



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGGOC

FOLHA DE APROVAÇÃO

AS (D)EFICIÊNCIAS NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um olhar sobre a perspectiva da diversidade

MICHELLE KARINA ASSUNÇÃO COSTA

Tese submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Doutor em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Arquitetura e Organização do Conhecimento, sob a orientação da Prof(a). Dalgiza Andrade Oliveira - ECI/UFMG (licença médica).

Aprovada em 12 de setembro de 2022, por videoconferência, pela banca constituída pelos membros:

Prof(a). Adriana Araujo Pereira Borges
FAE/UFMG

Prof(a). Célia da Consolação Dias (Presidente da banca)
ECI/UFMG

Prof(a). Francisca Rosaline Leite Mota
UFAL

Prof(a). Angélica Conceição Dias Miranda
FURG

Prof(a). Nelma Camêlo de Araujo
UFAL

Belo Horizonte, 12 de setembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Celia da Consolação Dias, Professora do Magistério Superior**, em 26/09/2022, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Angélica Conceição Dias Miranda, Usuário Externo**, em 26/09/2022, às 13:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Nelma Camêlo de Araujo, Usuária Externa**, em 27/09/2022, às 15:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Araujo Pereira Borges, Professora do Magistério Superior**, em 30/09/2022, às 10:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Francisca Rosaline Leite Mota, Usuário Externo**, em 14/10/2022, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1749820** e o código CRC **2CC93417**.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ECI
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO - PPGGOC

ATA DA DEFESA DE TESE DA ALUNA

MICHELLE KARINA ASSUNÇÃO COSTA

Realizou-se, no dia 12 de setembro de 2022, às 14:00 horas, por videoconferência, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de tese, intitulada *AS (D)EFICIÊNCIAS NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um olhar sobre a perspectiva da diversidade*, apresentada por MICHELLE KARINA ASSUNÇÃO COSTA, número de registro 2017659520, graduada no curso de BIBLIOTECONOMIA, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, sob a orientação da Prof(a). Dalgiza Andrade Oliveira - ECI/UFMG (licença médica), à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Adriana Araujo Pereira Borges - FAE/UFMG, Prof(a). Célia da Consolação Dias - ECI/UFMG (Presidente da banca), Prof(a). Francisca Rosaline Leite Mota - UFAL, Prof(a). Angélica Conceição Dias Miranda - FURG, Prof(a). Nelma Camêlo de Araujo - UFAL.

A Comissão considerou a tese:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.

Belo Horizonte, 12 de setembro de 2022.

Assinatura dos membros da banca examinadora:



Documento assinado eletronicamente por **Celia da Consolação Dias, Professora do Magistério Superior**, em 26/09/2022, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Angélica Conceição Dias Miranda, Usuário Externo**, em 26/09/2022, às 13:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Nelma Camêlo de Araujo, Usuária Externa**, em 27/09/2022, às 15:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana Araujo Pereira Borges, Professora do Magistério Superior**, em 30/09/2022, às 10:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Francisca Rosaline Leite Mota, Usuário Externo**, em 14/10/2022, às 15:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufmg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1749798** e o código CRC **68DA6507**.

Àqueles que, da sua maneira e da forma como puderam, contribuíram para que esta pesquisa se desenvolvesse. Mas, em especial, às mulheres. À minha mãe Vera, às mulheres pesquisadoras, às mulheres gestoras, às mulheres com deficiência, às mulheres estudantes e às estudantes que são mães. Essas que, em muitos momentos, se veem só e com o receio de não darem conta de todas as suas responsabilidades e das obrigações que lhes são impostas. Por fim, ao meu filho Matheus pelas novas e desafiadoras experiências pelas quais nós dois passamos.

AGRADECIMENTOS

Ao Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento (PPGGOC) pelo acolhimento da minha pesquisa. Às professoras da banca de qualificação e de defesa que enriqueceram o projeto proposto com suas considerações, para que realizasse uma investigação que possibilita retornar à sociedade resultados para uma biblioteconomia e ciência da informação mais inclusiva.

Aos gestores, bibliotecários e usuários das bibliotecas universitárias que, mesmo durante a pandemia, com um cenário difícil, com limitações e dificuldades, dispuseram do seu tempo e atenção para me ouvir, responder o roteiro da entrevista e os questionários. Aos setores de inclusão das universidades que colaboraram para que fosse possível ter a participação dos discentes com deficiência na pesquisa. Sem a participação de vocês, não seria possível realizar o estudo.

À minha orientadora, Professora Doutora Dalgiza Andrade de Oliveira, por mostrar a direção a ser seguida, por me nortear da melhor maneira para a condução dessa pesquisa, por me incentivar e não deixar esmorecer diante das dificuldades e do meu desânimo com a investigação, pois, fazer pesquisa não é fácil e por muitas vezes se torna um trabalho solitário e, diante das limitações, surge a vontade de desistir.

Aos amigos e colegas que tantas vezes se dispuseram a me escutar, dar conselhos e ajudar na leitura e sugestão de alguma passagem. Obrigada ao Marquinhos, sempre atencioso, disponível e uma pessoa tão inteligente; Aniolly, bibliotecária da UFRN, que nos conhecemos no dia da entrevista da seleção do Doutorado, e que conversando sobre o projeto, tomo conhecimento de que a citei nas minhas referências. Ela se tornou uma amiga para toda vida; ao amigo César, um irmão que a vida me deu; ao amigo Hugo, que sempre conversamos e compartilhava material a respeito da minha pesquisa e que ainda escreveremos o nosso livro; à Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP), pelo incentivo à qualificação aos servidores técnicos por meio da Jornada Especial que permitiu conciliar os estudos em Belo Horizonte e o trabalho na cidade de Mariana (MG). Aos colegas de trabalho que viam o meu esforço, os choros, desabafos, mas que sempre tinham uma palavra de apoio, incentivo e conforto. A todos vocês, o meu muito obrigada.

Obrigada a minha família, ao meu marido, que se interessavam em saber como estavam os estudos, que viam o meu esforço e que sempre dizia que tudo daria certo!

Obrigada, meu filho Matheus, que me acompanhou nas entrevistas *on-line* ainda na gestação, que me deixava trabalhar e dormir a noite inteira e que agora, no seu tempo, me permitiu finalizar a análise dos dados para concluir a tese.

Todos os sacrifícios valeram e valerão a pena!!!

Não importa que ele leia, veja, escute ou navegue – o que é realmente importante é que a informação chegue até ele da maneira mais eficaz, mais rápida e, sobretudo, mais completa [...] (BAGANHA, 2004).

RESUMO

O Brasil possui um conjunto de leis destinadas aos direitos das pessoas com deficiência (PcD), reconhecido como um dos mais abrangentes do mundo. E observa-se, no ensino superior, um crescimento, ao longo dos anos, do número de matrículas dessas pessoas. Considerando esses dados indicadores para gestão das Bibliotecas Universitárias (BU), a presente investigação tem como objetivo geral analisar a gestão dos sistemas de bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), na perspectiva da diversidade de usuários para o acesso à informação e a inclusão nas BU. Com os desdobramentos de identificar na política de desenvolvimento de acervo, guia do usuário, regulamento e outros documentos normativos, aspectos que abarquem as dimensões da acessibilidade, formação de acervo acessível, tecnologias assistivas, usuários com deficiência dentre outros correlatos; verificar se são realizados estudos de usuários e se neles são contemplados aspectos da acessibilidade e inclusão; verificar se orientações da matriz de documentos de referência para acessibilidade, inclusão e direito das PcD são implementadas nos sistemas de bibliotecas; conhecer a percepção dos Reitores das Instituições de Ensino Superior (IES), dos Pró-Reitores de Graduação, dos Coordenadores dos Núcleos de Inclusão das Universidades, dos Gestores dos Sistemas de Bibliotecas Universitária, dos Bibliotecários na função de chefia/coordenação sobre a acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência nas BU; conhecer a percepção do usuário com deficiência ao acesso à informação e uso da biblioteca. Realizou-se de uma pesquisa descritiva, exploratória de abordagem qualitativa por meio de um estudo comparativo. A pesquisa empírica efetivou-se com a pesquisa documental, consulta aos *sites* dos sistemas de bibliotecas, aplicação de questionário eletrônico e entrevista semiestruturada *on-line* via *Google Meet*. A amostra intencional foi composta por sete gestores, 33 bibliotecários gestores e 35 alunos com deficiência. A Teoria da Contingência, Matriz de Documentos de Referência e a Técnica da Análise de Conteúdo de Bardin foram utilizadas para a análise dos dados coletados. Dentre os resultados, os objetivos propostos foram alcançados, eles demonstram que as desigualdades nas BU frente aos usuários com deficiência permanecem e essa temática está incipiente nos documentos de gestão, dificultando a criação de uma cultura inclusiva. Em ambos os sistemas, foram mencionados a Barreira Comunicacional, a Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos e a Barreira Arquitetônica/física, sendo as barreiras presentes no cotidiano das BU para o usuário com deficiência. Os bibliotecários da PUC Minas tiveram menos dificuldades no atendimento a esse público do que os da UFMG. E todos os bibliotecários da PUC Minas já atenderam PcD, enquanto na UFMG, 14,3% da amostra disse nunca ter atendido esse público. Os gestores possuem mais conhecimento com a temática e convivência com esse público do que os bibliotecários coordenadores. Participaram discentes que se declararam com deficiência física, intelectual, baixa visão, transtorno do espectro autista, surdez, cegueira modular, visão monocular, transtorno do déficit de atenção com hiperatividade, sobrecarga cognitiva e inibição cognitiva e Irlen. Dessa amostra, 53,8% disseram que recebem parcialmente as mesmas condições de atendimento, atenção, acesso equitativo se comparado ao usuário sem deficiência.

Palavras-chave: Gestão de bibliotecas; Bibliotecas universitárias; Bibliotecas inclusivas; Acessibilidade em bibliotecas; Pessoa com deficiência.

ABSTRACT

Brazil has a set of laws aimed at the rights of people with disabilities recognized as one of the most comprehensive in the world. And it is observed in higher education, a growth over the years in the number of enrollments of these people. Considering these indicator data for university library management, the present investigation has the general objective of analyzing the management of the Library Systems of the Pontifical Catholic University of Minas Gerais (PUC Minas) and the Federal University of Minas Gerais (UFMG) from the perspective of the diversity of users to access to information and inclusion in the university library. With the consequences of identifying in the collection development policy, user guide, regulation and other normative documents aspects that cover the dimensions of accessibility, formation of accessible collection, assistive technologies, users with disabilities, among other correlates; verify whether user studies are carried out and whether they include aspects of accessibility and inclusion; verify whether guidelines from the matrix of reference documents for accessibility, inclusion and rights of PWD are implemented in library systems; to know the perception of the Deans of Higher Education Institutions the Pro-Rectors of Graduation, the Coordinators of the Inclusion Centers of the Universities, the Managers of the University Library Systems, the Librarians in the leadership/coordination role on accessibility and inclusion of users with disabilities in the university library; to know the perception of users with disabilities regarding access to information and use of the library. A descriptive, exploratory research with a qualitative approach was carried out through a comparative study. The empirical research was carried out with documental research, consulting the websites of the Library Systems, applying an electronic questionnaire and semi-structured interview *on-line* via Google Meet. The intentional sample consisted of seven managers, 33 librarian managers and 35 students with disabilities. The Contingency Theory, Reference Documents Matrix and Bardin's Content Analysis Technique were used to analyze the collected data. Among the results, the proposed objectives were achieved, they demonstrate that the inequalities in the university library towards users with disabilities remain and this theme is incipient in the management documents, making it difficult to create an inclusive culture. In both systems, the Communication Barrier, the Furniture and Equipment Barrier and the Architectural/Physical Barrier were mentioned, being the barriers present in the daily life of the university library for the disabled user. Librarians at PUC Minas had fewer difficulties in serving this public than those at UFMG. And all PUC Minas librarians have already assisted people with disabilities while at UFMG, 14.3% of the sample said they had never assisted this public. Managers have more knowledge with the theme and experience with this public than coordinating librarians. Students who declared themselves with physical, intellectual, low vision, autism spectrum disorder, deafness, modular blindness, monocular vision, Attention Deficit Hyperactivity Disorder, cognitive overload and cognitive inhibition and Irlen participated. Of this sample, 53.8% said that they partially receive the same conditions of care, attention, and equal access compared to users without disabilities.

Keywords: Library management; University libraries; Inclusive libraries; Accessibility in libraries; Disabled person.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Processo de inclusão	53
Figura 2 – Dimensões e estrutura de planejamento	55
Figura 3 – Conceito acessível x Conceito universal	61
Figura 4 – Variáveis empresariais	90
Figura 5 – Símbolo mundial da conscientização sobre o TEA	102
Figura 6 – Cordão de Girassol	103
Figura 7 – Tipologias de deficiência declaradas pelos discentes no ensino superior nos censos de 2018 e 2019	115
Figura 8 – Objetivos do desenvolvimento sustentável	130
Figura 9 - Percurso metodológico	138
Figura 10 – Desenho da pesquisa.....	142
Figura 11 – Amostra da pesquisa.....	165
Figura 12 – Materiais e serviços SIB PUC Minas.....	180
Figura 13 – Materiais e serviços SIB PUC Minas 2022.....	180
Figura 14 - Nuvem de termos recorrentes na fala dos gestores da IES A	253
Figura 15 - Nuvem de termos recorrentes na fala dos gestores da IES B	254
Figura 16 – Processo de inclusão em bibliotecas	269

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Número de matrículas em cursos de Graduação de alunos com deficiência – 2019	39
Gráfico 2 – Investigações na CI no contexto da temática da pesquisa	83
Gráfico 3 – Quantitativo de discentes com deficiência nas IES.....	206
Gráfico 4 – Quantitativo de PcD por tipologias nas IES	207
Gráfico 5 – Quantitativo de PcD por áreas de conhecimento CNPq	208
Gráfico 6 – Quantitativo de tipologias de deficiência por área de conhecimento CNPq na PUC Minas	210
Gráfico 7 – Quantitativo de tipologias de deficiência por área de conhecimento CNPq na UFMG.....	210

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipologias de deficiência e aspectos de acessibilidade e inclusão no resumo técnico do censo da educação superior de 2010 a 2019	42
Quadro 4 – Indicadores das dimensões criando culturas inclusivas – produzindo políticas inclusivas e desenvolvendo práticas inclusivas.....	56
Quadro 2 – Tipologias de deficiência	64
Quadro 3 – Marcos históricos no contexto da PcD	69
Quadro 5 – Tipologia de organizações e seus resultados (<i>outputs</i>).....	86
Quadro 6 – As principais teorias administrativas e seus principais enfoques	87
quadro 7 – Currículos e propostas curriculares de Biblioteconomia no Brasil: 1915-1944	107
Quadro 8 – Currículos e propostas curriculares de Biblioteconomia no Brasil: 1915-1982 – parte II	108
Quadro 9 – Tecnologias assistivas.....	118
Quadro 10 – Tecnologias assistivas na UFU	121
Quadro 11 – Contribuição da biblioteca para a Agenda 2030	134
Quadro 12 – Discentes com deficiência por curso na PUC Minas	154
Quadro 13 – Matriz de documentos de referência	172
Quadro 14 – Análise comparativa dos documentos normativos dos SBU	177
QUADRO 15 – Verificação da PDA por biblioteca do SB da UFMG	189
Quadro 16 – Comparativo dos cursos com discentes com deficiência na PUC Minas	201
Quadro 17 – Quadro comparativo dos cursos com discentes que se declaram com deficiência na UFMG	204
Quadro 18 – Comparativo das respostas dos bibliotecários gestores.....	215
Quadro 19 – Comparativo das respostas dos usuários com deficiência	232
Quadro 20 – Variáveis empresariais no contexto da BU	257
Quadro 21 – Verificação dos objetivos propostos	261
Quadro 22 - pesquisas realizadas na Ciência da Informação entre os anos de 2006 e 2019	290

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de matrículas em cursos de Graduação de alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento ou altas habilidades/superdotação – Brasil 2009-2019	40
Tabela 2 – Percentual de alunos com deficiência na PUC Minas	149
Tabela 3 – Quantitativo de discentes com deficiência na PUC Minas.....	150
Tabela 4 – Discentes com deficiência nas áreas de conhecimento dos cursos	152
Tabela 5 – Tipologias e o percentual das deficiências em cada área do conhecimento CNPq.....	153
Tabela 6 – Percentual de alunos em cada tipo de deficiência declarada na UFMG	162
Tabela 7 – Comparativo do percentual de discentes que se declaram com deficiência na PUC Minas	200
Tabela 8 – Comparativo do percentual de discentes que se declaram com deficiência na UFMG.....	203

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABPEE	Associação Brasileira de Pesquisadores em Educação Especial
AEs	Acervos Especiais
AI	Arquitetura da Informação
ALMG	Assembleia Legislativa de Minas Gerais
ANPED	Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação
BDST	Biblioteca Digital e Sonora
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BH	Belo Horizonte
BICEN	Biblioteca Central
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
BU	Biblioteca Universitária
BU/SB/UFMG	Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG
CADV	Centro de Apoio ao Deficiente Visual
CAPEs	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CCN	Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadadas
CD	<i>Compact disc</i>
CDD	Classificação Decimal de <i>Dewey</i>
CDU	Classificação Decimal Universal ou UDC
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CI	Ciência da Informação
Cidoso	Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COLTEC	Colégio Técnica da UFMG
CONASS	Conselho Nacional de Secretários de Saúde
COVID	<i>COrona Virus Disease</i>
CRPD	Centro de Referência para a Pessoa com Deficiência
DA	Deficiência auditiva
DPVAT	Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres
DSI	Disseminação seletiva da informação
DSM	Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais
DV	Deficiência visual
DVD	Disco Digital de Vídeo
EaD	Ensino a distância
ECI	Escola de Ciência da Informação
ES	Ensino Superior
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

FABICO	Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
FACE	Faculdade de Ciências Econômicas
FAFAR	Faculdade de Farmácia
FAFICH	Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
FEBAB	Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários
GRI	Gerência de Recursos Informacionais
GT-Acess	Grupo de Trabalho Acessibilidade
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBDD	Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência
ICHS	Instituto de Ciências Humanas e Sociais
IES	Instituição de Ensino Superior
IFB	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
IFC	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
IFLA	<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>
IFRS	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
IGC	Índice Geral de Cursos
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
LaPEADE	Laboratório de Pesquisa, Estudos e Apoio à Participação e à Diversidade em Educação
LEIA	Leitura, Informação e Acessibilidade
Libras	Língua Brasileira de Sinais
LLM	Limitações locomotoras
LTi	Laboratório de Tecnologias Intelectuais
MADAIDI	Análise e Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais Inclusivos
MEC	Ministério da Cultura e Educação
MG	Minas Gerais
MS	Mato Grosso do Sul
NAI – PUC Minas	Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais
NAI – UFMG	Núcleo de Acessibilidade e Inclusão
NBR	Normas Brasileiras
NEE	Necessidades educacionais especiais
NEI	Núcleo de Educação Inclusiva
NUPI	Núcleo de Políticas de Inclusão
OCUL	<i>Ontario Council of University Libraries</i>
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OE	Objetivo específico
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OPAC	Catálogo Público de Acesso em Linha
OPAS	Organização Pan-Americana da Saúde
PcD	Pessoa com deficiência
P.C.R.	Pessoa em cadeira de rodas
PDA	Política de desenvolvimento de acervo
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional

PDV	Pessoa com deficiência visual
P.M.R	Pessoa com mobilidade reduzida
PLANOR	Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras
PNC	Plano Nacional da Cultura
PNNL	Plano Nacional do Livro e Leitura
PO	Pessoa obesa
PUC Minas Gerais	Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
PUCRS	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
PSI	Produtos e Serviços de Informação
PV-PR	Partido Verde – Paraná
RI	Recursos Informativos
RIA	Repositório de Informação Acessível
SBU	Sistemas de Bibliotecas Universitárias
SIBI	Sistema Universitário de Bibliotecas
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SISBI	Sistema de Bibliotecas
SISBIN	Sistema de Bibliotecas e Informação
TA	Tecnologia Assistiva
TAC	Transtorno de aprendizagem e comunicação
TEA	Transtorno do Espectro Autista
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TID	Transtornos invasivos do desenvolvimento
TILS	Tradutor e Intérprete de Língua de Sinais
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFPB	Universidade Federal da Paraíba
UFOP	Universidade Federal de Ouro Preto
UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFRN	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFS	Universidade Federal de Sergipe
UFU	Universidade Federal Uberlândia
UI	Unidades de Informação
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a infância
UNIFOR	Centro Universitário de Formiga
Upias	Liga dos Lesados Físicos Contra a Segregação
USP	Universidade de São Paulo
W3C	<i>World Wide Web Consortium</i>
Unb	Universidade de Brasília
WCAG	<i>Web Content Accessibility Guidelines</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	22
1.1 Problema	44
1.2 Hipótese	45
1.3 Objetivos	47
1.3.1 Objetivo geral.....	47
1.3.2 Objetivos específicos.....	47
1.4 Justificativa e contribuições	47
1.5 Estrutura da tese	50
2 COMPREENDENDO O CONTEXTO DA DEFICIÊNCIA	52
2.1 As bibliotecas no contexto da PcD	52
2.2 Modelo médico e social da deficiência	58
2.3 Tipologias de deficiências	64
2.4 Os direitos das pessoas com deficiência	67
3. ACESSIBILIDADE E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UM PANORAMA DE INVESTIGAÇÕES NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	73
4. GESTÃO ORGANIZACIONAL E AS INFLUÊNCIAS DO AMBIENTE EXTERNO – TEORIA DA CONTINGÊNCIA	85
4.1 Gestão de bibliotecas universitárias e as variáveis empresariais: estrutura, pessoas, tecnologia, tarefa e ambiente	92
4.1.1 A Universidade e as BU	93
4.1.2 Bibliotecário, equipe da biblioteca e o usuário da informação com deficiência	106
4.1.3 Tecnologias e acervo acessível	116
4.1.4 Serviços e produtos das BU	124
4.1.5 Fatores internos e externos e seus impactos nas organizações	128
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	137
5.2 Universo da pesquisa	144
5.2.1 Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais	144
5.2.1.1 Sistema Integrado de Bibliotecas da PUC Minas	146
5.2.1.2 Discentes que se declaram com deficiência – PUC Minas	147
5.3 Universidade Federal de Minas Gerais	158
5.3.1 Sistema de Bibliotecas da UFMG	160
5.3.2 Discentes que se declaram com deficiência – UFMG	161
5.4 Amostra da pesquisa	163
5.5 Instrumentos de coleta de dados	166
5.6 Técnica da Análise de conteúdo	174
6 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	176

6.1 Análise dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias	179
6.1.1 Documentos normativos do SIB PUC Minas	179
6.1.1.1 Regulamento do Sistema Integrado de Bibliotecas	179
6.1.1.2 Plano de Contingência do Sistema Integrado de Bibliotecas PUC Minas	182
6.1.2 Documentos normativos do SB da UFMG	186
6.1.2.1 Regulamento do Sistema de Bibliotecas.....	186
6.1.2.2 Política de desenvolvimento do acervo do Sistema de Bibliotecas	187
6.1.2.3 Regimento da Biblioteca Universitária	191
6.1.2.4 Regulamento 02/2010 do Cepe sobre o acolhimento de Acervos Especiais pela Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG	191
6.1.2.5 Plano de Contingência do Sistema de Bibliotecas da UFMG	192
6.1.2.6 Guia do usuário	195
6.2 Comparação dos dados dos Núcleos de Acessibilidade e Inclusão	199
6.2.1 NAI PUC Minas – dados 2018 e 2020	200
6.2.2 NAI UFMG – dados 2016 e 2019.....	202
6.2.3 Comparativo dos dados do NAI PUC Minas (2020/1) e NAI UFMG (2019/2).....	206
6.3 Análise dos questionários eletrônicos	213
6.3.2 Análise das respostas dos usuários com deficiência.....	231
6.4 Análise das respostas das entrevistas com os gestores	251
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	263
REFERÊNCIAS	272
APÊNDICE A - Pesquisas realizadas na ciência da informação entre os anos de 2006 e 2019.	290
APÊNDICE B - Controle do processo de coleta de dados	351
APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) dos Gestores	355
APÊNDICE D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) dos Bibliotecários	356
APÊNDICE E - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) dos Usuários	357
APÊNDICE F – Roteiro da entrevista dos Reitores, Pró-Reitores de Graduação e Gestores do NAI	358
APÊNDICE G – Roteiro de entrevista dos Gestores dos Sistemas de Bibliotecas	359
APÊNDICE H – Questionário dos bibliotecários em função de chefia/coordenação de BU	360
APÊNDICE I – Questionário dos usuários (discentes com deficiência)	364
APÊNDICE J – Glossário	368
APÊNDICE K- Processo de análise de conteúdo das entrevistas com os gestores	380
REFERÊNCIAS	381

1 INTRODUÇÃO

Para que a informação, o conhecimento e os espaços sociais estejam acessíveis a todos – usuários, clientes, comunidade, servidores, colaboradores ou outras expressões utilizadas – sem ou com deficiência –, seja nas bibliotecas, nos museus, nos cinemas, nos teatros, nas organizações, no sistema de ensino brasileiro, enfim, na sociedade como um todo, entende-se que se torna imprescindível conhecer o sujeito informacional¹ e suas especificidades. Dado que, de posse desse conhecimento, compreende-se que seja possível eliminar e precaver barreiras no seu acesso. Possibilitando, assim, atender equitativamente as demandas informacionais dos usuários que podem ser pessoas com deficiência (PcD).

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), nº 13.146/2015, em vigor desde janeiro de 2016, destina-se a assegurar e a promover o exercício dos direitos e liberdades fundamentais das PcD para a sua inclusão e cidadania (BRASIL, 2015). Como dispõe a referida lei, a PcD é “aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (BRASIL, 2015). Ressalta-se que as barreiras são entraves ou obstáculos que venham limitar ou impedir que as pessoas tenham liberdade de movimento, a circulação com segurança, a comunicação e o acesso à informação (BRASIL, 2004).

Isto posto, entende-se que é inevitável que as Bibliotecas Universitárias (BU) sejam acessíveis, o que possibilitará dar condição as PcD a utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, edificações, informação e comunicação por PcD ou mobilidade reduzida (P.M.R.). A acessibilidade garante a eles viverem de forma independente, exercendo os seus direitos de cidadão e de participação social (BRASIL, 2015).

Atenção a essa questão esteve presente em pesquisa anterior, no Mestrado em Ciência da Informação (CI), em que se discutiu a inclusão e a acessibilidade nas BU, mas com o olhar na formação e atuação do profissional bibliotecário na sociedade inclusiva e que atuava na função de bibliotecário de referência na Universidade

¹ Basicamente, sujeitos sociais que mantém relações com a informação (CARMO; ARAÚJO, 2020, p. 7).

Federal de Minas Gerais (UFMG)². Visto que, dentre as funções que os bibliotecários desempenham, que podem ser de bibliotecário gestor, catalogador, de referência, entende-se que este último tem um papel significativo no primeiro contato com o usuário com deficiência na BU, sendo ele um ator importante para incluir, acolher e recepcionar esse usuário. Por meio do estudo realizado, em 2015, verificou-se que ainda há muito para ser explorado e realizado nos espaços das BU nesse contexto para que de fato as universidades possam ter e oferecer unidades de informação (UI) – sinônimo de BU – acessíveis. Visto que situação de exclusão e inacessibilidade ainda é percebida, de acordo com os trabalhos correlatos realizados na CI que corroboram essa afirmativa. A investigação apresentou uma realidade que carece de melhorias, identificando a necessidade de mudanças no processo gerencial das bibliotecas para que os usuários, com ou sem deficiência, e incluindo o usuário com deficiência invisível, possa ter acesso equitativo à informação e a todos os serviços oferecidos.

A presente investigação caracteriza-se como descritiva e exploratória, de abordagem qualitativa, realizada por meio de um estudo comparativo entre dois sistemas de bibliotecas universitárias: um privado, da Pontifícia Universidade Católica (PUC Minas), e outro público, da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). A escolha destas instituições deve-se ao fato de a pesquisadora não realizar a pesquisa na instituição em que trabalha, e pela UFMG ser a única universidade em Minas Gerais (MG) que forma o Bacharel em Biblioteconomia e possui um extenso corpo técnico. E, dentre as instituições privadas tradicionais e das mais antigas de Belo Horizonte, decidiu-se pela PUC Minas.

Destaca a temática em estudo, com o enfoque gerencial, um olhar voltado para as pessoas com deficiência intelectual e do transtorno do espectro autista (TEA), tendo em vista que há uma lacuna na revisão de literatura em que não se vê estudos com o enfoque nesses usuários e demandam por mais acessibilidade atitudinal, principalmente. Entende-se que há uma negligência em termos de estudos da acessibilidade para esse público que pode utilizar as BU mas que possuem dificuldades, e que ainda não foram elencadas.

A BU, foco da presente investigação, é compreendida como uma organização e “não pode ser caracterizada como elemento isolado, uma vez que existe como

² Costa, 2015.

subsistema da organização maior que a instituiu, a universidade, em função da qual seu propósito é estabelecido” (OLIVEIRA, 2004, p. 27). De acordo com Cunha (2010, p. 7), as BU são “organizações complexas, com múltiplas funções e uma série de procedimentos, produtos e serviços que foram desenvolvidos ao longo de décadas”. Tem como propósito fundamental proporcionar acesso ao conhecimento. E esse acesso é que irá permitir que os usuários da informação, com ou sem deficiência, possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida. Essa tipologia de biblioteca é mantida por Instituições de Ensino Superior (IES) públicas ou privadas e seus usuários são a comunidade interna formada por docentes, discentes, colaboradores, servidores ou terceirizados. Ressalta-se que as BU estão abertas para atenderem a comunidade externa do entorno onde estão localizadas (CUNHA; CAVALCANTI, 2008).

A comunidade da BU ou seus usuários, como são mais comumente chamados, podem ser um usuário real ou em potencial. O usuário real – *real user* –, para Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 21), é o “usuário com o qual a unidade de informação já estabeleceu contato por meio de seus produtos e/ou serviços informacionais; usuário ativo; contrário de usuário potencial”. E o *potencial user* – usuário potencial – pode ser caracterizado como pessoa, grupo ou entidade em que suas atividades estão vinculadas a missão e aos objetivos da organização ou comunidade em que a UI está inserida e que podem vir a ser usuários dos serviços e produtos desta biblioteca (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Para Cunha e Cavalcanti (2008), o usuário com necessidades especiais³ (*special needs*), é um usuário que pode ter deficiências visuais ou ter necessidades físicas específicas ou distúrbios de aprendizagem e o sistema deve ter condições para dar o suporte às necessidades desse usuário. Para isso, o ambiente no qual se busca a informação precisa ser planejado e organizado para atender as necessidades informacionais dos seus usuários assegurando, assim, a acessibilidade e a inclusão. E, para atingir esse objetivo, infere-se que é essencial conhecer esse usuário e suas necessidades informacionais. No contexto da BU, Cruz-Riascos (2013, p. 117) expressa que “os usuários de todo sistema de bibliotecas universitárias fazem uso dos produtos e serviços ofertados, por isso é preciso conhecer o público-alvo e suas necessidades informacionais”. Dessa forma, pode-se recorrer aos estudos de usuários que são um dos recursos da Biblioteconomia que proporciona o

³ Transcrito da forma como os autores utilizaram no texto.

conhecimento do público-alvo, indicadores de perfil, demandas informacionais, nível de sua satisfação, se utilizam a biblioteca, os seus produtos e serviços, e de como e para que a informação é usada pelos usuários (CRUZ-RIASCOS, 2013).

Apreende-se, assim, que por meio dos estudos de usuários há possibilidade de os gestores conhecerem a multiplicidade de discentes com deficiência, usuários e não usuários das BU presentes no ensino superior. Visto que o número de matrículas de estudantes com deficiência na Graduação vem aumentando, de acordo com os dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) (2020). E esses discentes, possivelmente, apresentarão novas demandas às universidades e, por consequência, às BU. Vale ressaltar que a presença de PcD nas universidades não se limita aos discentes, mas podem ter professores e técnicos administrativos, colaboradores e ou funcionários/empregados com deficiência nas IES e essas pessoas podem ser usuários das BU. Ressalta-se que esses atores não serão contemplados na presente investigação.

À vista disso, discute-se na tese os direitos de ir e vir nesse espaço social da PcD visível e invisível (não aparente). Pois nem toda deficiência é visível, podendo essa realidade ser ainda mais desafiadora para a prática profissional do bibliotecário. Visto que, como dispõe o Art. 4º da Lei Brasileira de Inclusão, “toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação” (BRASIL, 2015). Ainda no contexto educacional, a referida Lei, no Art. 27, dispõe que a educação é um direito da PcD, que tem assegurado um sistema educacional inclusivo em todos os níveis de maneira que possam desenvolver seus talentos, habilidades físicas, sensorial e intelectual de acordo com suas características, necessidades e interesses de aprendizagem.

Tendo como referência a legislação brasileira acerca da inclusão e dos direitos de todos os cidadãos e, particularmente, aos direitos das PcD, entende-se que as IES dão o direito da inclusão a essas pessoas. Por conseguinte, compreende-se que caberia igualmente a BU por meio do trabalho do bibliotecário assumir essa responsabilidade. Ressalta-se que “o conjunto das leis brasileiras destinadas aos direitos das pessoas com deficiência é reconhecido como um dos mais abrangentes do mundo” (MAIOR, 2017, p. 32).

Como se observa na legislação brasileira, ela garante vaga para as PcD em concursos públicos e reserva de vagas em organizações (BRASIL, 1990; BRASIL, 1991; BRASIL, 2016) e o acesso ao ensino superior pela lei de cotas (BRASIL, 2016).

Cabe salientar a importância dessas leis, e que a política de cotas tem uma grande representatividade, pois propicia a essas pessoas ocuparem mais espaços, em se capacitar, ter uma formação, um emprego, uma renda maior e sair da invisibilidade. Face ao exposto, pode-se verificar as conquistas alcançadas por esses cidadãos na sociedade brasileira. É pertinente destacar que as conquistas sociais das PcD se iniciaram pelo engajamento de suas famílias, por profissionais que os atendiam e, posteriormente, pelas próprias PcD (MAIOR, 2017).

Na compreensão de Lanna Junior (2010, p. 12), as PcD foram, por anos, “tratadas com desprezo e desrespeito quanto aos seus direitos, o que as motivou a se organizarem em grupos e promoverem um forte movimento de participação política no âmbito do processo de redemocratização do Brasil”. Acrescenta que esse espaço foi construído por meio de lutas, embates políticos, conquistas importantes, embora existindo momentos de omissão do governo e invisibilidade por parte da sociedade.

Sendo assim, pondera-se que refletir acerca dos direitos das PcD ao acesso à informação, a sua organização, disseminação, a gestão das BU e o seu uso pelas PcD, é impreterível. Tendo em vista que existem normativas que deveriam ser cumpridas. Bem como por compreender esse papel, sendo de responsabilidade dessas UI, assegurando, assim, o direito das PcD ao acesso à informação.

Destaca-se que as bibliotecas são um dos itens que compõem a infraestrutura das IES, prescritos pelo Ministério da Educação (MEC) para serem avaliadas em vários pontos, inclusive, nos aspectos da acessibilidade como pode-se observar no Censo da Educação Superior⁴. De acordo com o manual de preenchimento do Censo do INEP (2019), há uma questão específica acerca da acessibilidade em que se pergunta: Oferece condições de acessibilidade arquitetônica ou física, acessibilidade de conteúdo e acessibilidade tecnológica?

É preciso lembrar que as IES “trazem consigo a responsabilidade de garantir ações para o acesso, a permanência e a conclusão de curso com sucesso de

⁴ Realizado anualmente pelo Inep, o Censo é o mais completo levantamento estatístico sobre as IES brasileiras e sua oferta de cursos. Seu objetivo é oferecer à comunidade acadêmica e à sociedade em geral informações detalhadas sobre a situação e as grandes tendências do setor e, principalmente, guiar as políticas públicas de educação. Após a divulgação, os dados passam a figurar como estatísticas oficiais da educação superior. Como forma de aprimorar a qualidade das análises realizadas, o Censo traz as informações de alunos e profissionais individualmente, permitindo que as políticas do setor e seus participantes sejam acompanhados de maneira minuciosa. O Censo ainda subsidia o planejamento e a avaliação de políticas públicas, além de contribuir no cálculo de indicadores de qualidade como o Cálculo Preliminar de Curso (CPC) e Índice Geral de Cursos (IGC). Disponível em: shorturl.at/bosFI. Acesso em: 12 jun. 2020.

estudantes com necessidades educacionais especiais⁵ (NEE) a partir da política educacional vigente no Brasil” (MELO *et al.*, 2014, p. 44). Logo, apreende-se que a acessibilidade, em suas várias dimensões, é um direito desses cidadãos no universo das BU, como será tratado ao longo da tese.

A partir do momento que as universidades se reorganizam por meio dos subsídios legais, normas e políticas públicas para receber e dar condições de permanência para os discentes com deficiência realizarem o seu percurso acadêmico, entende-se que, simultaneamente, as BU realizariam ações para eliminar barreiras. Logo, pode-se pensar que um planejamento estratégico de UI seja capaz de auxiliar a inclusão nas bibliotecas, considerando ele ser um instrumento de gestão. “O alvo do planejamento estratégico é configurar e reconfigurar as atividades da organização e seus produtos e serviços, de forma que eles combinem resultados e perpetuação” (TEIXEIRA, 2012). Esse planejamento é inserido na tese na medida em que as BU se reconfigurariam para o atendimento ao usuário com deficiência e considerando que a sua gestão seja orientada para o macroambiente (LUBISCO, 2011).

Observa-se que o ambiente ao redor da biblioteca é dinâmico e sofre várias mudanças. Por conseguinte, exigir-se-á que bibliotecários e gestores acompanhem e monitorem as mudanças que acontecem na sociedade para atender aos usuários da BU que mudam constantemente. À vista disso, presume-se que, com uma visão holística e estratégica de seus gestores com “olhar externo, indo buscar no ambiente externo da organização a inspiração e o foco estratégico dos seus serviços e produtos” (BARBALHO; BERAQUET, 1995, p. 14), o usuário com deficiência poderá ter uma biblioteca acessível e se sentir acolhido neste espaço.

Entende-se ser esta uma questão tão essencial e necessária a sua discussão contínua na CI e na Biblioteconomia. Pois, pensando na multiplicidade de usuários das bibliotecas, e entre eles os usuários com deficiência, reflete-se que o atendimento recebido por eles nas BU pode ser diferente ao prestado aos usuários sem deficiência. Assim, analisar a gestão da BU sob a perspectiva da diversidade torna-se obrigatório.

Supõe-se que talvez não seja falado desse lugar como se deveria para os estudantes de Biblioteconomia, ocasionando, assim, um despreparo e insegurança para a prática profissional com a PcD. Tal afirmativa pode se fundamentar em estudos na área da CI. Na investigação de Botelho (2014, p. 153), observa-se que, a questão

⁵ Termo adotado pelo Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CEB nº 2, de 11 de setembro de 2001.

acerca da formação do bibliotecário é complexa e as lacunas existentes devem-se, sobretudo, a educação recebida. Segundo Botelho (2014), não é de se estranhar que o profissional possa ter dificuldades no atendimento da PcD e em perceber que utilizar outros tipos de linguagens e suportes informacionais são determinantes para que se estabeleça uma mediação de forma concreta e eficiente. Na pesquisa de Passos (2010, p. 137), ao relatar a percepção do sujeito com deficiência visual no ensino superior acerca do bibliotecário como localizador da informação um participante da pesquisa, menciona que “hoje ainda é difícil achar algum bibliotecário que tenha conhecimento, é difícil mesmo, é raro achar [...]”. Outro participante destaca que “não tive por parte dos bibliotecários nenhuma orientação, de como desenvolver a pesquisa, de me ajudar a encontrar os materiais. Na verdade, isso era serviço da minha mãe, que me ajudava bastante” (PASSOS, 2010, p. 138). Ainda a respeito da formação profissional, Paula (2009) apresenta uma sugestão de disciplina para os cursos de Graduação em Biblioteconomia visando auxiliar o bibliotecário no atendimento e na implantação de bibliotecas acessíveis.

Compreende-se que essas e outras percepções relatadas na comunicação científica sinalizam para que ações sejam realizadas para que seja possível mudar esse Quadro tendo em vista as tipologias de deficiências e suas especificidades.

Em relação a formação do bibliotecário e da equipe da BU para o atendimento a PcD, um ponto significativo que deve ser mencionado é a terminologia a ser utilizada. Na obra *História sobre os movimentos sociais no Brasil*, encontra-se que as PcD, ao se organizarem como movimento social, empenharam-se por novas designações que rompessem com a imagem negativa que as excluía. Iniciou-se, dessa forma, com a expressão “pessoas deficientes” usado pelo movimento na sua organização do final dos anos de 1970 e início de 1980 por influência do Ano Internacional das Pessoas Deficientes (AIPD).

De acordo com Lanna Junior (2010, p. 17), “a inclusão do substantivo ‘pessoa’ era uma forma de evitar a coisificação, se contrapondo à inferiorização e desvalorização associada aos termos pejorativos usados até então”. A expressão “pessoas portadoras de deficiência” foi incorporada, posteriormente, com o intuito de identificar a deficiência como um detalhe da pessoa. E essa expressão foi adotada na Constituição Federal, nas leis, sendo esses alguns exemplos. Consoante com Lanna Junior (2010, p. 16), “as palavras são instrumentos importantes de luta política”. Acrescenta que foram adotados eufemismos como pessoas com necessidades

especiais e portadores de necessidades especiais. O movimento das PcD critica esses eufemismos diante do adjetivo especial criar uma categoria que não condiz com a luta dessas pessoas pela inclusão e equiparação de direitos. A luta política para esse movimento não vai em busca de ser especial, contudo, ser cidadão. Assim, “a condição de “portador” passou a ser questionada pelo movimento por transmitir a ideia de a deficiência ser algo que se porta e, portanto, não faz parte da pessoa. Além disso, enfatiza a deficiência em detrimento do ser humano” (LANNA JUNIOR, 2010, p. 17). Lamentavelmente, ainda se lê textos e ouve pessoas utilizarem essas expressões nos mais diferentes espaços.

A expressão PcD, consagrada pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2006, passou a ser adotada para designar esse grupo social. Essa expressão em, oposição à pessoa portadora, demonstra que a deficiência parte do corpo e humaniza a denominação. “Ser pessoa com deficiência é, antes de tudo, ser pessoa humana. É uma tentativa de diminuir o estigma causado pela deficiência” (LANNA JUNIOR, 2010, p. 17).

Ressalta-se que nesta investigação é adotada a expressão “**pessoa com deficiência**”⁶ (ORGANIZAÇÃO, 2006; LANNA JUNIOR, 2010, BRASIL, 2015), e no contexto da investigação, ao referir-se ao usuário da informação com deficiência, adota-se o termo usuário com deficiência. Cabe destacar que, somente em redação literal de subsídios legais, citações, transcrição dos resultados das pesquisas na CI e/ou fala da amostra da pesquisa, poderá ocorrer o uso de outra terminologia.

A acessibilidade e inclusão são aspectos que estão diretamente ligados a uma gestão inclusiva em BU. A acessibilidade na BU, segundo Fialho e Silva (2012, p. 155), “é fundamental para que todos os usuários se sintam incluídos na sociedade, devendo haver uma preocupação, por parte dos profissionais da informação, em adequar suas unidades de informação para atender toda uma diversidade de usuários”. Ao mencionar todos os usuários, a intenção é dar ciência de que a sociedade é constituída por uma diversidade de pessoas – “a diversidade mostra como somos diferentes no aspecto físico, psicológico e cultural” (LIMA, 2006, p. 20) – com demandas e necessidades distintas para usar e frequentar espaços públicos e

⁶ Grifo nosso.

privados tendo a inevitabilidade de disponibilizar recursos tecnológicos para a acessibilidade.

Perante o exposto, percebe-se que na gestão de BU é essencial dar atenção a diversidade de usuários com o olhar nas dimensões da acessibilidade arquitetônica, atitudinal, comunicacional, metodológica, programática e instrumental (SASSAKI, 2006). Visto que cada uma destas dimensões da acessibilidade pode ser avaliada no cotidiano das BU. Acerca dessas dimensões, Nicoletti (2010) verificou que somente as seis dimensões mencionadas por Sasaki (2006) não contemplavam “a complexidade de questões abarcadas pela acessibilidade ampla no contexto das bibliotecas” (NICOLETTI, 2010, p. 47). Por meio da análise de documentos oficiais e técnicos relacionados com a acessibilidade, a autora identificou e incluiu mais duas categorias: as dimensões da acessibilidade à informação e a acessibilidade ao mobiliário e equipamentos. Nicoletti (2010), ao final da sua pesquisa, criou um produto, um *checklist* para bibliotecas, sendo este um instrumento que auxiliar gestores e bibliotecários para que a acessibilidade seja implementada. A presente pesquisa não utilizou esse instrumento para avaliar as condições de acessibilidade das BU. Mas alguns aspectos desse instrumento e de outros documentos de referência apresentados em uma Matriz de documentos de referência, no Capítulo 7, foram utilizados como aporte nesta investigação para criação dos instrumentos de coleta de dados e análise dos dados.

A acessibilidade informacional, uma das dimensões mais importantes no contexto das BU, é a dimensão que dispõe acerca da eliminação de barreiras no acesso à informação, “contribuindo com a construção e manutenção de ambientes propícios para busca, recuperação e utilização da informação, sem que haja interferências de ordem fisiológica, educacional, profissional, cultural e social” (SANTOS; ARAÚJO, 2015, p. 210). Isto posto, “a acessibilidade informacional acontece quando a informação está disponível para o uso de maneira que possa ser facilmente entendida e conhecida por qualquer pessoa, seja ela ouvinte, surda, deficiente visual, idosa, deficiente físico” (MEZZARI, 2015, p. 61).

A inclusão, para os autores Booth e Ainscow (2011), é vista, sobretudo, com a colocação de valores inclusivos em prática. Ela envolve um compromisso com determinados valores que tem o interesse de transpor os obstáculos da exclusão e promover a participação de todos. De acordo com os autores, “se não estiver vinculada a valores profundamente enraizados, então a tentativa de inclusão pode

representar a simples adesão a uma moda qualquer ou atendimento a instruções de cima para baixo” (BOOTH; AINSCOW, 2011, p. 21).

Segundo Malheiros (2019, p. 122), “à medida que a inclusão trouxe os usuários com deficiência visual para as bibliotecas brasileiras, elas foram tomando consciência da existência de um usuário até então desconhecido da maioria dos bibliotecários”. Ainda de acordo com a investigação do autor, observa-se a hesitação, incertezas e dúvidas em como o bibliotecário realizará o seu trabalho quando se questiona “como atendê-los, como fazê-los perceber receptividade nesse atendimento, como conhecer as suas necessidades de informação e, principalmente, como fornecer material adequado para que tenham acesso às informações desejadas” (MALHEIROS, 2019, p. 122). Nesse caso, pode-se problematizar essa questão quando o usuário da informação possui um tipo de deficiência não aparente e que seja menos conhecida socialmente e/ou impercebível, causando ainda mais desconhecimento e incertezas para a prática profissional.

Considera-se que, na gestão das BU, não deveria se perder a visão holística para uma melhor prestação de serviço que atenda as demandas desse público. Pois, “a perspectiva global permite um melhor entendimento da organização, e seus subsistemas, dos macros-ambientes e a interdependência entre eles” (MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 12). Visto que, a qualidade dos serviços da biblioteca está voltada para identificar as necessidades dos usuários “partindo da percepção e das expectativas que este apresenta em relação ao funcionamento e à prestação de serviços e recursos informacionais” (ESTABEL; MORO, 2014, p. 58).

Por essa razão, o título da tese é “*As (de)eficiências na gestão de bibliotecas universitárias: um olhar sobre a perspectiva da diversidade*” porque compreende-se que, quando as BU contemplam aspectos no âmbito da inclusão e acessibilidade, pode se inferir que elas têm uma gestão eficiente, que se preocupa, valoriza a diversidade de usuários da informação e acolhe esse público. Isso significa que a BU busca implementar o que dispõe os documentos normativos quanto aos direitos das PcD. Sendo assim, no processo de gestão de UI, os usuários são vistos como um grupo heterogêneo e com as mais diferentes especificidades para busca, acesso e uso da informação. Do contrário, quando não se conhece esse usuário, não se apropria dessa responsabilidade no âmbito das BU, não contempla o contexto da deficiência no seu cotidiano seguindo o que dispõe as normativas e não se reestrutura para atendê-los a gestão seria (de)eficiente. Desse modo, seria uma gestão falha. Ela

não seria satisfatória sob o ponto de vista da alteridade, da especificidade de acesso à informação e uso dos espaços públicos pelas PcD, da inclusão, da acessibilidade, do respeito aos direitos dos cidadãos brasileiros conforme as prescrições das normativas. Desta maneira, “se o lugar não está pronto para receber todas as pessoas, o lugar é deficiente (FROTA, 2017)⁷. Enfim, depreende-se que a gestão continuaria sendo realizada pensando, exclusivamente, em um usuário real e conhecido. Evitando, assim, as mudanças e adaptações necessárias para a diversidade de sujeitos informacionais que possuem as mais diferentes tipologias de deficiência.

Para Murca (2019, p. 3), “é necessário repensar as escolas que temos hoje para atender o aluno público-alvo da educação especial”. Acrescenta-se a afirmativa do autor o repensar, similarmente, as IES e as BU para o recebimento, acolhimento e atendimento aos usuários com deficiência. Ainda segundo o autor, ao discorrer sobre a inclusão, ela se refere na mudança do “atual paradigma educacional e de gestão. A escola não pode continuar ignorando o que acontece ao seu redor, nem anulando as diferenças dos alunos, bem como na forma de construir o conhecimento” (MURCA, 2019, p. 3). Compreende-se, da mesma forma, que a gestão de BU não poderia continuar esquecendo essa diversidade de usuários e o que ocorre em seu entorno.

De acordo com Ferrés (2008), a biblioteca acessível é um espaço que acolhe uma multiplicidade de sujeitos informacionais com instalações adequadas às necessidades do seu público, de acordo com as suas diferenças, que podem ser físicas, sensoriais e antropométricas, possibilitando a todos usufruir de seus serviços e atividades. Outra definição é que a biblioteca acessível e inclusiva, em seu dia a dia, incorpora “considerações sobre as especificidades e necessidades de seus diferentes públicos, entre eles os estudantes, pesquisadores, crianças, pessoas idosas, grupos escolares, e leitores em geral, com e sem deficiência” (FORTALECIMENTO, 2016, p. 26).

A partir das definições de Ferrés (2008) e de Fortalecimento (2016), infere-se que, para incluir e tornar acessível uma BU, é fundamental realizar um trabalho constante. Trata-se de um trabalho compartilhado e que cada membro da equipe, realizando pequenas ações no cotidiano, possibilitará que esses usuários sejam acolhidos e poderão se apropriar desse espaço no sentido de pertencimento.

⁷ <http://www.advcomm.com.br/arquitetura-humanista-acessibilidade/>. Acesso em: 15 set. 2022.

Uma sociedade inclusiva, de acordo com Sasaki (1997, p. 172), é aquela que “garante seus espaços a todas as pessoas, sem prejudicar aquelas que conseguem ocupá-los só por méritos próprios”. Para o autor, essa sociedade transcende o propósito de garantir espaços adequados a todos, pois tem-se o intuito de fortalecer atitudes de aceitação e valorização da alteridade dos sujeitos, enfatizando a relevância do permanecer, do conviver, da cooperação e da contribuição “que todas as pessoas podem dar para contribuírem em vidas comunitárias mais justas, mais saudáveis e mais satisfatórias” (SASSAKI, 1997, p. 172). Salienta-se, na citação do autor, os aspectos da convivência, cooperação e a contribuição, tendo em vista que os usuários com deficiência, ao estarem presentes nas BU, fornecerão subsídios para a(s) modificação (ões) que são ou serão necessárias nessas UI. Menciona-se, assim, o lema “nada sobre nós sem nós” (SASSAKI, 2011), em que nas tomadas de decisões ou políticas que possam vir a ser criadas deveria ter a participação daqueles que serão diretamente envolvidos, ou seja, as PcD e assim realizar a inclusão. E acerca da importância da participação das PcD sobre as tomadas de decisões sobre os seus próprios direitos, em 2018, o Comitê das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência sinalizou que PcD e suas organizações representativas “devem participar de processos públicos de tomada de decisões sobre seus próprios direitos humanos” (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2020).

Destaca-se que, quando se fala em uma sociedade inclusiva, são várias as dificuldades e desafios para concebê-la, e elas não se restringem, se limitam ou pertencem apenas aos profissionais bibliotecários ou as bibliotecas brasileiras. A responsabilidade por uma sociedade inclusiva é de todos e os desafios e dificuldades do mesmo modo apreende outras áreas. Por exemplo, entende-se que professores universitários estão despreparados para a interação com os discentes com deficiência em sala de aula por não receberem formação adequada e conhecimento do contexto da deficiência. Pode ocorrer casos de indiferença do professor, a falta de convívio com essas pessoas no seu cotidiano, dificuldades em lecionar remotamente (devido a pandemia) para atender as especificidades do discente, desconhecimento da diversidade e das tipologias de deficiência.

Ainda a respeito da convivência com as PcD, Goffman (1988, p. 61), sinaliza que “na medida em que as pessoas se relacionam mais intimamente, essa aproximação categórica cede, pouco a pouco, à simpatia, à compreensão e à avaliação realística de qualidades pessoais”. A convivência entre estigmatizados e

peças sem deficiência, conforme mencionados pelos autores Magalhães e Cardoso (2010, p. 56), “favorece a construção de padrões de relação anteriormente inexistentes, que, uma vez desenvolvidos, possibilitam forma de interação de grupos considerados diversos e/ou antagônicos”.

É essencial compreender que a presença e a convivência do discente com deficiência nas bibliotecas é um direito. E que essa pessoa é um usuário da informação que quer e deveria ter condições de utilizar os serviços e informações oferecidas aos usuários das BU. Deste modo, reflete-se se as fontes informacionais que hoje estão disponíveis nas BU – seja em formato físico ou digital –, bem como os serviços das UI, estejam inacessíveis diante da multiplicidade de discentes com deficiência. Nesse contexto, torna-se oportuno mapear os usuários da biblioteca, o que permitirá conhecer os usuários reais e em potencial, abrangendo o usuário com deficiência. Esse mapeamento poderá ser realizado por meio do estudo de usuários que consiste em uma “coleta sistemática de dados concernentes ao sistema, suas atividades, operações, pessoal, uso e usuários, em um dado momento ou em período de tempo” (FIGUEIREDO, 1994, p. 23).

No que diz respeito a relevância do estudo de usuários para as bibliotecas, Pinheiro (1982) destaca: a aquisição do conhecimento do fluxo de informação e de sua demanda, a satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do uso, do aperfeiçoamento, dentre outros pontos que estão relacionados à informação. Isto posto, visualiza-se o valor deste estudo para as tomadas de decisões dos gestores que poderão se basear nas informações obtidas, em que os seus interlocutores compartilham pontos de vistas, demandas, experiências positivas e/ou negativas vivenciadas na BU, bem como no seu dia a dia em outros espaços das IES.

A falta de conhecimento sobre a deficiência, das PcD e suas especificidades, ou do convívio com elas por parte da equipe da BU pode ser justificado, em parte devido há muito tempo essas pessoas terem estudado em escolas especializadas. O que ocasionava um olhar limitado de que uma PcD não poderia ocupar aquele espaço ou fazer determinado curso. Nessa direção, Martins (2003), explicita que a educação de PcD tradicionalmente foi separada da que era destinada aos estudantes considerados normais. Desse modo, formaram-se dois sistemas separados, o sistema regular e o especial, que envolviam pressupostos políticos-educacionais específicos, formas de administração e pessoal técnico pedagógico. O que poderia voltar a

acontecer com o Decreto nº 10.502/2020, que institui a *Política Nacional de Educação Especial (PNEE): equitativa, inclusiva e com aprendizado ao longo da vida*, de acordo com a visão de entidades como a Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação (ANPED) e Associação Brasileira de Pesquisadores em Educação Especial (ABPEE). Em agosto de 2021, ocorreu uma audiência pública para ouvir especialistas e debater acerca do referido decreto com o intuito de modificar a PNEE. Por não ser foco desta investigação, não se discute essa questão na tese.

Apreende-se que a diversidade deveria ser vista como qualidade e não com uma visão preconceituosa, limitante e indiferente seguindo, assim, um dos oito princípios da Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência que é “o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade” (CONVENÇÃO, 2007, p. 28).

Segundo Candau (2012, p. 13), preconceito, discriminação e exclusão “caminham juntos. A diferença se transforma em desigualdades de processos sutis e complexos, presentes em nosso cotidiano, nos âmbitos privado e público, assim como nos diferentes espaços sociais”. Prossegue que “os veículos da discriminação vão desde o currículo formal, que exclui múltiplas e várias as maneiras de expressão cultural, passando pela linguagem não verbal, até chegarem, frequentemente, ao nível os comportamentos e das práticas explícitas” (CANDAU, 2012, p. 20).

Conforme Miranda (2014, p. 14), “quando a diferença é baseada na desigualdade, ela pode ser um elemento que provoca situações de preconceito e discriminação [...]”. Dessa maneira, configuram-se as minorias, sendo elas formadas por grupos de pessoas que vivenciam experiências baseadas em desigualdades, como os homossexuais, os negros, as PcD, as mulheres, entre outros (MIRANDA, 2014). Para o autor, esses grupos são tratados de formas desiguais por possuírem alguma característica de cor, raça, gênero, psicológica, física etc., não conseguindo, assim, usufruir de seus direitos pois são tolhidos por grupos de maioria.

As minorias, para Chaves (1971, p. 149), são um “grupo de pessoas que de algum modo e em algum setor das relações sociais se encontra numa situação de dependência ou desvantagem em relação a um outro grupo, maioritário, ambos integrandos uma sociedade mais ampla”. É nesse panorama em que se enquadram as PcD. Atenta-se que os direitos das PcD deveriam ser garantidos na prática, uma vez que o Brasil possui uma legislação para assegurar a democracia e que todos os direitos dos cidadãos brasileiros sejam respeitados na sociedade (BRASIL, 1989;

BRASIL, 1999; BRASIL, 2000; BRASIL, 2002; BRASIL, 2005; BRASIL, 2008, BRASIL, 2011, BRASIL, 2012; BRASIL, 2015; BRASIL, 2016, BRASIL, 2018). Pode-se observar a evolução das leis que visam a proteção desse grupo minoritário (ANDRIGHETTO, 2013). Ressalta-se que somente inserir esse grupo na sociedade, na universidade ou na BU não garante a inclusão desses cidadãos.

No desconhecimento das PcD pelos gestores, um tratamento que pode ser desigual chama a atenção no universo das BU. Considera-se a partir de investigações acerca dessa temática, na Biblioteconomia e na CI, que o usuário com deficiência não usufrui de todos os serviços, espaços e informações destas UI como deveria. “Pessoas com deficiência visual devem ter direito de acesso à informação disponível tanto em meio físico como virtual de modo eficiente e igualitário, a fim de que possa promover a inserção desses sujeitos nos novos espaços de comunicação” (MELO, 2018, p. 95). Acrescenta-se a afirmativa que pessoas com TEA, deficiência física, intelectual, múltiplas etc. devem ter o direito ao acesso à informação nas BU.

A presente investigação, ao refletir sobre o acesso à informação e aos serviços das BU para as PcD, e, conseqüentemente, sinalizar para uma gestão inclusiva, fundamenta-se, inicialmente, nas disposições dos subsídios legais brasileiros, compreendendo que esse fazer insere-se na prática profissional do bibliotecário. Ao discutir essa temática na gestão das BU, deve-se compreender que se trata de cidadania, dos direitos desses cidadãos e usuários da informação. Como mencionado na Constituição Federal Brasileira, conhecida também como Constituição Cidadã, no Capítulo I Dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, o Art. 5º dispõe 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” (BRASIL, 1988). Quanto a este artigo, em 28 de setembro de 2021, foi aprovada no Plenário do Senado Federal a Proposta de Emenda Constitucional (PEC)⁸ nº 19, de 2014, cuja ementa altera o *caput* do Art. 5º da Constituição Federal para incluir o direito à acessibilidade e à mobilidade entre os direitos individuais e coletivos. Agora, a PEC segue para a votação na Câmara dos Deputados. Dessa forma, apreende-se que inserir esses direitos na Constituição Brasileira fortalece o direito de ir e vir dos cidadãos com deficiência.

⁸ Senado Federal. Em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/118042>

Observa-se que essa garantia de igualdade está presente na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948, *on-line*). O Art. 7º dispõe que todos são iguais perante a lei e tem direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei.

Na área educacional, o Decreto nº 5.296/2004, Art. 24 dispõe que os estabelecimentos de ensino de qualquer nível ou modalidade, sejam públicos ou privados, propiciarão condições de acesso e uso a todos os seus espaços para a PcD ou P.M.R (BRASIL, 2004). Em concordância com o decreto, essa acessibilidade deve ocorrer inclusive em salas de aula, bibliotecas, auditórios, instalações desportivas, sanitários, laboratórios e áreas de lazer. Desse modo, essa questão poderia ser problematizada nas mais diferentes tipologias de bibliotecas. Entende-se que todos os usuários são iguais ao que tange o seu direito à informação e uso das bibliotecas.

De acordo com Maior (2017), os direitos gerais e específicos desse público se fazem presentes em diversos artigos constitucionais. Para o autor, “a política de inclusão, a acessibilidade, as garantias para surdos, cegos e pessoas com baixa visão têm leis próprias” (MAIOR, 2017. p. 33). Outros direitos estão inseridos transversalmente na legislação da saúde, educação, trabalho, proteção social, cultura, esporte entre outros.

No caminho para a prática da inclusão, sobre o engajamento de várias pessoas nessa questão e por considerar o contexto educacional uma área ampla da presença de bibliotecas, a inclusão na área educacional envolverá alguns aspectos, a saber:

- a) Como colocar valores em ação;
- b) Apoiar a todos para que sintam que pertencem;
- c) Aumentar a participação de crianças e adultos nas atividades de aprendizagem e de ensino, e nas relações e comunidades das escolas locais;
- d) Reduzir a exclusão, a discriminação, as barreiras à aprendizagem e à participação;
- e) Reestruturar culturas, políticas e práticas para responder à diversidade de modo a valorizar cada um igualmente;
- f) Aprender com a redução das barreiras;
- g) Ver as diferenças como um recurso para a aprendizagem;
- h) Reconhecer o direito dos estudantes a uma educação de alta qualidade em sua localidade;
- i) Melhorar as escolas para funcionários, pais/responsáveis e seus estudantes; e
- j) Reconhecer que inclusão em educação é um aspecto da inclusão social (BOOTH; AINSCOW, 2011).

Diante disso, entende-se que estes aspectos são naturalmente aplicáveis no âmbito das bibliotecas. Pondera-se que esses apontamentos poderiam ser pensados na BU a partir da mudança e da ampliação do olhar dos gestores acerca da inclusão.

Com essa perspectiva, percebe-se que o processo de inclusão compreende valores, princípios e atitudes. Nota-se a valorização das diferenças, aceitação da alteridade do sujeito e se cria um espaço acolhedor e de respeito. Esses aspectos são pertinentes a todos os tipos de bibliotecas se elas têm a intenção de incluir e acolher.

Valentim e Zwaretch (2007, p. 49) consideram que “a interação é necessária, já que as pessoas têm necessidade de obter a confirmação sobre a correção de suas ações/decisões”. Por meio da interação, obtêm-se informações, observa-se mudanças que ocorrem no ambiente e permite que decisões sejam ajustadas. Ainda de acordo com esses autores, “a comunicação organizacional engloba todas as formas de interação utilizadas no ambiente corporativo” (VALENTIM; ZWARETCH, 2007, p. 49).

Os autores enfatizam que “entende-se por comunicação organizacional o processo, através do qual, os indivíduos da organização obtêm as informações pertinentes sobre ela e as mudanças que nela ocorrem, desempenhando a função de fonte de informação para os indivíduos da organização” (VALENTIM; ZWARETCH, 2007, p. 45). E, para a gestão da BU, sabe-se que informações sobre os seus usuários são indispensáveis para tomadas de decisões.

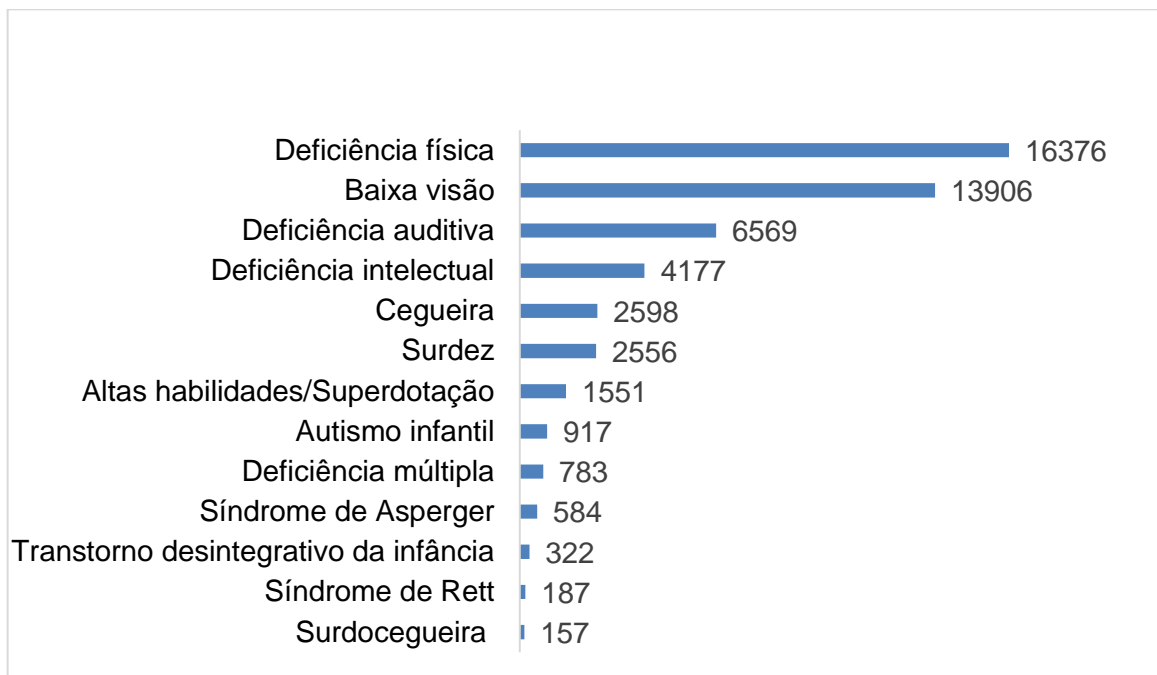
Ao observar que para realizar a gestão inclusiva em BU aspectos como a acessibilidade, legislação, diversidade, equidade etc. deveriam ser incorporados em sua gestão considera-se oportuno, nesse cenário, realizar a Gerência de Recursos Informacionais (GRI) contemplando a multiplicidade de seus usuários.

Para Barbosa (2008, p. 7), a “GRI apoia-se em três disciplinas essenciais, que são a administração, a computação e a ciência da informação (CI). No campo da CI, destacam-se a biblioteconomia, a gestão de documentos e a arquivologia”. Para caracterizar GRI, de acordo com Naves (1999), considera-se um conceito multidisciplinar, tendo sido influenciado por outros três, a saber: gerência de registros – tendo como objetivo facilitar o acesso aos documentos; a gerência de dados – são fatos ou eventos processados por máquinas e pessoas e a gerência de informação como recurso.

Sendo assim, diante da presença desse público na BU compreende-se como impreterível que nesses conceitos da GRI sejam inseridos esse público de forma a proporcionar autonomia e independência na busca, acesso e uso da informação. De acordo com o Censo da Educação Superior, quanto às matrículas de discentes com deficiência do ano de 2019 (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS

EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2020), estão presentes nas IES em cursos de Graduação pessoas que se declaram com deficiência conforme a representação distribuída no Gráfico 1. Esses dados foram coletados em 2.608 instituições sendo 302 públicas – 110 Federais, 132 Estaduais e 60 Municipais e 2.306 privadas.

Gráfico 1 – Número de matrículas em cursos de Graduação de alunos com deficiência – 2019



Fonte: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2020.

Observa-se que, no documento *Censo da Educação superior 2019: divulgação dos resultados* (2020), utilizou-se a nomenclatura Autismo infantil, e no documento *Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2019* (2021) utilizou-se Autismo. São documentos de anos diferentes para apresentar os dados do ano de 2019 e que não tem uma padronização para se referir aos dados estatísticos das matrículas dos discentes que se declaram com Autismo.

A Tabela 1 demonstra o acesso das PcD ao ensino superior, apresentando o crescimento do número de matrículas de discentes que se declaram com deficiência na Graduação no período de 2009-2019. Segundo os autores Petten, Rocha e Borges (2018), esse acesso ocorre em um momento recente. Esse cenário pode ser compreendido por meio da análise de políticas públicas de inclusão das PcD, a ampliação do acesso ao ensino superior no Brasil ocorrido nos últimos quinze anos,

que vão desde o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) até o financiamento e estabelecimento de bolsas de estudos na iniciativa privada.

Tabela 1 – Número de matrículas em cursos de Graduação de alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento ou altas habilidades/superdotação – Brasil 2009-2019

Ano	Número de Matrículas de Alunos com Deficiência, Transtornos Globais do Desenvolvimento ou Altas Habilidades/Superdotação	Percentual em Relação ao Total de Matrículas em Cursos de Graduação
2009	20.530	0,34%
2010	19.869	0,31%
2011	22.455	0,33%
2012	26.663	0,38%
2013	29.221	0,40%
2014	33.475	0,43%
2015	37.986	0,47%
2016	35.891	0,45%
2017	38.272	0,46%
2018	43.633	0,52%
2019	48.520	0,56%

Fonte: Censo da Educação Superior, 2020.

Um fato que chamou a atenção, ao consultar as informações no *Resumo Técnico Censo da Educação Superior*, é a diferença do número de matrículas informado no referido documento no ano de 2015 e o apresentado no documento *Censo da Educação Superior 2019: divulgação dos resultados*. No *Resumo* do ano de 2015, verificou-se um total de 37.927 matrículas, ao se comparar esse dado com o da Tabela 1, esse número é de 37.986. Observou-se o mesmo para o ano de 2019, em que no documento *Resumo Técnico do Censo da Educação Superior 2019* há a informação de 50.683 matrículas na Graduação. E novamente, na Tabela 1, no ano de 2019, informou-se o quantitativo de 48.520 matrículas de PcD no ensino superior. Diante do tempo para a conclusão da tese, não se realizou uma análise para que se pudesse compreender e apresentar essa divergência dos dados.

Os dados demonstram um crescimento considerável no número de matrículas de discentes com deficiência no ensino superior entre os anos de 2009 e 2019. Assim, “a entrada desses estudantes, e dos próximos que estão por vir, certamente trará um desafio importante para as Instituições de Ensino Superior em todo o país, pois não

se trata apenas do acesso, mas sim em pensar em Políticas e ações de permanência” (PETTEN; ROCHA; BORGES, 2018, p. 138).

Observando as tipologias de deficiências nos documentos *Resumo Técnico Censo da Educação Superior*, que são instrumentos de divulgação dos resultados do Censo da Educação Superior, dos anos de 2010 a 2019, criou-se o Quadro 1 para ter conhecimento, nesse período cronológico, de quais variáveis eram pesquisadas no contexto da presente investigação.

Quadro 1 – Tipologias de deficiência e aspectos de acessibilidade e inclusão no resumo técnico do censo da educação superior de 2010 a 2019

ANO	TIPOS DE DEFICIÊNCIA	ASPECTOS DE ACESSIBILIDADE E/OU INCLUSÃO
2010	Não localizado no documento Resumo Técnico.	<p>O Censo de 2010 não coletou informações de infraestrutura como instalações e condições de acessibilidade já que constavam no e-MEC.</p> <p>Variáveis e Categorizações de Pesquisa de Infraestrutura Consideradas para o Censo 2010:</p> <p>Instalações – Restaurante universitário. Área de lazer/espço livre. Biblioteca. Cantina/cozinha/lanchonete. Espço cultural. Espço de conveniência. Espço de educação esportiva. Espço do docente e tutor. Espço do funcionário. Espço multimeios. Espço para atividade administrativa. Espço para aula prática. Espço para coordenação. Laboratório de informática. Outras instalações. Sala de aula. Sala de estudos (individual/grupo). Nenhuma instalação.</p> <p>Condições de acessibilidade: Rampas e vias acessíveis. Mobiliário acessível. Sanitário acessível. Elevador acessível. Sinalização visual, tátil e sonora.</p>
2011	<p>Localizou um Quadro com os tipos de deficiências de alunos coletadas nos Censos 2010 e 2011 e a informação de que em relação às alterações de variáveis dos questionários de coleta entre os Censos 2010 e 2011, destaca-se a alteração e a inclusão de categorias nos tipos de deficiências dos alunos, além da mudança de nomenclatura dessa variável.</p> <p>Tipos de deficiência (Censo 2010): cegueira, baixa visão, surdez, deficiência auditiva, deficiência física, surdocegueira, deficiência múltipla, deficiência intelectual/mental.</p>	<p>Criadas categorizações na variável “Recursos de Tecnologia Assistiva Disponíveis às Pessoas com Deficiência”.</p> <p>Recursos de Tecnologia Assistiva Disponíveis às Pessoas com Deficiência (Censo 2010) Material em braile. Material em áudio. Sistema de síntese de voz. Tradutor e intérprete de língua brasileira de sinais. Guia-intérprete. Material didático em língua brasileira de sinais. Inserção da disciplina de língua brasileira de sinais no curso. Material didático em formato impresso acessível. Material didático digital acessível.</p> <p>Recursos de Tecnologia Assistiva Disponíveis às Pessoas com Deficiência (Censo 2011)</p>

	Tipos de deficiência, transtorno global do desenvolvimento ou altas habilidades/superdotação (2011): cegueira, visão subnormal ou baixa visão, surdez, deficiência auditiva, deficiência física, surdocegueira, deficiência múltipla, deficiência intelectual, autismo infantil, síndrome de Asperger, síndrome de rett, transtorno desintegrativo da infância, altas habilidades/superdotação.	Material em braile. Material em áudio. Tradutor e intérprete de língua brasileira de sinais. Material didático em língua brasileira de sinais. Inserção da disciplina de língua brasileira de sinais no curso. Material didático em formato impresso acessível. Material didático digital acessível. Material pedagógico tátil. Recursos de acessibilidade à comunicação. Recursos de informática acessível. Material em formato impresso em caractere ampliado. O percentual de 80,7% dos cursos de Graduação garante condições de acessibilidade às pessoas com deficiência.
2012	Não localizado no documento Resumo Técnico.	Não localizado no documento Resumo Técnico.
2013	Não localizado no documento Resumo Técnico.	Não localizado no documento Resumo Técnico.
2014	Não localizado no documento Resumo Técnico.	Não localizado no documento Resumo Técnico.
2015	Deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, superdotação, cegueira, deficiência intelectual, surdez, deficiência múltipla, síndrome de Asperger, surdocegueira, transtorno desintegrativo, síndrome de Rett.	Não localizado no documento Resumo Técnico.
2016	Deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, cegueira, surdez, deficiência intelectual, superdotação, deficiência múltipla, autismo, síndrome de Asperger, transtorno desintegrativo, surdocegueira, síndrome de rett.	Não localizado no documento Resumo Técnico.
2017	Deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, cegueira, surdez, deficiência intelectual, superdotação, deficiência múltipla, autismo, síndrome de Asperger, transtorno desintegrativo, surdocegueira, síndrome de Rett.	Não localizado no documento Resumo Técnico.
2018	Deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, deficiência intelectual, cegueira, surdez, superdotação, deficiência múltipla, autismo, síndrome de Asperger, transtorno desintegrativo, síndrome de Rett, surdocegueira	Não localizado no documento Resumo Técnico.
2019	Deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, deficiência intelectual, cegueira, surdez, superdotação, autismo, deficiência múltipla, síndrome de Asperger, transtorno desintegrativo, síndrome de Rett, surdocegueira	Não localizado no documento Resumo Técnico.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Observa-se, no Quadro 1, que não há uma padronização na apresentação dos dados coletados no *Resumo Técnico do Censo da Educação Superior*, dado que ora se verifica um determinado tipo de informação – tipos de deficiência, recursos de acessibilidade –, dados mais completos, e em outros anos não é mencionado⁹. As tipologias de deficiência mencionadas nos anos de 2015 a 2019 são as mesmas alterando a ordem em que aparece no documento devido ao quantitativo declarado.

Nota-se a grande diversidade de estudantes com deficiência no ensino superior. Assim, à medida que o ensino vai se modificando, a biblioteca “deve estar preparada para acompanhá-lo, quando não, ir mesmo à frente, provocando a adoção de novos métodos pedagógicos, a criação de novos hábitos, a formação de novas atitudes em relação aos livros, ao estudo e à pesquisa” (FERREIRA, 1980, p. 6).

Pode-se acrescentar à passagem anterior as novas formas de prestação de serviços e atitudes frente à diversidade de usuários. E, em particular, no ano de 2020, os desafios de gestão frente a pandemia do *CORONA VIRUS DISEASE* (COVID-19) também chamada de coronavírus¹⁰. Uma vez que, no cotidiano das BU, entende-se que o usuário com deficiência encontra barreiras e dificuldades para realizar o seu estudo diante da inacessibilidade, e no contexto *on-line* de *home office* essa diferença se potencializa e agrava ainda mais o cenário de exclusão.

1.1 Problema

Sabe-se que mudanças ocorrem na sociedade e elas tendem a impactar nas funções e serviços das bibliotecas, independentemente da tipologia: escolar, especializada, comunitária, pública, universitária dentre outras. E, respectivamente, cada uma possui um papel a desempenhar para atender as demandas dos usuários da informação. Contudo, cabe destacar que essas bibliotecas têm pontos em comum de selecionar, reunir, organizar uma infinidade de documentos nos mais variados suportes e, posteriormente, disponibilizá-los para que sejam consultados pelos mais diferentes perfis de usuários incluindo a PcD.

⁹ Observa-se uma variação na numeração de páginas (60, 82 118, 138) do documento o que impossibilita contemplar todas as questões.

¹⁰ Coronavírus é uma família de vírus que causa infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na China. Provoca a doença chamada de coronavírus (COVID-19). Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 29 jun. 2020.

Assim, ao se ter conhecimento dessa realidade nas IES brasileiras, e por presumir que o bibliotecário teria responsabilidade por essa questão em sua atuação, propõe-se esta investigação para contribuir no entendimento que ações inclusivas e de acessibilidade se tornem uma realidade na gestão de BU, uma vez que “as bibliotecas precisam ser acessíveis, para que possam atender as necessidades informacionais a todos os usuários sem ou com deficiência” (LEMOS; CHAHINI, 2019, p. 23518). Compreende-se que seja necessária alteração no modo de trabalho do bibliotecário e na gestão da BU.

Para Pinto e Neto (2014), as BU têm um papel inquestionável no acesso à informação para esses utilizadores. E as bibliotecas devem explorar sistemas, ferramentas e equipamentos que estejam disponíveis para irem ao encontro das suas necessidades possibilitando que os recursos e serviços das bibliotecas passem a estar acessíveis por meio de plataformas e ferramentas adequadas.

Valendo-se da prática profissional, literatura científica, eventos científicos sobre inclusão, pode-se afirmar que as PcD não usufruem todos os espaços sociais e serviços como deveria e recomenda os documentos de referência. Assim, considera-se obrigatório assegurar o direito desse público, incluí-los nos mais variados espaços sociais e eliminar barreiras. E, por entender que esses aspectos são pertinentes ao universo das BU, e, avaliando que as BU ainda são excludentes, identifica-se o problema de pesquisa. Nesse panorama, como a gestão dos Sistemas de Bibliotecas da PUC Minas e da UFMG minimizam as desigualdades existentes entre o atendimento e o uso da biblioteca pelo usuário com deficiência e o sem deficiência, se em sua gestão práticas inclusivas não são contempladas.

1.2 Hipótese

Infere-se que, para introduzir discussões sobre a acessibilidade na pauta dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias, gera-se um grande esforço, principalmente, porque as mudanças tendem a acontecer mediante as demandas reais com dados quantitativos que justifiquem as alterações. No entanto, sabendo-se que há orientações legais para incluir e eliminar barreiras em espaços públicos, que o Censo do Ensino Superior apresenta dados sobre discentes com deficiência, que as IES veem criando núcleos de apoio ao discente que se declara com deficiência e com pesquisas sendo realizadas há mais de uma década no contexto da Biblioteconomia

e da CI, entende-se que os gestores de BU teriam embasamentos suficientes que justificam uma mudança de postura e de gestão de bibliotecas e da informação.

A partir do pressuposto de que os usuários com deficiência invisível, como a intelectual, surdez, TEA, entre outros, não têm o atendimento adequado, o acesso à informação e aos seus serviços de modo igualitário e equitativo nas BU, a hipótese da pesquisa é que os gestores das BU não estão sensibilizados ao ponto de realizarem uma gestão que contemple práticas de inclusão e acessibilidade, tendo em vista que esses aspectos não são contemplados em seus documentos normativos. Infere-se, portanto, que o gestor não se conscientizou da relevância do seu papel e da dimensão da sua responsabilidade em diminuir as desigualdades nos espaços das bibliotecas para a democratização do acesso à informação e ao conhecimento por parte dos usuários de bibliotecas. O que faz com que a inacessibilidade atitudinal permaneça e com isso tende a impactar no espaço físico e virtual das BU.

Ao mencionar o espaço virtual das bibliotecas, a acessibilidade nesse ambiente beneficia a uma série de pessoas que precisam, buscam e utilizam a informação. E as PcD “são as maiores beneficiadas, pois, na falta da acessibilidade na *web*, podem ter seu acesso prejudicado ou até mesmo impedido pelas barreiras impostas pela inacessibilidade” (W3C BRASIL, *on-line*). Do contrário, quando os *sites* são acessíveis, as PcD desfrutam das informações e serviços disponíveis e que lhes são de direito na *web*. A internet tornou-se um recurso essencial em diversos aspectos no cotidiano das pessoas, como na educação, saúde, diversão, interação social etc. Utiliza-se dela para receber e fornecer informações, bem como para interagir com a sociedade. Desta forma, entende-se ser obrigatório que a *web* seja acessível a fim de proporcionar as PcD igualdade de acesso e de oportunidades (W3C BRASIL, *on-line*).

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Analisar a gestão dos Sistemas de Bibliotecas da PUC Minas e da UFMG na perspectiva da diversidade de usuários para o acesso à informação e a inclusão nas Bibliotecas Universitárias.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar na política de desenvolvimento de acervo (PDA), no guia do usuário, no (s) regulamento (s), e outros documentos normativos dos Sistemas de Bibliotecas da PUC Minas e da UFMG, aspectos que abarquem as dimensões da acessibilidade, formação de acervo acessível, tecnologias assistivas, usuários com deficiência dentre outros correlatos;
2. Verificar se são realizados estudos de usuários e se neles são contemplados aspectos da acessibilidade e inclusão.
3. Verificar se orientações da matriz¹¹ de documentos de referência para acessibilidade, inclusão e direito das PcD são implementadas nos sistemas de bibliotecas;
4. Conhecer a percepção dos Reitores das IES, dos Pró-Reitores de Graduação, dos Coordenadores dos Núcleos de Inclusão das Universidades, dos Gestores dos SBU, dos Bibliotecários na função de chefia/coordenação sobre a acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência nas BU;
5. Conhecer a percepção do usuário com deficiência ao acesso à informação e uso da biblioteca.

1.4 Justificativa e contribuições

O interesse por esse estudo não se trata de uma motivação pessoal do ponto de vista de ter algum familiar com deficiência, e, por isso, uma possível identidade com o assunto. Toma-se a liberdade, nesse momento, para explicar essa declaração, porque quando eu estava no Mestrado, essa foi uma pergunta recorrente. Em vista disso, teve-se a percepção de que ter um familiar com deficiência justificava o

¹¹ Matriz apresentada no capítulo 7.

interesse por essa temática e que eu era sensível a essa questão. E não por compreender que esse assunto está diretamente ligado aos estudos e trabalhos da Biblioteconomia e da CI.

Ao ter conhecimento de que em um dos cursos atendidos pela biblioteca em que atuava tinha matriculado discente com deficiência, essa situação me deixou inquieta e insegura. Isso porque essa questão não foi tratada na minha formação em biblioteconomia, bem como não ter conhecimento desse assunto que me permitisse realizar minha prática profissional de forma correta para a gestão da biblioteca e para o atendimento desse usuário. Logo, por considerar essa questão na BU de responsabilidade também do bibliotecário, iniciou-se os estudos no Mestrado nessa temática, e agora, no Doutorado, volta-se para perspectiva gerencial das BU.

Por compreender que a presença desse público tende a influenciar no cotidiano dessas UI e que poderá requerer modificações vindas do ambiente externo nas variáveis estrutura, pessoas, tecnologia e tarefas (Teoria da Contingência¹²), interferindo no seu dia a dia (gestão, atendimento, serviços, produtos dentre outros), visualiza-se a importância desses estudos na gestão das BU.

Além da justificativa pessoal, outras circunstâncias podem ser acrescentadas por considerá-las que em algum momento poderão demandar atenção das bibliotecas na temática estudada. Um aspecto é o envelhecimento da população brasileira, que pode apresentar doenças e/ou limitações, o que demanda modificações e/ou adaptações nos serviços das UI para atendê-los. Outro ponto é o crescimento do número de pessoas mais velhas matriculadas em cursos de ensino superior. Pode haver UI que observa um processo de envelhecimento de seus colaboradores e, nessa direção, demandas surgirão, necessitando de uma atenção a aspectos da acessibilidade para que eles possam realizar as suas tarefas.

E, nessa direção, Xavier (2016), em uma reportagem especial sobre o envelhecimento e disponibilizada no *site* da Câmara dos Deputados, menciona que, em 35 anos, estima-se que um em cada três brasileiros seja idoso¹³. Destaca-se, do mesmo modo, os altos índices de acidentes de trânsito que em vários casos podem deixar sequelas nos motoristas, pilotos e pedestres. Pode-se visualizar que a

¹² Chiavenato, 1987.

¹³ Comissão dos direitos da pessoa idosa. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/comissao-de-defesa-dos-direitos-da-pessoa-idosa-cidoso/documentos/publicacoes/relatorios-de-atividades>. Acesso em: 12 set. 2022.

deficiência não se resume àquelas com as quais as pessoas nascem com elas, mas que, ao longo da vida, por alguma razão, possam vir a ser uma PcD, ou ficar momentaneamente com alguma limitação.

Vale ressaltar que, no ano de 2016, criou-se na Câmara dos Deputados a Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa (Cidoso). No relatório dos trabalhos dessa Comissão consta que foram realizados fóruns e um tema em destaque e considerado relevante é a acessibilidade, ou como tornar as nossas cidades amigáveis para o idoso. A pauta da audiência pública, do dia 04 de outubro de 2017, era o debate sobre a mobilidade e acessibilidade urbana para as pessoas idosas e PcD. Ainda no referido relatório encontra-se a aprovação de um requerimento que “requer a realização de audiência pública conjunta com a Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência para debater a mobilidade e acessibilidade urbana para pessoas idosas e pessoas com deficiência” (BRASIL, 2017, *on-line*) de autoria da deputada Leandre Dal Ponte¹⁴.

Com relação a pertinência da presente investigação, menciona-se a criação de núcleos de inclusão e acessibilidade nas IES para apoio e atendimento aos discentes que se declaram com deficiência. E, especificamente, nas IES que compõe o universo da pesquisa tem-se o Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais/s (NAI) da PUC Minas, criado em 26 de março de 2004, e do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI), da UFMG, criado em fevereiro de 2015.

Considera-se que, a presente pesquisa insere-se em um contexto educacional, universo em que se encontram as bibliotecas escolares e as universitárias. E, em relação a organização escolar, Mantoan (2003) discorre que a escola se estancou do formalismo da racionalidade e dividiu-se em modalidades de ensino, tipos de serviços, matrizes curriculares e burocracia. Ainda, segundo o autor, “uma ruptura de base em sua estrutura organizacional, como propõe a inclusão, é uma saída para que a escola possa fluir, novamente, espalhando sua ação formadora por todos os que dela participam” (MANTOAN, 2003, p. 12). Acrescenta que “a inclusão implica mudança desse atual paradigma educacional, para que se encaixe no mapa da educação escolar que estamos retrazando” (MANTOAN, 2003, p. 12). Infere-se que tal mudança poderia acontecer, semelhantemente, nas bibliotecas que recebem ou deveriam receber toda a diversidade de estudantes da escola e da universidade, sem distinções.

¹⁴ Deputada Federal pelo Partido Verde – PV-PR. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/deputados/178832> . Acesso em: 23 mar. 2019.

Dessa forma, cabe ressaltar que a inclusão é um processo infinito, com início e meio, não tendo um fim. A inclusão é uma iniciativa compartilhada, que considera tarefas de promoção da aprendizagem, da participação e a luta contra a discriminação sem fim e “implicam todos nós no ato de refletir sobre e reduzir as barreiras que nós e outros tenhamos criado e continuamos a criar” (BOOTH; AINSCOW, 2011, p. 7).

Compreende-se que este estudo possa despertar interesse nacional, tendo em vista as razões que ele apresenta para realizar a investigação proposta pois, colabora para apresentar um recorte da comunidade universitária estudantil, com deficiência, matriculada no ensino superior público e privado e os seus usuários da informação dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias da UFMG e PUC Minas, ambas as instituições localizadas em MG.

Ao mesmo tempo em que a pesquisa contribui com a questão social da diversidade de pessoas ao acesso à informação, por olhar para a questão da inclusão e da acessibilidade no âmbito das BU no Brasil, do mesmo modo poderá contribuir para a formação do Bacharel em Biblioteconomia, assim como para a sua formação continuada, pois possibilita refletir sobre os novos desafios da sua prática profissional.

Percebe-se, assim, que a importância da acessibilidade é reconhecida por possibilitar às PcD o gozo de todos os seus direitos, da mesma forma, aos demais cidadãos brasileiros que podem passar por alguma situação em sua vida que venha a requerer algum tipo de acessibilidade.

1.5 Estrutura da tese

Nesta seção, apresenta-se os sete capítulos da tese. Inicia-se por este capítulo introdutório, em que se elucida o estudo realizado, apresentando o problema, a hipótese, os objetivos – geral e específicos –, a sua justificativa e a relevância desta temática para a prática de uma a gestão inclusiva em BU.

O segundo capítulo discorre sobre o contexto da deficiência tratando do modelo médico e social da deficiência, tipologias de deficiências e os direitos das PcD no Brasil. Apresenta-se informações e dados gerais da população com deficiência no nível mundial e sobre a população brasileira que se declara com deficiência.

O terceiro capítulo apresenta um panorama de investigações em Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil na temática investigada.

A administração das organizações sob o ponto de vista de como o ambiente externo influencia a gestão desses espaços, isto é, as relações de interação entre as organizações e seus ambientes, são abordadas no capítulo quatro. A discussão realizada mostra como as variáveis empresariais estrutura, pessoas, tecnologia, tarefa e ambiente – Teoria da Contingência (CHIAVENATO, 1987) – podem ser observadas na gestão das BU, na perspectiva da inclusão e da acessibilidade.

No capítulo cinco, apresenta-se os procedimentos metodológicos. Descreve-se o universo, a amostra, os instrumentos da coleta de dados e a técnica de análise dos dados do estudo comparativo.

A análise de conteúdo, a Teoria da Contingência e a matriz de documentos de referência elaborado a partir de subsídios legais, normativos etc. foram utilizados para a análise e discussão dos resultados que é apresentada no capítulo seis.

As considerações finais são apresentadas no capítulo sete em que se reflete sobre os resultados da investigação, dando sequência com as Referências, Glossário e Apêndices.

Dada a importância da acessibilidade informacional e a eliminação de barreiras para o acesso do leitor ao conteúdo digital da presente tese, teve-se o cuidado de utilizar a fonte Arial¹⁵, fonte sem serifa, seguindo as recomendações de Francisco e Souza (2019). Para os autores, a implementação de algumas recomendações “evita erros de interpretação do conteúdo e perda de tempo na procura de soluções para transpor dificuldades” (FRANCISCO; SOUZA, 2019, p. 11).

¹⁵ Utilize os tipos de letras Verdana, Arial ou Tahoma. Não utilize letras serifadas ou estilizadas, pois estes tipos prejudicam a leitura a pessoas com baixa visão, dislexia ou com incapacidades cognitivas (FRANCISCO; SOUZA, 2013).

2 COMPREENDENDO O CONTEXTO DA DEFICIÊNCIA

O presente capítulo aborda as bibliotecas no contexto da deficiência, os modelos médico e social da deficiência, as tipologias das deficiências, estigma e preconceito, a terminologia sobre a PcD e os seus direitos, o quantitativo de PcD no mundo, o número de brasileiros que se declaram com algum tipo de deficiência conforme os resultados do Censo Demográfico do ano de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Para discorrer a respeito das PcD, compreende-se ser pertinente abordar algumas questões que envolvem o contexto da deficiência, os aspectos legais, um pouco da história do movimento e das suas lutas, a terminologia certa para se dirigir e/ou se referir a elas etc. Assim, o presente capítulo pode elucidar algumas questões que tendem a impactar na prática profissional dos gestores de BU.

2.1 As bibliotecas no contexto da PcD

Como o número de matrículas de PcD no ensino superior vem crescendo, entende-se que os usuários com deficiência precisarão “cada vez mais de um serviço de biblioteca compreensivo para apoiar as tendências do aprendizado [...]” (KAVANAGH; SKÖLD, 2009, p. 31). Logo, as bibliotecas, em sua missão e serviços disponibilizados, deveriam seguir o que dispõe a legislação para incluir esse público.

No que tange a deficiência visual, Kavanagh e Sköld (2009, p. 12) mencionam que as pessoas cegas “necessitam de telecomunicações e tecnologias da informação como computadores e equipamentos para livros falados para lerem”. Acrescentam que “estudantes incapazes de utilizar materiais impressos nas escolas, faculdades e universidades possuem as mesmas demandas de livros textos e materiais de estudo suplementar como àqueles que leem o material impresso” (KAVANAGH; SKÖLD, 2009, p. 32). É fundamental ampliar o olhar para as várias tipologias de deficiência com a oferta de recursos informacionais e serviços acessíveis da mesma forma que se dá condições a PcD visual. Essa prática assegura os direitos desse público e reduz desigualdades no acesso à informação. Neste ponto de vista, a inclusão social deveria ser compreendida pelos gestores identificando barreiras que impeçam as PcD de utilizarem “material impresso, de usar os seus serviços e tomar decisões apropriadas

para removê-las ou reduzi-las. Essa compreensão deve estar presente em todos os níveis, principalmente no gerencial” (KAVANAGH; SKÖLD, 2009, p. 69).

A exclusão nos mais variados espaços sociais pode estar relacionada a desigualdade, injustiça, disparidade, parcialidade no dia a dia por uma pessoa ter uma deficiência. A segregação, de acordo com Mendes (2017, p. 26), “se refere também à ideia de distância social, uma fragmentação não espacial da população, quando diferentes grupos – classe social, etnias etc. – estabelecem circuitos mais fechados e/ou mais hierarquizados de interações”. Para Mantoan (1997, p. 235), “a integração traz consigo a ideia de que a pessoa com deficiência deve modificar-se segundo os padrões vigentes da sociedade, para que possa fazer parte dela de maneira produtiva, e, conseqüentemente, ser aceita”. E a inclusão “é uma abordagem baseada em princípios ao desenvolvimento da educação e da sociedade. Está ligada à participação democrática no âmbito da educação e além dele” (BOOTH; AINSCOW, 2011, p. 20).

A Figura 1 apresenta o processo de inclusão.

Figura 1 - Processo de inclusão



FONTE: <http://www.filosofiahoje.com/2014/01/inclusao-social-de-verdade.html>.

As ações de exclusão, segregação, integração e a inclusão nos tempos atuais “marcam um percurso, ao qual estão subjacentes concepções e práticas, relativamente às quais, no caso da inclusão, entendida como educação inclusiva, a formação de professores é um dos factores fundamentais à sua implementação”, conforme expressa Silva (2009, p. 135). A partir desta passagem, considera-se que o aspecto de capacitação é um fator imprescindível para a gestão inclusiva nas BU.

Essa questão deve deixar de ser algo opcional ou de boa vontade de gestores para ser percebida como um direito das PcD.

No caminho para a prática da inclusão, sobre o engajamento de várias pessoas nessa questão, e por considerar que ela pode ser aplicada às demandas do ensino superior, encontra-se o *Index para a inclusão: desenvolvimento a aprendizagem e a participação nas escolas*, dos autores Booth e Ainscow (2012). A obra foi publicada pela primeira vez em 2000, tendo sido desenvolvido com a ajuda de professores, pais, gestores e pesquisadores com experiência em encorajar o desenvolvimento inclusivo de escolas. Observa-se, assim, a relevância do trabalho coletivo em prol da inclusão.

Inicialmente, o *Index* foi produzido para as escolas inglesas, e vem sendo adaptado para o uso em vários países e traduzido para 37 línguas, incluindo para o português, no ano de 2012, por tradutores do Laboratório de Pesquisa, Estudos e Apoio à Participação e à Diversidade em Educação (LaPEADE)¹⁶. Com a leitura desse material, pondera-se que suas orientações podem ser pensadas para a sua aplicação no âmbito do ensino superior brasileiro e das BU, bastando, para isso, uma mudança de visão e posicionamento dos gestores acerca do seu conteúdo e a sua aplicabilidade¹⁷.

O *Index* é um conjunto de materiais para apoiar mudanças nos mais variados espaços das escolas estimulando a sua comunidade (funcionários, pais, estudantes) a contribuírem com um plano para o desenvolvimento inclusivo e a sua prática. Logo, reflete-se que bibliotecários, gestores, equipe de atendimento, familiares e colegas dos usuários com deficiência possam apropriar-se de suas orientações e, por conseguinte, diminuir as desigualdades nas IES e BU. Tendo em vista que a inclusão na educação envolve colocar valores em ação, apoiar para que todos da comunidade possam se sentir pertencentes no espaço escolar, reestruturar culturas, políticas e práticas para a diversidade, reconhecer que a inclusão em educação é um aspecto da inclusão social, dentre outros, apreende-se que seja possível mudar a cultura da IES para valorizar as diferenças e disponibilizar um ambiente educacional inclusivo. O foco desta tese é a gestão de BU, mas entende-se que as informações apresentadas no

¹⁶ Laboratório fundado em 23 nov. 2003 de acordo com informações no site <https://www.lapeadeufrrj.rio.br/p%C3%A1gina-inicial/quem-somos> Acesso em: 12 set. 2022.

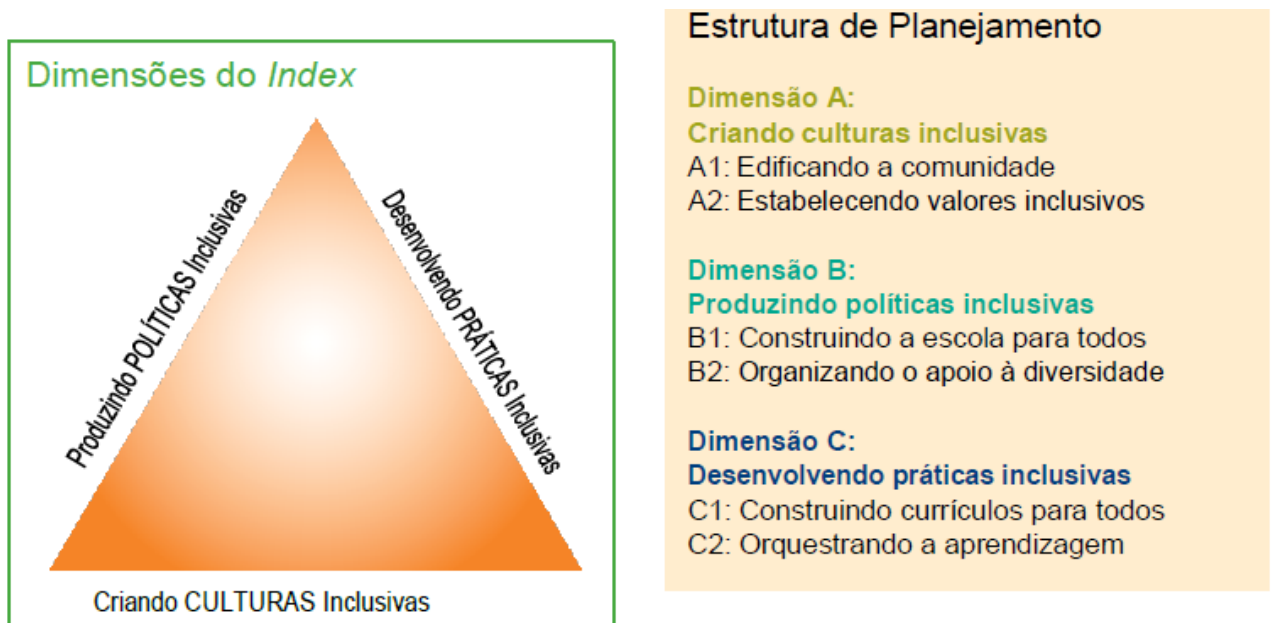
¹⁷ Esse ponto de vista deve-se a participação da investigadora na formação em Gestão Inclusiva, pelo projeto Diálogos para Inclusão em Bibliotecas, realizado em Mariana (MG) entre os dias 12 e 14 de fevereiro de 2019, onde o *Index* foi apresentado e atividades realizadas a partir dele para se pensar a inclusão nas bibliotecas.

Index possam contribuir com bibliotecários que atuam em biblioteca escolar e que se deparam com dificuldades no seu cotidiano diante da presença de alunos com deficiência nas escolas.

O processo de inclusão fundamenta-se nos conceitos de barreiras à aprendizagem e à participação, recursos de apoio à aprendizagem e a participação e apoio à diversidade. O desenvolvimento inclusivo considera três dimensões: cultura, políticas e práticas conforme podem ser visualizadas na Fig. 2.

Segundo Booth e Ainscow (2011), as políticas representam a forma como é administrada a escola e os seus planos de mudança; as práticas referem-se ao que é aprendido e ensinado e como isso é realizado; e as culturas retratam as relações, os valores e crenças enraizados. Mudar as culturas é imprescindível para que se sustente o desenvolvimento.

Figura 2 – Dimensões e estrutura de planejamento



FONTE: Booth; Ainscow, 2011.

As dimensões que fazem parte da estrutura de planejamento inclusivo compreendem indicadores, apresentados no Quadro 2. Não há um manual em como realizar a inclusão e eliminar as barreiras nas BU, mas analisar esses indicadores pode direcionar para que ações possam ser implementadas.

Quadro 2 – Indicadores das dimensões criando culturas inclusivas – produzindo políticas inclusivas e desenvolvendo práticas inclusivas

DIMENSÕES		INDICADORES
DIMENSÃO CRIANDO CULTURAS INCLUSIVAS	A:	<p>A1 – EDIFICANDO A COMUNIDADE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos são bem-vindos. 2. Os funcionários cooperam. 3. As crianças se ajudam mutuamente. 4. Funcionários e crianças se respeitam. 5. Funcionários e pais/responsáveis colaboram. 6. Funcionários e gestores trabalham juntos. 7. A escola é um modelo de cidadania democrática. 8. A escola encoraja a compreensão da conexão entre pessoas ao redor do mundo. 9. Adultos e crianças são responsivos a uma variedade de modos de gênero. 10. A escola e as comunidades locais desenvolvem-se mutuamente. 11. Os funcionários relacionam o que acontece na escola com as vidas das crianças em casa.
		<p>A2 – ESTABELECENDO VALORES INCLUSIVOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A escola desenvolve valores inclusivos que são compartilhados. 2. A escola encoraja o respeito a todos os direitos humanos. 3. A escola encoraja o respeito à integridade do planeta Terra. 4. Inclusão é entendida como a ampliação da participação de todos. 5. Existem altas expectativas para todas as crianças. 6. As crianças são igualmente valorizadas. 7. A escola combate todas as formas de discriminação. 8. A escola promove interações não violentas e resolução de desavenças. 9. A escola encoraja crianças e adultos a sentirem-se bem a respeito de si mesmos. 10. A escola contribui para a saúde das crianças e dos adultos.
DIMENSÃO PRODUZINDO POLÍTICAS INCLUSIVAS	B:	<p>B1 – DESENVOLVENDO A ESCOLA PARA TODOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A escola tem um processo de desenvolvimento participativo. 2. A escola adota uma abordagem inclusiva de liderança. 3. As indicações e promoções são feitas com justiça. 4. A experiência dos funcionários é conhecida e aproveitada. 5. Todo funcionário novato é auxiliado a se adaptar na escola. 6. A escola procura matricular todas as crianças de sua localidade. 7. Todas as crianças recém matriculadas são ajudadas a se adaptarem na escola. 8. Grupos de ensino e aprendizagem são montados com justiça, de forma a apoiar a aprendizagem de todas as crianças. 9. As crianças são bem-preparadas para se transferirem para outros ambientes. 10. A escola é fisicamente acessível a todas as pessoas. 11. Os prédios e pátios são estruturados de forma a apoiar a participação de todos. 12. A escola busca reduzir a emissão de carbono e água.

		<p>13. A escola contribui com a redução do lixo.</p>
	<p>B2 – ORGANIZANDO O APOIO À DIVERSIDADE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas as formas de apoio são coordenadas. 2. As atividades de desenvolvimento profissional ajudam os profissionais a responderem à diversidade. 3. A Língua portuguesa, usada como apoio linguístico adicional, é um recurso compartilhado por toda a escola. 4. A escola provê apoio à continuidade da educação de crianças entregues ao cuidado público. 5. A escola se certifica de que as políticas sobre “necessidades educacionais especiais” apoiem a inclusão. 6. As políticas sobre comportamento relacionam-se ao desenvolvimento da aprendizagem e do currículo. 7. As pressões pela exclusão disciplinar são minimizadas. 8. As barreiras à frequência escolar são restringidas. 9. O <i>bullying</i> é reduzido.
<p>DIMENSÃO C: DESENVOLVENDO PRÁTICAS INCLUSIVAS</p>	<p>C1 – CONSTRUINDO CURRÍCULOS PARA TODOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. As crianças exploram ciclos de produção e consumo de comida. 2. As crianças investigam a importância da água. 3. As crianças estudam vestimentas e decoração do corpo. 4. As crianças descobrem sobre habitação e o ambiente concebido. 5. As crianças refletem sobre como e porque as pessoas se movem em suas cidades e pelo mundo. 6. As crianças aprendem sobre saúde e relacionamentos. 7. As crianças investigam sobre a terra, o sistema solar e o universo. 8. As crianças estudam sobre a vida na terra. 9. As crianças pesquisam sobre fontes de energia. 10. As crianças aprendem sobre comunicação e tecnologias da comunicação. 11. As crianças se envolvem e criam literatura, artes e música. 12. As crianças aprendem o que é trabalho e ligam isso ao desenvolvimento de seus interesses. 13. As crianças aprendem sobre ética, poder e governo.
	<p>C2 – ORQUESTRANDO A APRENDIZAGEM</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. As atividades de aprendizagem são planejadas tendo em mente todas as crianças. 2. As atividades de aprendizagem encorajam a participação de todas as crianças. 3. As crianças são estimuladas a serem pensadores críticos confiantes. 4. As crianças são ativamente envolvidas em sua própria aprendizagem. 5. As crianças aprendem umas com as outras. 6. As lições desenvolvem a compreensão entre as semelhanças e diferenças entre as pessoas. 7. As avaliações encorajam o sucesso de todas as crianças. 8. A disciplina se baseia no respeito mútuo. 9. Os professores planejam, ensinam e revisam juntos. 10. Os professores desenvolvem recursos compartilhados de apoio à aprendizagem. 11. Os professores assistentes apoiam a aprendizagem e participação de todas as crianças. 12. O dever de casa é planejado de forma a contribuir com a aprendizagem de cada criança. 13. As atividades extraclasse envolvem todas as crianças. 14. Os recursos do entorno escolar são conhecidos e utilizados.

Fonte: Elaborado a partir de Booth; Ainscow, 2011.

A partir da observação dos sujeitos como as crianças, pais e responsáveis mencionados nas dimensões A, B e C, no Quadro 2, apreende-se que estes podem ser substituídos e os indicadores aplicados nas IES e de modo igual nas BU. No contexto deste estudo, os atores seriam, por exemplo, os reitores, pró-reitores, coordenadores dos núcleos de inclusão, diretores e/ou coordenadores das bibliotecas, bibliotecários e demais membros da equipe da BU.

Sabe-se que o estigma e o preconceito estão presentes nos espaços sociais e que a deficiência pode ser potencializada com as desigualdades sociais, tecnológicas, na falta ou precariedade de acesso à internet, o que pode implicar em um distanciamento ainda maior das PcD dos mais variados espaços. Apreende-se que nenhuma pessoa deveria ficar de fora em razão de suas condições.

A respeito dos desafios da BU, Teixeira (2012, p. 50, *on-line*), menciona que, na BU, é preciso observar as possibilidades do futuro e perceber que “o desafio mais crítico será remover os obstáculos que a impedem de responder às necessidades de uma clientela em mudança, transformar os processos e estruturas administrativas que caducaram e questionar as premissas existentes”.

2.2 Modelo médico e social da deficiência

Os dois modelos conceituais de deficiência, o médico e o social, de acordo com a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) foram propostos para compreender e explicar a incapacidade e a funcionalidade. Cabe destacar que há outros modelos como o religioso, por exemplo, quando a deficiência era vista como algo que fosse uma provação da pessoa estar pagando pecado. O modelo médico está centrado na pessoa, o modelo social atualmente já se discute o modelo dos direitos humanos ou integrativo. Um modelo não deixa de existir, eles vão se sobrepondo. Dado que ainda hoje há pessoas que acham que a deficiência é castigo divino. Em outras, o modelo médico está bastante arraigado, em que a deficiência é um problema daquela pessoa, ela está centrada no corpo dela.

No modelo social, a incapacidade “considera a questão principalmente como um problema criado pela sociedade e, basicamente, como uma questão de integração plena do indivíduo na sociedade” (Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, 2004, p. 22). Ela não se trata de um atributo do indivíduo, mas das condições que, em sua maioria, são criadas nas interações no ambiente social.

A incapacidade no modelo médico é considerada “um problema da pessoa, causado diretamente pela doença, trauma ou outro problema de saúde, que requer assistência médica sob a forma de tratamento individual por profissionais” (Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, 2004, p. 21). Os cuidados têm por objetivo a cura, a adaptação e a mudança de comportamento do indivíduo. Observa-se nesse modelo que a questão principal é a assistência médica.

Para Lanna Junior (2010), no modelo social, a “interação entre a deficiência e o modo como a sociedade está organizada é que condiciona a funcionalidade, as dificuldades, as limitações e a exclusão das pessoas” (LANNA JUNIOR, 2010, p. 16). Pois barreiras podem ser criadas diante do medo, da falta de conhecimento, estigma, preconceito, resistência etc. que impossibilitam a plena participação dos indivíduos.

Compreende-se que, a partir das passagens da CIF (2004) e Lanna Junior (2010), que a deficiência está nas interações, segundo o modelo social da deficiência.

Ainda acerca desses modelos, nos anos de 1960, no Reino Unido, Paul Hunt, um sociólogo com deficiência física, foi um dos precursores do modelo social da deficiência. O autor procurava compreender o fenômeno sociológico da deficiência a partir do conceito de estigma proposto por Erving Goffman. Goffman (1988) aborda a construção da identidade de pessoas estigmatizadas, que são aquelas pessoas que, “por um atributo são consideradas pela audiência como diferentes e até inferiores e encontram dificuldades para construir suas identidades pessoal e social” (MAGALHÃES; CARDOSO, 2010, p. 54).

Em setembro do ano de 1972, Hunt escreveu uma carta para o jornal inglês *The Guardian*, tornando-se esse o seu escrito de maior impacto. Nesse documento, Hunt expôs as dificuldades sofridas pelas pessoas com lesões físicas severas. Essas pessoas ficavam isoladas em instituições que não possuíam as condições necessárias. Hunt ainda propunha que fosse criado um grupo para que os seus membros levassem ao parlamento algumas ideias. A repercussão dessa carta foi tão ampla que várias pessoas responderam a sua proposta para a formação de um grupo de PcD e, após quatro anos, foi constituída a primeira organização política desse tipo, a Liga dos Lesados Físicos Contra a Segregação (Upias) (DINIZ, 2012).

Ainda, segundo esse autor, “reconhecer que a Upias foi a primeira organização de deficientes é algo que pode parecer estranho” (DINIZ, 2012, p. 1415), uma vez que há instituições pelo menos há dois séculos para pessoas cegas, surdas e com restrições cognitivas, sem contar com centros onde pessoas eram internadas e

abandonadas por terem diferentes lesões. Na verdade, a Upias foi a primeira organização política sobre deficiência a ser gerenciada e formada por PcD. Ela teve uma grande importância na sociedade pois, com um movimento político ativo, redefiniu em termos sociológicos lesão e deficiência, não ficando mais restrito a terminologia médica. O seu principal objetivo “era redefinir a deficiência em termos de exclusão social. A deficiência passou a ser entendida como uma forma particular de opressão social, como a sofrida por outros grupos minoritários, como as mulheres ou os negros” (DINIZ, 2012, p. 17). Segundo a Upias (1976)¹⁸ *apud* Diniz (2012, p. 18)¹⁹, “a deficiência foi definida como desvantagem ou restrição de atividade provocada pela organização social contemporânea, que pouco ou nada considera aqueles que possuem lesões físicas e os exclui das principais atividades da vida social”.

Com o reconhecimento dos direitos das minorias e os movimentos em defesa dos direitos humanos e sociais na década de 1960, proporcionou-se uma mudança na visão das pessoas em relação ao que significa deficiência. A partir de então, reconhece a necessidade de oferecer àqueles que têm algum tipo de deficiência o direito de acesso ao lazer, à profissionalização, à educação, entre outros, que demanda um conjunto de mudanças para oferecer acessibilidade e condições de locomoção, por exemplo (GONÇALVES, 2010).

De acordo com Diniz (2012), toda PcD experimenta a deficiência como uma restrição social, não importando se essas limitações ocorram devido a ambientes inacessíveis, “de noções questionáveis de inteligência e competência social, da inabilidade da população em geral de utilizar a linguagem de sinais, da falta de material em Braille ou das atitudes públicas hostis das pessoas que não têm lesões visíveis”²⁰ (DINIZ, 2012, p. 22). Considera-se que a restrição social pela qual vivem as PcD podem ser vistas pelo modelo médico ou individual de deficiência, em que esse modelo “vê as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência como uma consequência direta de suas deficiências” (BOOTH; AINSCOW, 2011, p. 42). Diferentemente do modelo social, em que “vê a deficiência como formada a partir da experiência de pessoas com deficiência nas interações entre seus corpos e o ambiente social e físico” (BOOTH; AINSCOW, 2011, p. 42).

¹⁸ UPIAS. **Fundamental principles of disability**. London, Unios of the Physically Impaired Against Segregation, 1976.

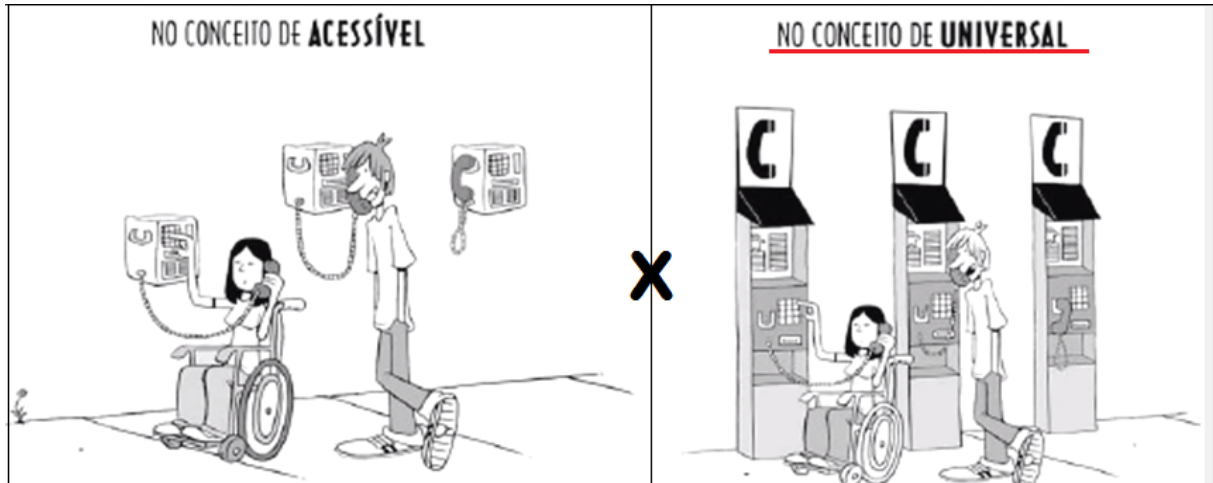
¹⁹ Por não ter conseguido o acesso à fonte primária, foi necessário utilizar a citação de citação.

²⁰ OLIVER, Michael; ZARB, Gerry. The politics of disability: a new approach. *In*: BARTON, Len; OLIVER, Michael. **Disability studies: past, present, and future**. Leeds: The Disability Press, 1997.

Os fatores ambientais constituem o espaço em que as pessoas vivem, o ambiente físico, o social e atitudinal (Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, 2004). E esses fatores podem ter influências positivas e/ou negativas para as PcD em sua vida comunitária, social e cívica. Atitudes das pessoas ou da sociedade “sobre a confiança, merecimento e valor de um ser humano que podem motivar práticas positivas e honrosas ou negativas e discriminatórias (estigmatização, estereotipia e marginalização ou negligência para com a pessoa)” (Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, 2004, p. 168).

Compreende-se que o modelo médico vê a deficiência como uma anormalidade: ser diferente é negativo. Nesse modelo, a deficiência reside na pessoa e as alterações ou construções seguem as orientações do desenho acessível. Enquanto no modelo social a deficiência é vista como uma diferença, em que ele deriva da interação entre o indivíduo e a sociedade e os espaços podem ser acessíveis por meio do desenho universal.

Figura 3 – Conceito acessível x Conceito universal



Fonte: www.casaadaptada.com.br

De acordo com o Relatório Mundial sobre a Deficiência, da Organização Mundial da Saúde (OMS) de 2011, mais de um bilhão de pessoas no mundo convivem com algum tipo de deficiência. E a tendência é de aumento devido ao envelhecimento e às doenças crônicas. Nesse relatório, estão reunidas e disponíveis informações científicas sobre a deficiência em que se sugere ações para governos, organizações da sociedade civil e organizações de PcD, com o intuito de criar ambientes facilitadores que propiciam autonomia, garantir proteção social, criar políticas e

programas de inclusão e fazer cumprir a legislação e as normas para o benefício das PcD bem como para a sociedade como um todo. “As pessoas com deficiência devem estar no centro de tais esforços” (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2011, p. 5).

Em outubro de 2019, a OMS divulgou o *World report on vision*, o primeiro relatório mundial sobre visão. De acordo com esse relatório, “*globally, at least 2.2 billion people have a vision impairment or blindness, of whom at least 1 billion have a vision impairment that could have been prevented or has yet to be addressed*”²¹ (WORLD, 2019, p. xi). O relatório supracitado constatou ainda que “o envelhecimento da população, a mudança de estilo de vida e o acesso limitado à assistência oftalmológica, principalmente em países de baixa e média renda, estão entre os principais fatores do crescente número de pessoas que vivem com deficiência visual”, conforme mencionado pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) (2019).

De acordo com o Censo Demográfico (2010), a investigação sobre o tema PcD sofreu modificações ao longo dos levantamentos censitários para se adequar a essa evolução do conceito de deficiência. Além do Censo do ano de 2010, o tema esteve presente em 1872 – primeiro levantamento censitário brasileiro – e nos Censos Demográficos dos anos de 1890, 1900, 1920, 1940, 1991 e 2000, “porém, com mudanças nos conceitos utilizados ou na formulação das perguntas, o que não permite a comparabilidade direta entre esses levantamentos” (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010, p. 72).

Conforme os resultados do Censo Demográfico²² de 2010, “45.606.048 milhões de pessoas declararam ter pelo menos uma das deficiências investigadas (visual, auditiva, motora, mentou ou intelectual), correspondendo a 23,9% da população brasileira. Dessas pessoas, 38.473.702 se encontravam em áreas urbanas e 7.132.347, em áreas rurais” (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010, p. 73). Constatou-se, em relação a proporção de pessoas com pelo menos uma das deficiências, que 7,5% das crianças de 0 a 14 anos apresentavam ao menos um tipo de deficiência, 24,9% na população de 15 a 64 anos

²¹ Globalmente, pelo menos 2,2 bilhões de pessoas têm uma deficiência visual ou cegueira, das quais pelo menos 1 bilhão tem uma deficiência visual que poderia ter sido evitada ou ainda não foi tratada. Tradução nossa.

²² Constitui a principal fonte de referência para o conhecimento das condições de vida da população em todos os municípios do País e em seus recortes territoriais internos, tendo como unidade de coleta a pessoa residente, na data de referência, em domicílio do Território Nacional. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-2020-censo4.html?=&t=o-que-e> Acesso em: 29 jun. 2020.

e mais da metade da população de 65 anos ou mais 67,7% com um tipo de deficiência. Esse aumento proporcional em relação à idade é resultado do envelhecimento em que há perdas graduais da acuidade visual, auditiva e da capacidade motora.

Ainda de acordo com os resultados do Censo Demográfico (2010), o maior grupo com pelo menos uma deficiência ocorreu na população de 40 a 59 anos, e, para esse grupo etário, a deficiência visual foi o tipo mais declarado, seguido das deficiências motora e auditiva. Acerca da deficiência mental ou intelectual, as informações apresentadas sempre estavam relacionadas com outros aspectos como ocupação, rendimento mensal etc., o que não foi possível ter mais informações como o quantitativo de pessoas que se declaram com essas deficiências. O próximo Censo seria realizado entre os meses de agosto e outubro de 2020, mas, em função da COVID-19, o IBGE adiou a sua realização para agosto/outubro de 2022²³.

Dificuldades no contexto educacional, mais especificamente para o ensino de alunos com deficiência, podem ser observadas em Torres e Borges (2020, p. 826), em que mencionam que os pareceres do Conselho Nacional de Educação (CNE) com orientações educacionais no contexto da pandemia “evidenciam a grande dificuldade dos sistemas educacionais em conseguir articular de maneira satisfatória o ensino remoto para um público que engloba alunos com características específicas”.

Entre os dias 8 e 30 de junho de 2020, realizou-se uma pesquisa nacional com professores de todo o Brasil no contexto da pandemia denominada *Trabalho docente em tempo de pandemia*²⁴ (OLIVEIRA, 2021). Alguns resultados referentes aos professores que atuavam na modalidade da Educação Especial podem ser destacados partindo do entendimento de como as PcD nesse atual cenário estão ainda mais prejudicadas. De acordo com os dados desta pesquisa, os professores atuam na educação básica, infantil, ensino fundamental e ensino médio. Dessa amostra, 85,7% mencionam que não tinham experiência anterior em ministrar aulas no formato remoto. Assim, “em relação aos alunos com deficiência, suas especificidades podem, em alguns casos, requerer estratégias adequadas e que necessitam ser construídas no caso-a-caso” (TORRES; BORGES, 2020, p. 829).

²³ IBGE. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-2020-censo4.html?=&t=o-que-e> Acesso em: 12 set. 2022.

²⁴ Pesquisa desenvolvida pelo Grupo de Estudos sobre Política Educacional e Trabalho Docente da Universidade Federal de Minas Gerais (Gestrado/UFMG) em parceria com a Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação (CNTE).

Diante do exposto, um paralelo pode ser realizado com o contexto do ensino superior, ao se refletir que alguns docentes podem ter dificuldades no ensino remoto, seja pela ausência de experiência com as TIC, com a formação recebida por eles e as demandas das PcD para o acompanhamento das aulas. Tendo em vista as especificidades delas para acompanhar as aulas remotamente, infere-se que, tal situação acarreta mais obstáculos, desigualdades e contratempos para os envolvidos.

2.3 Tipologias de deficiências

As tipologias de deficiência são a deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla (Quadro. 3). E elas podem ser temporárias ou permanentes, progressivas, regressivas ou estáveis, intermitentes ou contínuas (BRASIL, 1999; BRASIL, 2004).

Quadro 3 – Tipologias de deficiência

Tipologias de deficiência	
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, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida.
Deficiência auditiva	Perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz.
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 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.
Deficiência múltipla	Associação de duas ou mais deficiências.
Deficiência mental	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer; e trabalho.
*Transtorno do Espectro Autista	Definido por padrões restritos e repetitivos de comportamento, interesses ou atividades de acordo com a idade e a capacidade, intervenções e apoios atuais. Incluem estereotípias motoras simples (p. ex., abanar as mãos), uso repetitivo de objetos (p. ex., girar moedas) e fala repetitiva (p. ex., ecolalia, repetição atrasada ou imediata de palavras ouvidas, uso de "tu" ao referir-se a si mesmo, uso estereotipado de palavras, frases ou padrões de prosódia). Adesão excessiva a rotinas e padrões restritos de comportamento podem ser manifestados por resistência a mudanças ou por padrões ritualizados de comportamento verbal ou não verbal. Interesses altamente limitados e fixos, no TEA, tendem a ser anormais em intensidade ou foco.

Fontes: Brasil (1999, *on-line*); DSM-5 (2014)*.

De acordo com a Portaria do MEC nº 3284/2003, os requisitos mínimos de acessibilidade ao que diz respeito as PcD física são: eliminação de barreiras arquitetônicas, reservas de vagas em estacionamento, construção de rampas e colocação de elevadores, adaptação de portas e banheiros para acesso de cadeira de rodas, barras de apoio nas paredes dos banheiros, instalação em altura acessível para pessoas em cadeira de rodas de lavabos, bebedouros e telefones públicos (BRASIL, 2003).

Aos alunos com deficiência visual, a IES terá o compromisso de manter sala de apoio com máquina Braille, impressora Braille acoplada ao computador, sistema de síntese de voz, gravador, fotocopiadora que faça ampliação de textos, *software* de ampliação de tela, equipamento para ampliar textos, lupas, scanner, adotar um plano para aquisição de acervo bibliográfico em Braille e fitas sonoras para uso didático (BRASIL, 2003).

Ao que concerne aos discentes com deficiência auditiva, cabe a IES sempre que possível propiciar intérprete de língua de sinais, flexibilidade na correção das provas escritas valorizando o conteúdo semântico, estimular o aprendizado da língua portuguesa, proporcionar aos professores acesso a literatura e informações sobre a especificidade linguística da PcD auditiva (BRASIL, 2003). Observa-se que no referido documento não há requisitos de acessibilidade para as PcD intelectual e TEA.

A baixa visão, de acordo com Ferreira *et al.* (2015, p. 288), trata-se de uma condição intermediária entre a visão normal e a cegueira, “secundária a um acometimento irreversível do sistema visual, comprometendo as funções visuais mesmo com uso de correção óptica, acarretando prejuízos no desempenho e na realização de determinadas atividades”. Ainda, segundo os autores, a baixa visão pode vir a acontecer por traumatismos, imperfeições ou doenças no órgão ou no sistema visual, e são classificadas em congênitas ou adquiridas. As congênitas ocorrem no nascimento e muitas são de origem genética, podendo citar a catarata congênita; glaucoma congênito, doenças degenerativas da retina, distrofias retinianas dentre outras. E as deficiências adquiridas podem ocorrer devido a traumatismos, alcoolismo, “drogas em geral, infecções (sífilis, rubéola, toxoplasmose) ou derivadas de outras doenças, como as retinopatias, coroidites, glaucoma, degeneração macular senil” (FERREIRA *et al.*, 2015, p. 289).

O TEA, consoante ao DSM-5 (2014. P. 53), engloba transtornos que antes eram chamados de “autismo infantil precoce, autismo infantil, autismo de Kanner, autismo

de alto funcionamento, autismo atípico, transtorno global do desenvolvimento sem outra especificação, transtorno desintegrativo da infância e transtorno de Asperger”. Mesmo com a passagem anterior mencionando que não se utiliza o termo autismo infantil, observa-se que, nos relatórios do Censo da Educação Superior, essa nomenclatura é adotada. Outra observação é que, no Censo, eles não utilizam o TEA para apresentar todos os resultados que englobaria as pessoas que se declaram com autismo infantil, síndrome de Asperger, transtorno desintegrativo da infância e a síndrome de Rett, conforme o DSM-5 menciona. Ele apresenta separadamente o quantitativo para cada tipologia de deficiência.

Consoante a Lei nº 12.764/2012, considera-se pessoa com TEA aquela com que possui síndrome clínica caracterizada na forma de deficiência persistente e significativa da comunicação verbal e não verbal e da interação social, com ausência de reciprocidade social, dificuldade em desenvolver e manter relações ao seu nível de desenvolvimento e apresentam padrões restritivos e repetitivos de interesse, comportamentos e atividades que se manifestam por comportamentos estereotipados ou sensoriais incomuns, apego a rotinas e padrões de comportamento ritualizados com interesses restritos e fixos (BRASIL, 2012).

É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade, consoante ao Decreto nº 8.368/2014, Art. 4º, “assegurar o direito da pessoa com transtorno do espectro autista à educação, em sistema educacional inclusivo, garantida a transversalidade da educação especial desde a educação infantil até a educação superior” (BRASIL, 2014).

O *Resumo Técnico do Censo da Educação Superior 2019* refere-se ao autismo como prejuízo no desenvolvimento da interação social e da comunicação em que pode ocorrer atraso ou ausência do desenvolvimento da linguagem. Pode apresentar comportamentos estereotipados e repetitivos ou uma linguagem peculiar, repertório restrito de interesses e atividades com interesse por rotinas e rituais não funcionais. Se manifesta antes dos três anos de idade e pode ter atraso no funcionamento de pelos menos uma das três áreas: interação social; linguagem para a comunicação social; jogos simbólicos ou imaginativos.

O termo autismo, na literatura médica, iniciou-se em 1911 por Eugen Bleuler (1857-1939) e designava aqueles que possuíam grande dificuldade de interação com as demais pessoas e com bastante tendência ao isolamento. Nesse momento o

autismo era um sintoma da psicose, e, somente em 1943, com Kanner, o autismo passa a ser uma categoria diagnóstica específica.

O Transtorno Desintegrativo de Infância é uma regressão que em geral inicia-se entre 2 e 10 anos de idade “pronunciada em múltiplas áreas do funcionamento, caracteriza-se pela perda de funções e capacidades anteriormente adquiridas pela criança” (INSTITUTO, 2021, p. 76). Possui características sociais, comunicativas e de comportamento como no autismo. A regressão acarreta alterações na capacidade de relações sociais, habilidades motoras, comunicação verbal e não verbal, com comportamentos estereotipados e instabilidade emocional

A síndrome de Rett é um outro tipo de transtorno, de ordem neurológica e de caráter progressivo, que se inicia nos primeiros anos de vida. Se manifesta pela falta de atividade funcional nas mãos, isolamento, regressão da fala e das habilidades motoras adquiridas, comprometimento das relações sociais, do desenvolvimento mental e microcefalia (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, 2021).

A surdocegueira é uma deficiência única, caracterizada pela perda da audição e da visão, concomitantemente, sendo parcial ou total. Dependendo do nível de comprometimento, o contato da pessoa com o mundo exterior tende a ser “restritivo, sendo necessário o desenvolvimento de diferentes maneiras de comunicação e interação” (BRASIL, 2019, *on-line*). É classificada em dois grupos: congênita, quando a pessoa nasce com a deficiência; e adquirida, quando o indivíduo nasce com perda visual ou auditiva, e adquire outra deficiência no decorrer da vida. Existe o desafio da comunicação em ambos os casos. A pessoa com surdocegueira requer atendimento educacional especializado, que é diferente do que se destinado ao cego ou ao surdo, “por se tratar de uma deficiência única com características específicas principalmente no que se refere à comunicação, à informação e à mobilidade” (INSTITUTO BENJAMIM CONSTANT, 2021).

2.4 Os direitos das pessoas com deficiência

No diálogo dos direitos humanos e a PcD, Lanna Junior (2010) menciona que o Brasil avança no marco civilizatório em Direitos Humanos em que a sociedade assegura mais liberdade, igualdade e solidariedade. Para o autor, “liberdade que

começa com a eliminação das barreiras físicas e de atitude, as barreiras do preconceito e as que impedem a igualdade nas oportunidades de emprego” (LANNA JUNIOR, 2010, p. 10).

Segundo Candau (2012), no Brasil, as políticas públicas que tratam dessa temática vêm se multiplicando, se diversificando e se fortalecendo em um processo sucessivo de reconhecimento e afirmação dos direitos da população e, especificamente, a determinados sujeitos sociais, a partir da Constituição Federal de 1988, pelo seu compromisso com os direitos humanos. Nessa direção, apresenta-se alguns marcos históricos, regulatórios e normativas que discorrem sobre a acessibilidade e os direitos das PcD (Quadro 3), considerando que esses documentos possuem informações pertinentes para a informação, conscientização, sensibilização e a prática de uma gestão inclusiva em bibliotecas que pode ser realizada pelos bibliotecários gestores. Bem como demonstrar as lutas e conquistas das PcD. Compreende que “os direitos democráticos de acesso à informação de educação continuada e de cultura” estendem-se às PcD para um serviço de biblioteca equitativo” (BIBLIOTECAS, 2009, p. 20).

O Quadro 4 apresenta os marcos históricos e regulatórios no contexto da PcD.

Quadro 4 – Marcos históricos no contexto da PcD

MARCOS HISTÓRICOS E REGULATÓRIOS		DATA
1	Lei nº 4.024, que fixa as diretrizes e bases da educação nacional.	1961
2	Lei nº 5.692, que fixa as diretrizes e bases para o ensino de 1º e 2º graus.	1971
3	Constituição Federal Brasileira.	1988
4	Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Lei nº 7.853).	1989
5	Lei nº 8.069 – Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente.	1990
6	Lei nº 9.394 – Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.	1996
7	Decreto nº 3.298 – Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência.	1999
8	Lei nº 10.048 – Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.	2000
9	Lei nº 10.098 (Lei da Acessibilidade) – Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.	2000
10	Decreto nº 3.956 – Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.	2001
11	Lei nº 10.172 – Aprova o Plano Nacional de Educação.	2001
12	Lei nº 10.436 – Lei da Língua Brasileira de Sinais (Libras ²⁵).	2002
13	Lei nº 10.753 – Institui a Política Nacional do Livro – assegurar ao cidadão o pleno exercício do direito de acesso e uso do livro, assegurar às pessoas com deficiência visual o acesso à leitura, livros nos formatos digital, magnético e ótico para o uso exclusivo de pessoas com deficiência visual.	2003
14	Decreto nº 5.296 – Decreto da Acessibilidade (Regulamenta as Leis nºs 10.048 e 10.098).	2004
15	Decreto nº 5.626 – Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras.	2005
16	Lei nº 11.133 – Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência.	2005
17	Lei nº 11.126 – Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.	2005
18	Decreto nº 5.904 – Decreto do Cão Guia.	2006
19	Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos.	2007
20	Plano de Metas Compromisso Todos pela Educação.	2007
21	Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.	2007
22	Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva.	2008
23	ABNT NBR 15599: acessibilidade: comunicação na prestação de serviços.	2008
24	Decreto nº 6.949 (Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007).	2009
25	Lei nº 12.319 – Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS.	2010
27	Decreto nº 7.611 – Educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências ().	2011
28	Decreto nº 7.612 – Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Plano Viver sem Limite.	2011
29	Decreto nº 7.559 – Dispõe sobre o Plano Nacional do Livro e Leitura (PNLL).	2011
30	Lei nº 12.527 – Lei de Acesso à Informação Pública (LAI).	2011
31	Lei nº 12.764 – Política Nacional de Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista.	2012

²⁵ Grafia adotada como a utilizada na referida Lei.

32	Tratado de Marraqueche, para o acesso a obras publicadas às pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades para ter acesso ao texto impresso.	2013
33	Decreto nº 8.368 – Regulamenta a Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012, que institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista.	2014
34	Lei nº 13.146 – Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).	2015
35	Lei nº 13.409 – Dispõe sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino.	2016
36	Lei nº 13.460 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	2017
37	Lei nº 13.585, de 2017, que institui a Semana Nacional da Pessoa com Deficiência intelectual e Múltipla.	2017
38	Decreto nº 9.099 – Dispõe sobre o Programa Nacional do Livro e do Material Didático. (Os editais do PNLD deverão prever as obrigações para os participantes relativas aos formatos acessíveis).	2017
39	Decreto nº 9.522, que promulga o Tratado de Marraqueche.	2018
40	Decreto nº 10.502 – Institui a Política Nacional de Educação Especial: Equitativa, Inclusiva e com Aprendizado ao Longo da Vida.	2020
41	ABNT NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (nova versão).	2020
42	Lei nº 13.977 – Instituir a Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea).	2020

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Os referidos documentos mencionados são de extrema importância para a cidadania, para que os direitos das PcD sejam respeitados e garantidos, para a elaboração de projetos acessíveis de acordo com as normas técnicas. Ao ter conhecimento dessas informações e implementar as orientações, contribui-se para um mundo melhor e mais equitativo.

Destaca-se que, no ano de 2020, o texto do Decreto nº 9.255/2018, que Promulga o *Tratado de Marraqueche para Facilitar o Acesso a Obras Publicadas às Pessoas Cegas, com Deficiência Visual ou com Outras Dificuldades para Ter Acesso ao Texto Impresso*, esteve em consulta pública no Brasil, permitindo que se pudesse fazer importantes escolhas para adaptar o Tratado à realidade brasileira²⁶. Na aplicabilidade legal desse documento às bibliotecas brasileiras, menciona-se que essas UI são um exemplo de entidade autorizada ou reconhecida pelo governo “para prover aos beneficiários, sem intuito de lucro, educação, formação pedagógica, leitura adaptada ou acesso à informação” (BRASIL, 2018, *on-line*).

Um curso de extensão na temática investigada foi lançado – CAPADHIA: capacitação em informação, acessibilidade e direitos humanos para servidores públicos federais, no ano de 2013-2014, na modalidade de ensino a distância. Ele foi organizado em parceria entre a Secretaria dos Direitos Humanos da Presidência da

²⁶ Disponível em: <http://www.febab.org.br/cbda3/consulta-tratado-marraqueche/>. Acesso: 10 abr. 2020.

República, o Câmpus Porto Alegre do Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS) e o Grupo de Pesquisa LEIA (Leitura, Informação e Acessibilidade) da Faculdade de Biblioteconomia e Educação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O objetivo do curso era qualificar os servidores públicos federais para as políticas de implementação de inclusão e de acessibilidade de PcD, em atendimento aos acórdãos do Tribunal de Contas da União²⁷. O curso foi ofertado para servidores dos estados de Porto Alegre, São Paulo, Rio de Janeiro, Fortaleza, Recife e Manaus e em Brasília-DF.

Quanto à reserva de vagas para PcD, no ano de 2016 foi sancionada a Lei nº 13.409 para dispor sobre a reserva de vagas para PcD nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino. No contexto de concursos públicos, o Decreto nº 3.298/1999, Art. 37, dispõe que fica assegurado à PcD o direito de se inscrever em concurso público “em igualdade de condições com os demais candidatos, para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que é portador” (BRASIL, 1999, *on-line*).

Cabe salientar que, no Brasil, ainda há a Lei de Cotas para PcD nas empresas, e que no ano de 2016 completou 25 anos (Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências acerca da contratação de PcD).

Conforme apresentado por Lanna Junior (2010), antes da Constituição Federal, a única orientação aos direitos das PcD era a Emenda nº 12, de 1978, conhecida como “Emenda Thales Ramalho”. Em que é assegurado a essas pessoas a melhoria de sua condição econômica e social mediante educação especial e gratuita, assistência, reabilitação e reinserção na vida econômica e social do país, proibição de discriminação, inclusive quanto a admissão ao trabalho ou ao serviço público e a salários e a possibilidade de acesso a edifícios e logradouros públicos (LANNA JUNIOR, 2010). Sabe-se que muitos são os esforços por meio de subsídios legais voltados para uma solução das desigualdades presentes na sociedade.

Ao dar sequência na discussão realizada na tese, o leitor encontrará no próximo capítulo a apresentação a um Estado da Arte, ao trazer investigações que foram

²⁷ <http://www.poa.ifrs.edu.br/index.php/ultimas-noticias/noticias-principais/lancado-curso-capadha-capacitacao-em-informacao-acessibilidade-e-direitos-humanos-para-servidores-publicos-federais>
Acesso em: 20 out. 2022.

realizadas em Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil e alguns de seus resultados. Tem-se a percepção de que, com o cenário exposto, seja propício ao leitor conhecer as discussões que foram realizadas e que dialogam com esta pesquisa tendo o entendimento de que elas possam contribuir para a gestão de bibliotecas.

O Estado da Arte é um tipo de pesquisa “sem dúvida, de grande importância, já que pesquisas desse tipo podem conduzir à plena compreensão ou totalidade do estado atingido pelo conhecimento a respeito de determinado tema – sua amplitude, tendências teóricas, vertentes metodológicas” (SOARES, 1989, p. 4). Ressalta-se que esse não é o foco da presente investigação, mas, ao apresentá-lo, enriquecerá o estudo e possibilitará ao leitor conhecer pontos positivos e negativos nesse processo infinito da inclusão, de ações e práticas para eliminação de barreiras e sinalizar para futuras discussões na Biblioteconomia, CI e na Gestão e Organização do Conhecimento.

3. ACESSIBILIDADE E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UM PANORAMA DE INVESTIGAÇÕES NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

O capítulo em tela mostra a relevância e o progresso de investigações ao ter conhecimento do Estado da Arte na temática da acessibilidade e usuários da informação com deficiência, bem como quais são os estudos e em que contextos estão sendo realizados em Programas de Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil.

A literatura científica apresentada no capítulo em tela foi resultado da recuperação da informação no Catálogo de Teses e Dissertações da CAPES²⁸, no *site* da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) da UFMG²⁹, na BDTD do IBICT³⁰, e na BDTD da PUC-Campinas³¹. Para a recuperação da informação, foram utilizadas palavras-chave como: biblioteca universitária e acessibilidade, acessibilidade e pessoa com deficiência, audiodescrição, acessibilidade informacional, usuário com deficiência, inclusão e biblioteca, pessoas com deficiência e biblioteca, tecnologia assistiva, acessibilidade e usuários com deficiência.

Na BDTD, realizou-se na busca avançada a pesquisa pelos termos deficiência intelectual, deficiência auditiva, deficiência mental, deficiência sensorial, autistas, audiodescrição, individualmente, com a opção de pesquisa em todos os campos e com o filtro área de conhecimento Ciências Sociais Aplicadas: Ciência da Informação e a recuperação da informação foi “nenhum registro encontrado”. Salienta-se que os resultados na recuperação da informação podem ser diferentes conforme as expressões de buscas utilizadas pelos pesquisadores, bem como não é intenção da presente investigação desdobrar análises sobre esses resultados tendo em vista que o objetivo é de dar conhecimento ao leitor e profissionais bibliotecários a relevância da temática e o crescimento que ela vem tendo mesmo que lentamente. Pois, como encontrado em Sarraf (2008, p. 110), “um equipamento que deixa de seguir as tendências e conquistas sociais perde a razão de existência diante de uma população que espera ser bem recebida e valorizada por sua participação no desenvolvimento econômico e social do país”.

²⁸ <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>

²⁹ <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/>

³⁰ <http://bdttd.ibict.br/vufind/>

³¹ <http://tede.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br:8080/jspui/>

Tem-se a percepção de que, com o cenário exposto, possa propiciar ao leitor, gestores e bibliotecários conhecer as discussões que foram realizadas e que dialogam com esta pesquisa tendo o entendimento de que elas possam contribuir para a gestão de bibliotecas. Dessa forma, compreende-se que com o conhecimento dessas pesquisas seja possível observar se usuários com deficiência mental, intelectual, múltipla, com síndromes, transtornos dentre outras, não visíveis, fazem parte do universo dos objetos de estudos nessa área de conhecimento contribuindo, de modo igual, para eliminação de barreiras no acesso à informação a esse público.

Entende-se que as dificuldades no tocante a inclusão e a acessibilidade serão encontradas nos mais variados contextos, podendo mencionar os espaços educacionais, nas atividades profissionais em áreas como a Biblioteconomia, CI, Pedagogia e em cursos de licenciaturas. Apreende-se, portanto, que para que todas as pessoas possam ter acesso à informação, ao conhecimento, à educação etc., e o movimento das PcD deve dar continuidade a suas ações alguns passos precisam ser dados e efetivados, cita-se: garantir que os subsídios legais sejam implantados e implementados na vida cotidiana; dispor de um discurso comum que ao mesmo tempo considere as singularidades de cada PcD e promover a convergência para a luta por direitos e não discriminação; formar novas lideranças que sejam capazes de determinar metas a serem superadas e dar continuidade ao movimento dessas pessoas no país; e unir a outros segmentos da população para que se superem as situações de vulnerabilidades e de violações dos direitos que afetam outros sujeitos informacionais como: homossexuais, crianças, idosos, adolescentes e trabalhadores. Como a “qualquer pessoa com ou sem deficiência e que juntos possam construir uma sociedade mais justa, igualitária, tolerante e pacífica na qual, de fato, sejam os Direitos Humanos de todos para todos” (BRASIL, 2010, p. 108-109).

Nessa direção, dois pontos de vistas são mencionados. Primeiro, entende-se que a CI deve atentar-se para ações de responsabilidade social “indo além do registro e da recuperação da informação, preocupando-se também com o desenvolvimento crítico do sujeito e com a oportunidade de esse ter acesso à informação independente de possuir alguma deficiência ou não” (CONCEIÇÃO, 2017, p. 103). E, na visão de Melo (2018), cabe à CI a responsabilidade social de facilitar a disseminação da informação em que contribuirá para o atendimento de usuários nos mais variados contextos e necessidades, possibilitando o acesso às informações, o diálogo, a aprendizagem em outras áreas do conhecimento para todas as pessoas.

É sob essa perspectiva que se inicia o panorama das investigações na CI, em que se apreende que elas contribuem para o exercício da cidadania desses sujeitos, para a diminuição das desigualdades, para a qualidade de vida, autonomia e respeito ao outro. Assim, a apresentação a seguir dar-se-á em ordem cronológica decrescente, iniciando-se pelo ano de 2019³² e finalizando no ano de 2006.

Em virtude da demanda crescente de discentes com deficiência visual que tende a exigir uma postura ativa da BU, Cerqueira (2019), em sua dissertação, teve como objetivo geral conhecer as condições de inclusão para PcD visual nas bibliotecas da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB), investigando a efetividade da produção da área da CI para a inclusão desses indivíduos.

Malheiros (2019) se propôs a responder a seguinte pergunta: quais são os produtos e serviços de informação que são ofertados ou não pelas UI para as pessoas com deficiência visual no Brasil? De acordo com a pesquisadora, com os resultados da tese “foi apresentado um mapeamento da oferta desses produtos e serviços, que virá a preencher uma lacuna informativa fundamental para estes cidadãos e uma panorâmica dessa prestação de serviços destinada ao público com deficiência visual” (MALHEIROS, 2019, p. 7).

A diferença entre os termos deficiência auditiva e a surdez foi abordada na tese de Miglioli (2019), que teve como objetivo geral investigar a surdez em base de parâmetros conceituais e de representação do conhecimento visando caracterizá-la como domínio do conhecimento científico no Brasil.

A falta de material bibliográfico em formato acessível ainda é imensa para as PcD visual, e nessa direção, a dissertação de Pinheiro (2019) analisa a problemática em torno do acesso ao material bibliográfico por discentes cegos da Universidade Federal do Pará (UFPA).

Como problema de pesquisa, Santos (2019), apresenta a seguinte questão: Como melhorar a competência informacional dos usuários cegos e com baixa visão do Espaço Acessibilidade? A referida investigação teve como objetivo geral desenvolver a competência informacional nos usuários cegos e com baixa visão, ressaltando o caráter mediador do bibliotecário na Biblioteca Central (BICEN) da Universidade Federal de Sergipe (UFS).

³² Não apresenta investigações do ano de 2020, tendo em vista que a defesa da tese era prevista para o ano de 2021, não tendo, assim, tempo hábil para novas leituras, análises e inserção no texto.

As práticas informacionais na perspectiva do usuário surdo, com o uso das tecnologias, as barreiras de comunicação e o acesso à informação em dois *sites* do governo brasileiro, da Receita Federal do Brasil e da Plataforma Lattes do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), foram a discussão da tese de Santos (2019a). A investigação objetivou-se a identificar a satisfação do usuário surdo com a acessibilidade à informação nos referidos *sites*.

Como a competência em informação pode contribuir para o acesso e uso da informação pelos estudantes cegos nas BU de Santa Catarina foi o problema de pesquisa da investigação de Silva (2019).

O acesso à informação por PcD ainda apresenta dificuldades ou até mesmo uma inacessibilidade para alguns cidadãos devido à especificidade da deficiência e, em alguns casos, vem requerer por TA. Com um olhar para essa questão, Fernandes (2018) realizou um diagnóstico da acessibilidade informacional nas ações da Biblioteconomia brasileira sob o olhar da percepção da área e a sua contribuição para solução do problema. Segundo a pesquisa, “acredita-se que a acessibilidade informacional é uma importante ferramenta de inclusão social e que, por esse motivo, deve ser compreendida e estudada” (FERNANDES, 2018, p. 9).

Guerra (2018, p. 17), afirma que barreiras no fluxo informacional interferem “diretamente na produção da informação acessível, reverberando no não atendimento às necessidades informacionais dos discentes com limitações e/ou dificuldades na leitura impressa, assistidos pelo Laboratório de Acessibilidade”. E, nesse contexto, o pesquisador apresentou o questionamento: Quais fatores interferem diretamente na eficiência do fluxo de produção de informação acessível do Laboratório de Acessibilidade e como eles influenciam o atendimento aos usuários com Necessidades Educacionais Especiais (NEE) e o acesso igualitário à informação na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)?

A dissertação de Melo (2018) propôs ao Portal Laboratório de Tecnologias Intelectuais (Lti) a construção de uma página de acesso a fontes de informação para PcD visual e profissionais que trabalham no atendimento a essas pessoas. Como objetivos específicos, pretendeu-se: identificar, na internet, fontes de informação direcionadas à pessoa com deficiência visual e/ou de interesse para profissionais da informação; categorizar, nessas fontes, os produtos e serviços oferecidos; elaborar uma proposta ao Portal do Projeto LTI na *web*; disponibilizar informações sobre a temática deficiência visual.

O estudo de Rodrigues (2018) teve como objetivo geral contribuir com subsídios para a discussão de uma política de indexação direcionada às bibliotecas acessíveis para PcD visual, de modo que se apresentem como um amparo para o bibliotecário indexador no contexto da sua prática profissional, bem como afirmar a garantia cultural e o acesso à informação aos usuários com deficiência visual.

O avanço tecnológico modifica a disponibilização e a disseminação da informação, e, no universo das bibliotecas, a criação de Catálogo Público de Acesso em Linha (OPAC) possibilita ao usuário o acesso direto a elas incluindo as PcD visual com maior autonomia e independência por meio de TA. Assim, Teixeira (2018) verificou a acessibilidade digital do OPAC para o usuário com deficiência visual, por meio de um estudo de caso, realizado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB).

Bastos (2017) investigou os desafios encontrados no acesso à informação digital por PcD visual. Apresentou um estudo sobre a interação entre a PcD visual e a informação no ambiente digital tendo como objetivo geral identificar os desafios de acesso à informação enfrentada por pessoas com deficiência visual na interação com os ambientes informacionais digitais.

Compreender como as teorias, técnicas e práticas de CI podem atuar no processo de inclusão e acessibilidade sociais e no empoderamento de PcD visual, promovido pela informação audiodescritiva, foi o objetivo geral da dissertação de Conceição (2017). Essa área vem sendo desenvolvida por profissionais advindos em sua maioria das áreas de Letras, Pedagogia e Comunicação.

A investigação de Oliveira (2017) teve como objetivo geral analisar os processos da gestão da informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede da UFRN, na perspectiva do modelo de Choo (2011) – necessidades de informação, processos de busca e uso da informação.

A mediação informacional e inclusão para musicistas cegos foram aspectos tratados na dissertação de Seco (2017), que teve como objetivo geral investigar a perspectiva que as PcD visual têm acerca da mediação da informação em bibliotecas no processo de apropriação da informação.

Costa (2015) refletiu sobre a educação formal e continuada do bibliotecário para a interação com usuários com deficiência, visando a inclusão e acessibilidade nos ambientes das BU. O objeto de estudo foi o bibliotecário de referência. A

investigação não focou em um determinado tipo de deficiência e teve como interlocutores discentes com deficiência auditiva, física e visual.

A investigação de Mezzari (2015) analisou a acessibilidade informacional do surdo, bem como a sua inserção no mercado de trabalho por meio do uso da Libras.

Contribuir para o uso eficaz de linguagens documentárias alfabéticas no processo de representação e recuperação da informação em BU, considerando o trabalho do Bibliotecário e a perspectiva do usuário com deficiência visual, foi o objetivo geral da dissertação de Vitorini (2015).

Botelho (2014) pesquisou a mediação e o acesso à informação para PcD. Teve como objetivo geral investigar o exercício do papel mediador do Sistema Universitário de Bibliotecas da Universidade Federal da Bahia (SIBI/UFBA) e dos profissionais que nele atuam em relação ao acesso à informação por pessoas com algum tipo de deficiência. Destaca-se neste ponto que o pesquisador não focou em uma tipologia de deficiência demonstrando um olhar mais amplo sobre a questão do acesso à informação para qualquer PcD. Para o autor, a sua pesquisa confirma que “o atendimento de usuários com deficiência nas bibliotecas estudadas é praticamente inexistente, o que reafirma o pressuposto inicial que se configurou como o problema norteado” (BOTELHO, 2014, p. 150). Pois, os resultados obtidos sobretudo através dos bibliotecários de referência demonstram essa realidade.

A investigação de Alves (2014) teve como objetivo geral investigar o acesso à informação por surdos na *web*, buscando identificar aspectos da apropriação da informação por essa comunidade de usuários à luz da CI.

Lazzarin (2014) realizou um estudo focado em aspectos relacionados a e-acessibilidade e a arquitetura da informação (AI) para *web* em catálogos *on-line*.

O estudo de Gomes (2013) teve como objetivo investigar quantas e quais bibliotecas de universidades federais brasileiras aplicam as recomendações internacionais de acessibilidade sugeridos pelo *World Wide Web Consortium (W3C)* para *Web 2.0* e padrões de usabilidade oriundos da área de Engenharia de Sistemas para facilitar a navegação em seus *sites* pelo cidadão surdo.

Malheiros (2013) apresenta um estudo de usuários com PcD visual da Biblioteca Digital e Sonora (BDS) da Universidade de Brasília (UnB). Ele teve o objetivo de identificar suas necessidades de informação e colher subsídios para a definição de uma PDA.

Um estudo de usuário foi realizado por Rocha (2013), tendo como objetivo geral compreender como pessoas com cegueira congênita e adquirida interagem com a *Web* e como percebem sua inacessibilidade, buscando identificar as carências e contribuições das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo da *Web* – WCAG 2.0 – para a construção de *sites* mais adequados a esse perfil de usuários.

A investigação de Alves (2012), teve como objetivo geral avaliar a acessibilidade dos *sites* das assembleias legislativas de todos os estados da Federação e verificar como a observância dos requisitos de acessibilidade, preconizados pelo Governo Eletrônico, contribui para a qualidade do acesso a esses *sites*, buscando traçar um panorama geral da acessibilidade dos *sites* das casas legislativas brasileiras. Em particular, fazer uma análise mais profunda do *site* da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG).

Menegatti (2012) se propôs identificar os serviços de informação das BU das instituições de ensino superior de Florianópolis acessíveis as PcD visual. Os dados obtidos contribuem com o tema ao propor uma reflexão e pretendeu auxiliar a tornar os serviços de informação mais eficazes para elas objetivando sua permanência no ensino superior.

Esclarecer as ações informacionais utilizadas para o atendimento das necessidades socio informacionais dos universitários cegos do Campus 1 da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) foi o objetivo da dissertação de Silva (2012).

A pesquisa de Moraes (2011) teve como objetivo compreender o processo de seleção de fontes de informação por professores do ensino médio bilíngue Língua Brasileira de Sinais/Português do Instituto Federal de Santa Catarina, Campus São José. Para o autor, “a biblioteca precisa estar preparada para atender aos diferentes usuários de informação, selecionando materiais que realmente sirvam à demanda informacional de seu público, eliminando as barreiras do acesso à informação” (MORAES, 2011, p. 24). Dessa forma, se a sociedade possui diversos suportes e fontes de informação a sua disposição, de que maneira ocorre a seleção dos materiais informacionais para a educação de surdos? Essa questão foi respondida pela pesquisa na área da CI devido ao seu caráter interdisciplinar permitir as diversas discussões sobre informação nas mais diferentes disciplinas (MORAES, 2011). A pesquisa identificou que as fontes de informação mais utilizadas pelos professores foram “experimentação, apostila, comida, brinquedos, viagens de estudo e material didático elaborado pelo professor. Em segundo lugar aparecem os jornais, revistas,

dicionários e filmes; e em terceiro lugar, os livros didáticos e as gravuras/imagens” (MORAES, 2011, p. 74).

A tese de Pimentel (2011) identificou e analisou políticas que orientam programas de acessibilidade em ambientes digitais que oferecem serviços de informação no Distrito Federal tendo como foco a PcD visual.

A educação dos surdos foi investigada por Silva (2011). Identificou quais as características que um repositório educacional aberto deve apresentar para atender as necessidades de informação de alunos surdos na modalidade Ensino a Distância (EaD). De acordo com o autor, as principais TA que atendem às singularidades dos surdos são: as legendas, os amplificadores de volume e aparelhos de audição, sintetizadores de voz e equipamentos que melhoram a qualidade do som. Assim, “o uso dessas tecnologias facilita a interação dos usuários surdos com a interface gráfica dos sistemas de comunicação” (SILVA, 2011, p. 76).

Gonçalves (2010) refletiu sobre o conhecimento necessário no âmbito da CI para solucionar dificuldades relacionadas à organização da informação sobre deficiência, tomando-a como exemplo de uma área multidisciplinar e com diferentes contextos de uso e de produção.

Cusin (2010) propôs diretrizes para um ambiente informacional digital inclusivo, que permitiria apontar elementos de acessibilidade que promoveriam a inclusão informacional digital. A investigação destaca os referenciais da Arquitetura da Informação Digital, de recomendações internacionais e das estruturas de representação das informações, em especial dos atributos de acessibilidade, com o olhar da CI e das novas TIC.

A tese de Passos (2010) discutiu a problemática das PcD visual que tenham ingressado ou que sejam egressos do ensino superior paulista, do ponto de vista informacional, de forma a identificar como eles percebem a necessidade, adquirem, compreendem e utilizam a informação.

A pesquisa de Paula (2009) se propôs a fazer um levantamento nos cursos de Biblioteconomia com o intuito de identificar disciplinas que trabalhem em seus conteúdos a acessibilidade em bibliotecas, e para isso, realizou uma análise da matriz curricular e ementas dos cursos. Teve como objetivo propor uma disciplina que ajudasse na formação do Bibliotecário para o atendimento de PcD nas BU.

Segundo Shintaku (2009), padrões de comunicação constituem um assunto de grande interesse para a CI e esse foi o enfoque que adotou para realizar sua pesquisa

que teve como objetivo averiguar se características de estudos da surdez, como tópico de uma investigação multidisciplinar, influenciam os padrões de comunicação científica dos pesquisadores que a estudam do ponto de vista da linguagem.

O estudo de Coneglian (2008) realizou uma análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos sinalizadores, aqueles que utilizam a Libras para a organização e representação do conhecimento. Teve como objetivo a identificação de subsídios teóricos e práticos para a organização e representação do conhecimento que estivessem pautadas na dimensão ética de garantia cultural para surdos que utilizam a Libras.

Sarraf (2008) apresentou as questões da inclusão e acessibilidade em museus para PcD, considerando que esses locais são espaços que respeitam a diversidade, que proporcionam recursos para facilitar a permanência dos visitantes e maneiras para facilitar o acesso à informação. Conforme expresso, “o direito de acessar os museus precisa ser garantido pela criação de políticas públicas e institucionais que possibilitem o uso dos equipamentos culturais sem barreiras de convívio, físicas, sensoriais e cognitivas” (SARRAF, 2008, p. 102). Tramita no Congresso Nacional o Projeto de Lei do Senado nº 28, de 2015, que institui a Política Nacional das Bibliotecas que menciona que elas são equipamentos culturais e que contribuem para o desenvolvimento do Brasil.

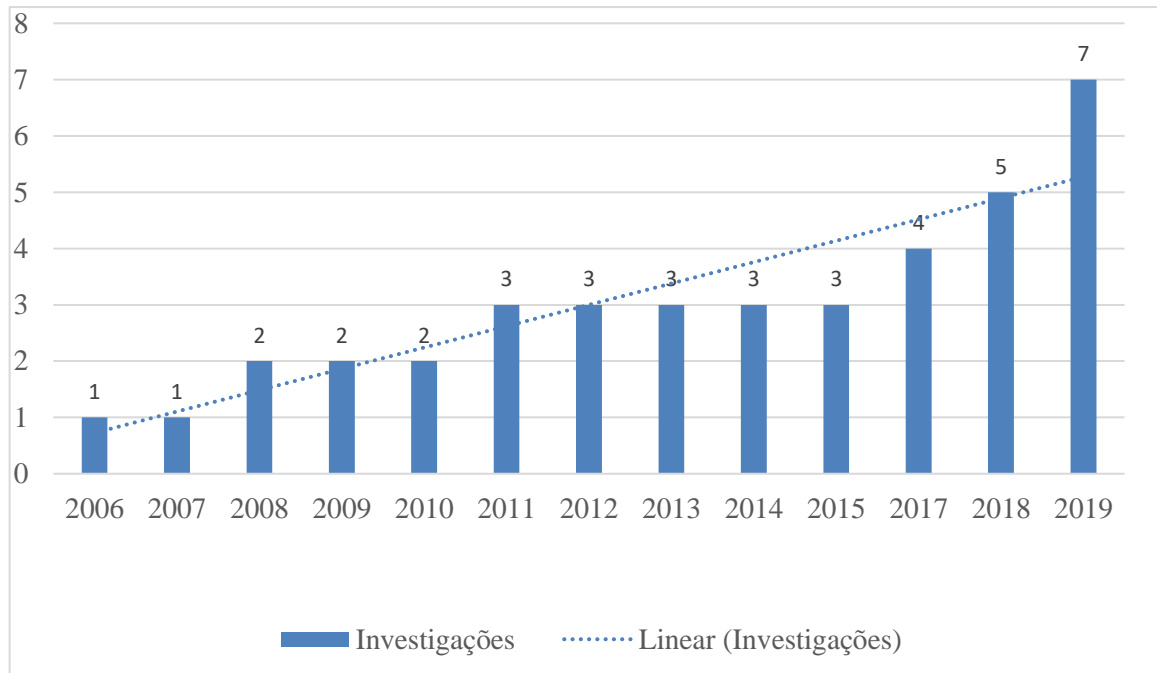
No contexto das TIC que contribuem para o desenvolvimento de interfaces acessíveis e que permitem atender uma variedade de usuários e suas necessidades informacionais, Corradi (2007), propôs uma pesquisa para que se destacassem as potencialidades das TIC na construção de ambientes informacionais digitais inclusivos, promovendo a acessibilidade digital para usuários com diferentes condições sensoriais, linguísticas e motoras, em especial, para surdos sinalizadores. Apresentou a Arquitetura da Informação Digital Inclusiva como capaz de possibilitar a inclusão digital e social de grupos infoexcluídos da sociedade da informação. A arquitetura baseia-se em quatro princípios: acessibilidade, usabilidade, princípios do desenho universal e estrutura do ambiente digital (tecnologias digitais e assistivas).

E, por último, o estudo de Miranda (2006), que pesquisou a informação, leitura e inclusão nas bibliotecas Braille de Campo Grande – Mato Grosso do Sul (MS), com objetivo geral de verificar como se encontra a Educação Especial em Campo Grande/MS na perspectiva da Inclusão Social, Educacional e das Políticas Públicas, para investigar se a PcD visual dessa cidade detém os conhecimentos necessários

para usufruir dos benefícios pela leitura e escrita nas bibliotecas Braille nesse processo.

Para uma melhor percepção e conhecimento das 39 investigações apresentadas, criou-se uma síntese dessas pesquisas conforme demonstrado no Apêndice A. Os estudos são exibidos seguindo o critério cronológico decrescente (2019 – 2006). Informa-se a tipologia da produção científica (dissertação ou tese), o ano de defesa, o programa ao qual se vincula o estudo, a linha de pesquisa – caso fosse informada –, a metodologia de pesquisa, as palavras-chave e apresentação de alguns dos resultados.

Destaca-se que, como cada investigação tem as suas particularidades ao que cada pesquisador se propôs a realizar, a maneira como eles apresentam os resultados e executaram a sua análise, é inexecutável apresentar todos os resultados em cada uma das pesquisas mencionadas, do mesmo modo, a tentativa de padronizar a forma de sua apresentação no Apêndice A. Definiu-se dar visibilidade nos resultados apresentados aos aspectos ligados a gestão de UI, acessibilidade informacional, às falas dos interlocutores das pesquisas, dentre outros aspectos que se entende dialogar e colaborar com a investigação proposta. Destaca-se que esse não é um dos objetivos desta investigação, mas, ao demonstrar resultados das pesquisas na CI, percebe-se que eles podem contribuir para o processo de gestão inclusiva das UI, ter conhecimento de investigações realizadas e identificar lacunas, sensibilizar àqueles que são responsáveis por estas UI etc. Tem-se a percepção de que as pessoas precisam tornar-se sensíveis para essa questão. Caso o contrário, essa barreira atitudinal ainda será um obstáculo para a inclusão nas bibliotecas brasileiras. A partir da observação das investigações na CI apresentadas no Apêndice A, nota-se um crescimento das discussões na comunicação científica acerca da temática da acessibilidade e usuários com deficiência, como pode ser visualizado no Gráfico 2. Ressalta-se que, no ano de 2015, foi instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com deficiência e, a propósito, pode-se observar um crescimento de investigações entre os anos de 2017 e 2019.

Gráfico 2 – Investigações na CI no contexto da temática da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Percebe-se, nas pesquisas apresentadas, um considerável interesse pelos usuários com deficiência visual e auditiva como objetos de estudos.

Para destacar o interesse dos estudos em determinada tipologia de deficiência, sublinhou, na categoria “palavras-chave” (Apêndice A), os termos relacionados as deficiências. Nota-se que as deficiências visual e auditiva são as mais recorrentes. Problematisa-se que mesmo com o quantitativo de pesquisas no contexto da deficiência visual e o progresso de investigações acerca dessa tipologia de deficiência, barreiras ainda existem para a acessibilidade informacional e gestão de bibliotecas para esse público. Vitorini (2015) menciona que o usuário com deficiência visual tem os mesmos direitos que qualquer usuário da informação quanto ao acesso a todos os serviços das bibliotecas. “Porém, por falta de muitas coisas, inclusive de um preparo para que o usuário tenha consciência da existência desses serviços e um preparo para usufruir deles, o usuário com deficiência visual fica restrito e faz uso de apenas alguns serviços, e muitas vezes, não de forma plena” (VITORINI, 2015, p. 72). Ante o exposto, reforça-se a necessidade de atentar-se para outras tipologias de deficiência como as deficiências invisíveis, e novas investigações a serem realizadas sobre elas.

Observa-se, além disso, investigações realizadas no contexto da acessibilidade em ambientes digitais, definição de política de desenvolvimento de coleção, serviços de informação em BU para usuários com deficiência visual, o direito à informação da pessoa surda, organização da informação sobre deficiência, entre outros.

Embora existam estudos relacionados a temática, eles não existem dentro da proposta desta investigação.

4. GESTÃO ORGANIZACIONAL E AS INFLUÊNCIAS DO AMBIENTE EXTERNO – TEORIA DA CONTINGÊNCIA

O ambiente externo às organizações (as transformações sociais, políticas públicas, as inovações tecnológicas, as pessoas e suas singularidades, entre outros exemplos) reflete em mudanças internas nas universidades, bibliotecas, dentre outros. Compreende-se ante o exposto que é impossível diante de um mundo dinâmico controlar variáveis externas que tendem a demandar por modificações nas instituições. Modificações que tendem a atender às demandas de seu público para que elas consigam se manter no mercado e atrativas ao seu usuário.

Para Chiavenato (2008, p. 119), um dos principais objetivos das organizações é “produzir algo necessário à sociedade, seja produto, seja serviço”. Dessa forma, entende-se que os gestores dos sistemas de bibliotecas universitárias e bibliotecários poderiam repensar se os produtos e serviços que atualmente estão sendo disponibilizados, e da forma como são proporcionados a seus usuários, se eles efetivamente atendem as suas demandas e se são acessíveis à diversidade de pessoas que estão no ensino superior e se declaram com deficiência.

Diante da enorme variedade de organizações, esse cenário tem levado autores à tentativa de classificá-las por meio de tipologias, o que permite a sua análise e comparação (CHIAVENATO, 1987). As organizações são classificadas quanto ao tamanho, quanto ao tipo de atividade, quanto à forma de propriedade, quanto à concentração/dispersão de atividades, classificação de Etzioni (classificada de acordo com o tipo de controle exercido sobre os seus participantes para obter sua obediência), e a classificação de Blau e Scott, uma tipologia organizacional baseada no principal beneficiário da organização, naqueles indivíduos que obtêm maior vantagem do funcionamento da organização (CHIAVENATO, 1987; 2014).

Dentre os tipos de classificação mencionados, a universidade se enquadra na classificação quanto ao tipo de atividade que realiza, que é a atividade de serviços, estando relacionada com organizações que realizam processos de mudanças sobre as pessoas, conforme visualizado no Quadro 5.

Quadro 5 – Tipologia de organizações e seus resultados (*outputs*)

	Organizações Relacionadas com Processos de Mudança sobre		Organizações Relacionadas com Processos de Manutenção de	
	Coisas	Pessoas	Coisas	Pessoas
Resultados (<i>outputs</i>) Internos à Organização	<ul style="list-style-type: none"> •Indústrias Manufatureiras e de Transformação 	<ul style="list-style-type: none"> •Hospitais e Escolas e Universidades 	<ul style="list-style-type: none"> •Serviços de Utilidade Pública •Serviços de Segurança Industrial ou de Manutenção 	<ul style="list-style-type: none"> •Serviços Preventivos de Saúde •Igrejas •Clínicas de Repouso
Resultados (<i>outputs</i>) Externos à Organização	<ul style="list-style-type: none"> •Instituições de Pesquisa e Desenvolvimento •Serviços de Consultoria Externa 	<ul style="list-style-type: none"> •Igrejas Evangelizadoras •Jornais e TV •Partidos Políticos 	<ul style="list-style-type: none"> •Empresas Atacadistas e Varejistas •Lojas e Supermercados 	<ul style="list-style-type: none"> •Previdência Social •Polícia e Segurança Pública

Fonte: Chiavenato, 1987.

Algumas importantes Teorias Administrativas estão diretamente ligadas às mudanças ocorridas na sociedade e que se destacam em determinadas épocas (CHIAVENATO, 2005). No Quadro 6, apresentam-se algumas delas e a sua ênfase nas tarefas, estruturas, pessoas, ambiente e tecnologia.

Quadro 6 – As principais teorias administrativas e seus principais enfoques

ÊNFASE	TEORIAS ADMINISTRATIVAS	QUESTÕES PRINCIPAIS
Nas tarefas	Administração Científica	Racionalização do trabalho no nível operacional.
Na estrutura	Teoria Clássica Teoria Neoclássica	Organização formal. Princípios gerais da Administração. Funções do administrador.
	Teoria da Burocracia	Organização formal burocrática. Racionalidade organizacional.
	Teoria estruturalista	Múltipla abordagem: Organização formal e informal. Análise intraorganizacional e análise interorganizacional.
Nas pessoas	Teoria das Relações Humanas	Organização informal. Motivação, liderança, Comunicações e dinâmica de grupo.
	Teoria do Comportamento Organizacional	Estilos de administração. Teorias das decisões. Integração dos objetivos organizacionais e individuais.
	Teoria do Desenvolvimento Organizacional	Mudança organizacional planejada. Abordagem de sistema aberto.
No ambiente	Teoria Estruturalista	Análise intraorganizacional e análise ambiental. Abordagem no ambiente de sistema aberto.
	Teoria da Contingência	Análise ambiental (imperativo ambiental). Abordagem de sistema aberto.
Na tecnologia	Teoria da Contingência	Administração da tecnologia (imperativo tecnológico).

Fonte: Chiavenato, 2005.

Na perspectiva do ambiente e seu impacto nas organizações, nos anos de 1960, surgiu a ênfase no ambiente com a abordagem dos sistemas abertos. Assim, “a organização é um sistema – um conjunto integrado de elementos inter-relacionados para alcançar determinados objetivos – em constante interação com o seu ambiente externo” (CHIAVENATO, 2014, p. 63).

No ano de 1961, os sociólogos Burns e Stalker realizaram uma pesquisa com 20 indústrias para verificar a relação entre as práticas administrativas o seu ambiente externo. Os autores classificaram as indústrias em dois tipos, as organizações mecânicas e as organizações orgânicas, e concluíram que as primeiras são

apropriadas para as condições ambientais estáveis e permanentes, já as segundas, são mais adequadas para as condições ambientais de mudança e inovação (CHIAVENATO, 2014a). E é nesse segundo tipo de organização que se tem o entendimento de pertencerem as bibliotecas. Como visualizado na Quinta Lei de Ranganathan (2009, p. 241), que “enuncia o princípio fundamental que deve presidir ao planejamento e organização das bibliotecas”, a biblioteca é um organismo em crescimento e isso vem requerer “a necessidade de uma constante adaptação de nossa perspectiva ao lidarmos com ela” (RANGANATHAN, 2009, p. 241).

Na década de 1970, “Lawrence e Lorsch publicaram os resultados de sua pesquisa sobre o ambiente de organizações, provocando o surgimento da Teoria da Contingência” (CHIAVENATO, 2014, p. 65). Com essa teoria, “não existe uma única, ou melhor, maneira de organizar as empresas. Pelo contrário, as características estruturais das empresas dependem das características ambientais que as circundam” (CHIAVENATO, 1987, p. 17). Acrescenta que a abordagem contingencial é abrangente e integrativa e possui o “objetivo de manter o foco interno nas tarefas, nas pessoas, e na estrutura organizacional, e passou também a incluir o foco no crescimento e na sobrevivência das organizações em um meio ambiente cada vez mais mutável” (CHIAVENATO, 2014a, p. 66).

Segundo Almeida (2020, p. 163), essa “foi uma das teorias administrativas mais influentes da segunda metade do século XX e continua sendo no século XXI. É dela que vem a compreensão de que não há nada absoluto nas organizações ou na teoria administrativa, pois tudo é relativo”. Nada é absoluto, não existindo uma única e exclusiva forma de administrar e organizar, tudo depende do contexto ambiental.

De acordo com Chiavenato (2014), o ambiente no entorno das organizações é vasto, complexo, difuso e imenso. Assim, “em decorrência, a percepção que as empresas têm dele é limitada, parcial e subjetiva. As empresas não conseguem apreender o ambiente em sua totalidade e em sua complexidade e não têm condições para absorver todas as informações que provêm dele” (CHIAVENATO, 2014, p. 67). Prossegue que “existe uma forte miopia das empresas ao visualizarem o seu campo de ação e de manobra, bem como o mundo que existe ao seu redor. Os horizontes das empresas ainda são muito curtos e estreitos” (CHIAVENATO, 2014, p. 67).

Dialogando com o processo da inclusão que é dinâmico, não tem fim e que é construído cotidianamente, talvez essa miopia se faça presente na gestão de UI. “A organização da biblioteca não deve, de forma míope, deixar-se influenciar pelo

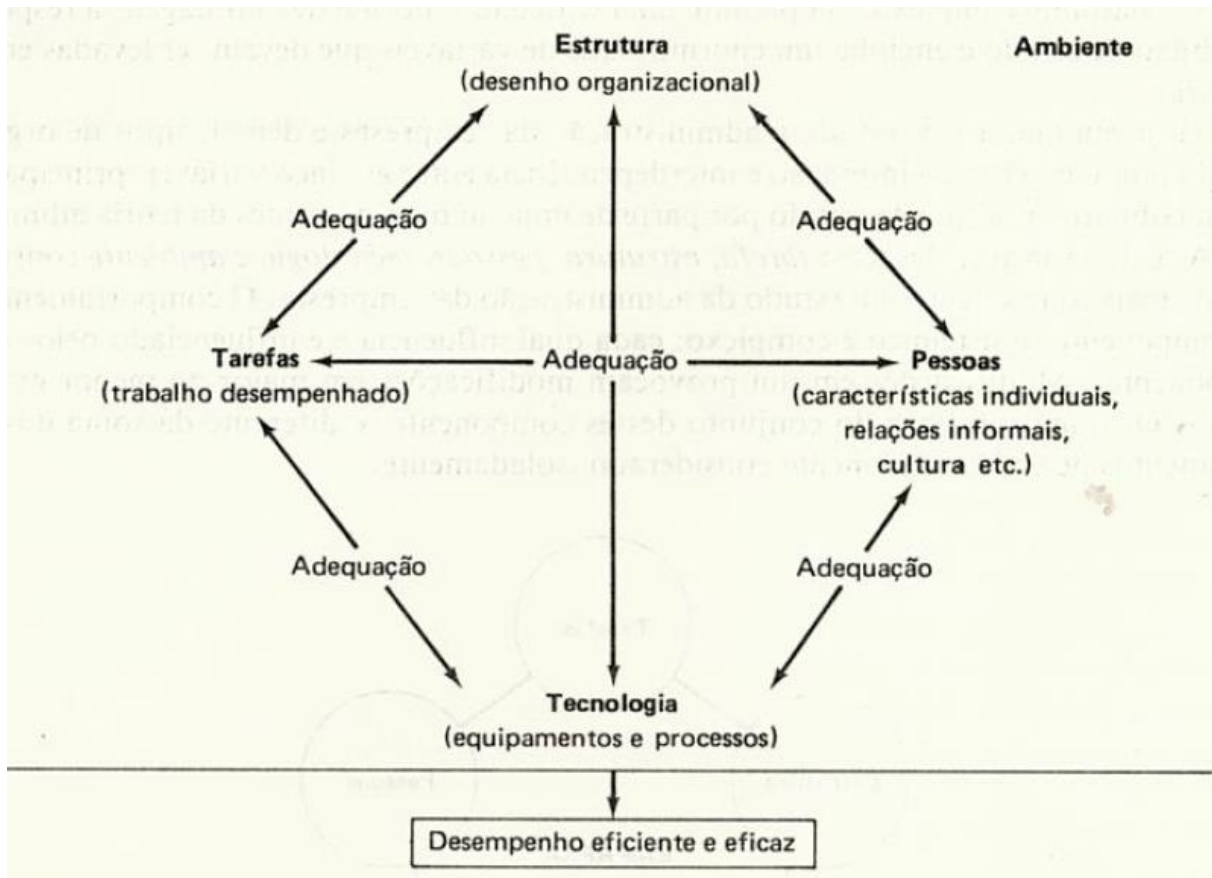
tamanho atual, mas planejar sua configuração de modo a facilitar a sintonia com o crescimento dela” (RANGANATHAN, 2009, p. 242). Pode significar que as BU não podem deixar de observar o que ocorre a sua volta, as mudanças de cenários que tendem a implicar em suas configurações. Essas UI precisam se planejar e se reorganizar para atuar com um público que ela até esse momento desconhece, a ponto de que a impede de atender as necessidades informacionais desses sujeitos.

A dinâmica das universidades, a prestação de serviço e o atendimento a sua comunidade interna, principalmente, tende a ser influenciada pela sociedade. Consoante a Conferência Mundial Sobre o Ensino Superior no Século XXI (1998, p. 5), as IES “[...] são sistemas complexos que interagem com as instituições de seu ambiente, isto é, com os sistemas políticos, econômicos, culturais e sociais”. Se a interação que ocorre entre a Universidade e a sociedade demanda por modificações para atender uma diversidade de pessoas, é inerente que a BU sendo parte de sua infraestrutura acompanhe essa realidade.

Ao considerar que a gestão inclusiva nas BU pode ser orientada pelo seu ambiente externo, escolhe-se, assim, a abordagem da Teoria da Contingência para se refletir acerca da sua gestão. Além de conseguir visualizar que as variáveis estrutura, pessoas, tecnologia e tarefas, apresentadas na Figura 3 podem se aplicar no contexto da gestão inclusiva da BU, infere-se que na administração das bibliotecas conseguiria em cada uma das variáveis mencionadas pensar ações para que se possa conceber bibliotecas acessíveis e inclusivas. E, dessa forma, tornar-se um espaço que atenda as demandas dos usuários com deficiência. Essas variáveis poderiam ser elementos a serem observados para a tomada de decisão no âmbito das BU.

Segundo Chiavenato (1987, p. 21), “a adequação entre essas cinco variáveis constitui o principal desafio da administração”.

Figura 4 – Variáveis empresariais



Fonte: Chiavenato, 1987.

A partir das variáveis da Figura 4, faz-se um paralelo com a pesquisa realizada. Deste modo, elucubra-se em que a variável **Estrutura** corresponderia ao desenho organizacional da BU; a variável **Pessoas** equivale a diversidade de usuários das bibliotecas – quem são eles, suas características, demandas e necessidades informacionais –, as pessoas que compõem a equipe da BU – gestores; bibliotecário(s), auxiliar(es), bolsista(s); estagiário(s); terceirizados além da comunidade externa; a variável **Tecnologia** corresponderia aos recursos tecnológicos disponíveis nas bibliotecas e os que seriam indispensáveis a sua aquisição para proporcionar a acessibilidade; a variável **Tarefa** equivale ao trabalho a ser executado para a adequação dos serviços e produtos que atualmente são disponibilizados aos usuários, tal como a criação de novos serviços acessíveis, interação da equipe com os usuários (capacitação), ações e práticas inclusivas; documentos normativos que contemplem a diversidade. Compreende-se, portanto, que todas as tarefas mencionadas dentre outras são realizadas, analisadas e modificadas de acordo com

a variável **Ambiente** que direcionada, orienta, dá indícios de que modificações são necessárias em maior ou menor grau em determinado componente (variável).

Dialoga-se com a Teoria da Contingência, com o seu imperativo ambiental nas organizações das Leis de Ranganathan. No contexto da gestão dessas UI, a quinta Lei chama a atenção para o fato de “a biblioteca, como instituição, possuir todos os atributos de um organismo em crescimento. Um organismo em crescimento absorve matéria nova, elimina matéria antiga, muda de tamanho e assume novas aparências e formas” (RANGANATHAN, 2009, p. 241). Pode se transformar em uma biblioteca acessível e inclusiva. Isso se houver a sensibilização das pessoas e o seu compromisso em criar uma cultura inclusiva na organização.

Segundo Ranganathan (2009), uma biblioteca moderna é uma tríade formada por livros, leitores e pessoal. Além do mais, dever-se-ia ter consciência de que

um acervo de livros sem leitores não tem mais direito de ser chamada de biblioteca do que um grupo de leitores sem livros, e que a mera justaposição de livros e leitores sem o pessoal, que sabe promover o contato entre o leitor certo e o livro certo, no tempo certo e do modo certo, tampouco constitui uma biblioteca (RANGANATHAN, 2009, p. 242).

Fundamentado na passagem anterior, poder-se-ia substituir os livros por informações e leitores por usuários. E, no contexto desta investigação, as informações que estão nas BU precisam de seus usuários que, por sua vez, necessitam de pessoal capacitado que saiba atender o seu público que pode ser PcD visível e invisível.

Conforme a leitura sobre os modelos de organizações, identifica-se que as instituições investigadas têm um modelo natural de organização, “como um conjunto de partes interdependentes que constitui um todo. Cada parte contribuiu com alguma coisa e recebe alguma coisa do todo, o qual, por sua vez, é interdependente em relação a um meio ambiente externo mais amplo” (CHIAVENATO, 1987, p. 63). Acrescenta-se, ainda, ser ele um sistema aberto às influências ambientais externas, não podendo ter um controle completo, pois, é determinado por um ambiente mutável.

Chiavenato (2014, p. 67) expressa que “a Teoria da Contingência marca o mais recente estágio da teoria administrativa, o qual conduz a uma administração ampliada e sem fronteiras no tempo e no espaço. Em outras palavras, a uma visão voltada para o futuro e para o ambiente ao redor”. A abordagem contingencial para Almeida (2020, p. 163), “é funcionalista e tende a auxiliar os processos decisórios e contribuir para o

sucesso da estratégia organizacional. Não apenas é relevante a utilização da teoria, mas também a evidencição dela no ambiente de trabalho”.

Tem-se a intenção de que com as informações obtidas neste estudo comparativo, na fase empírica – construída com finalidade operacional, visando ao trabalho de campo ou a partir do trabalho de campo (MINAYO, 1996) –, juntamente, com a técnica da análise de conteúdo, a Teoria da Contingência e a Matriz de documentos de referência, seja possível apresentar aspectos de cada um dos Sistemas de Bibliotecas Universitária para cada uma dessas variáveis.

4.1 Gestão de bibliotecas universitárias e as variáveis empresariais: estrutura, pessoas, tecnologia, tarefa e ambiente

Pressupõe-se que a presença de discentes que se declaram com deficiência no ensino superior pode influenciar no processo de gestão das BU. Demandando, assim, por uma administração que disponibilize uma biblioteca para todos os tipos de usuários. Sendo assim, um olhar sobre as cinco variáveis empresariais estrutura (aspectos físicos, cultura organizacional), pessoas (usuários internos e externos à IES, equipe da biblioteca), tecnologia (recursos tecnológicos para acesso à informação), tarefa (atendimento, interação, serviços e produtos) e ambiente apresentadas por Chiavenato (1987) poderiam ser observadas na gestão de BU no contexto da diversidade, acessibilidade e inclusão. E é com esse olhar que esta seção discorrerá com um diálogo para a construção de bibliotecas para todos.

No tocante a gestão do conhecimento e das UI, Longo (2007) compreende que o novo profissional da informação reexamina constantemente suas premissas, crenças ao pensar de maneira sistemática, em ver conexões entre assuntos pensando no todo e não nas partes. O profissional eficaz “é aquele que se utiliza de uma abordagem sistemática para analisar e solucionar problemas, constrói uma infraestrutura orgânica baseada em estratégias sólidas, entende as necessidades singulares dos clientes e resolve falhas de comunicação” (LONGO, 2007, p. 44).

Com base em Longo (2007), destaca-se a visão sistêmica na gestão das BU para que seja possível realizar a inclusão e eliminar as barreiras em seus espaços. Com esse ponto de vista, tenta-se fazer com que diante da diversidade de pessoas no entorno das bibliotecas brasileiras a reflexão a respeito da inclusão seja, ou torne-se, algo natural no cotidiano de atuação dos profissionais bibliotecários, gestores e

demais membros da equipe da biblioteca inteirados desta realidade e demandas consigam, naturalmente, realizar as suas atividades e criar planejamentos de forma que a PcD visível e invisível esteja igualmente presente em todas as práticas do cotidiano das UI. Essa afirmativa pode-se fundamentar em Valls (2007, p. 77), em que, na abordagem sistêmica,

as atividades setoriais passam a ser de conhecimento de toda a equipe, de maneira transparente e compreensível, facilitando o entendimento das inter-relações e corresponsabilidades, havendo a clara definição das funções e responsabilidades de cada membro da equipe, nas quais todos passam a ser diretamente responsáveis pelo sistema de gestão da qualidade; integração com as demais áreas da Instituição mantenedora; maior integração das equipes técnicas, de atendimento, administrativas, etc.; monitoramento da qualidade de todos os produtos e serviços implantados, de forma sistêmica e objetiva.

E com esse olhar sistêmico na gestão da BU, na perspectiva da gestão inclusiva, que as próximas subseções se discorrerão.

4.1.1 A Universidade e as BU

Segundo Candau (2012, p. 20), “o cotidiano da escola é palco de diferentes relações sociais e reflete a diversidade cultural presente na sociedade”, e infere-se que não seja diferente nos espaços das universidades brasileiras. Além disso, “diferentes visões de mundo, estilos de vida, crenças, costumes, cores, etnia e todos os aspectos que compõem a cultura frequentam, diariamente, as salas de aula” (CANDAU, 2012, p. 20). Com esse argumento, entende-se que essa diversidade deveria frequentar e ocupar os espaços das BU.

A universidade, conforme expressa Chauí (2003, p. 5), “é uma instituição social e como tal exprime de maneira determinada a estrutura e o modo de funcionamento da sociedade como um todo”. Depreende-se que se existe o movimento para uma sociedade para todos e deduz-se que a universidade acompanhará as mudanças sociais. Por consequência, implementará as orientações que são indicadas e necessárias para as especificidades das tipologias de deficiências de seus discentes que podem estar relacionadas com a estrutura organizacional, estrutura física, recursos tecnológicos, capacitação profissional, entre outros aspectos. Novamente, visualiza-se nesta exposição a presença das variáveis empresariais da Teoria da Contingência (CHIAVENATO, 1987).

Para Silva (2009, p. 143), não há margem de dúvidas para “[...] o papel da sociedade, a quem compete introduzir modificações e adaptações, de modo a acolher todos os que dela possam estar excluídos, por motivos econômicos, culturais, étnicos, políticos, intelectuais, religiosos ou outros”. Conclui-se, portanto, que se a sociedade, a universidade e as BU cumprissem o seu papel ao receber, acolher e dar condições de utilizarem os seus espaços as PcD visível e invisível exerceriam a sua cidadania diminuindo, assim, as desigualdades.

Sendo a universidade uma instituição social, isto significa “que ela realiza e exprime de modo determinado a sociedade de que é e faz parte. Não é uma realidade separada e sim uma expressão historicamente determinada de uma sociedade determinada” (CHAUÍ, 2003, p. 35). Logo, se o papel da sociedade é “[...] introduzir modificações e adaptações, de modo a acolher todos os que dela possam estar excluídos, por motivos econômicos, culturais, étnicos, políticos, intelectuais, religiosos ou outros” (SILVA, 2009, p. 143), pensa-se que é indispensável implementar a gestão inclusiva para que esse papel possa ser efetivamente praticado por meio de práticas inclusivas. Por consequência, que uma cultura inclusiva seja criada nas mais variadas organizações que recebem e prestam serviços a uma diversidade de pessoas.

A Gestão que se pondera para as BU é que os direitos de todos os usuários com deficiência visível e invisível, reais e em potencial, sejam respeitados. Pondera-se que possam existir concepções que tentam explicar o porquê de não se concretizar as alterações para realizar a inclusão e a acessibilidade no ensino superior. E que talvez, a questão financeira seja um impedimento que seja utilizado como justificativa.

Como mencionado nos documentos legais, o ingresso ao ensino superior é de direito das PcD, seja para uma formação profissional e/ou para a sua realização pessoal. Mas os cenários que essas pessoas encontram nos espaços das universidades brasileiras, na maioria das vezes, não estão de acordo com as especificidades de sua deficiência (seria por falta de fiscalização, recursos financeiros, sensibilização e/ou interesse nessa questão?), bem como com situações de falta de respeito e empatia para com o próximo. Tal afirmativa encontra subsídio em Pinto e Neto (2014), em que a possibilidade de estudo no ensino superior, além de direito, é uma maneira das PcD terem condições de uma integração mais completa, de sua realização pessoal e sua participação na vida econômica, cultural e política.

Mantoan (2003), explicita que

Os sistemas escolares também estão montados a partir de um pensamento que recorta a realidade, que permite dividir os alunos em normais e deficientes, as modalidades de ensino em regular e especial, os professores em especialistas nesta e naquela manifestação das diferenças. A lógica dessa organização é marcada por uma visão determinista, mecanicista, formalista, reducionista, própria do pensamento científico moderno, que ignora o subjetivo, o afetivo, o criador, sem os quais não conseguimos romper com o velho modelo escolar para produzir a reviravolta que a inclusão impõe (MANTOAN, 2003, p. 13-14).

Da mesma forma que se identifica a valorização das diferenças em Sasaki (1997), em Mantoan (2003) evidencia-se os aspectos do sujeito, suas especificidades, características, alteridade, mas esses ainda são ignorados no processo educacional. E no diálogo proposto, pondera-se que, possivelmente estes aspectos possam similarmente ser ignorados no processo de gestão das BU ao considerar a diversidade de usuários da informação.

O contexto acadêmico é composto por uma diversidade de discentes. E, dessa forma, todas as questões citadas por Lubisco (2007) sobre os interesses das bibliotecas devem ser pensadas à luz desses usuários na gestão das BU que envolve

planejamento e gestão; técnicas e tecnologias relacionadas à coleta, indexação, organização, divulgação e uso de informações; serviços, produtos e cooperação; desenvolvimento de recursos humanos, em suma, todas as variáveis que compõem o leque de atividades das bibliotecas no contexto acadêmico (LUBISCO, 2007, p. 105-106, tradução nossa³³).

Na compreensão de Cunha (2010, p. 8), o propósito fundamental das bibliotecas “[...] permaneceu o mesmo, isto é: proporcionar acesso ao conhecimento. Esse acesso ao conhecimento é que irá permitir que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida”. E esse acesso deveria contemplar o docente, discentes e pesquisadores com deficiência que compõem a comunidade interna da IES. E se porventura esse acesso, ainda, não se efetiva infere-se que seja devido a barreira atitudinal que é difícil de ser contornada.

Conforme mencionado por Baganha (2004), a criação de uma biblioteca e os serviços que elas disponibilizam está sempre com um mesmo objetivo, que é a satisfação de seus usuários. O autor acrescenta que

³³ *planificación y gestión; técnicas y tecnologías relacionadas con la recogida, indización, organización, diseminación y uso de la información; servicios, productos y cooperación; desarrollo de recursos humanos, en fin, todas las variables que componen el abanico de actividades de las bibliotecas en el contexto académico.*

não importa que ele leia, veja, escute ou navegue – o que é realmente importante é que a informação chegue até ele da maneira mais eficaz, mais rápida e, sobretudo, mais completa; que a sua curiosidade ou a sua sede de saber sejam satisfeitas; que a sua necessidade de actualização encontre sempre resposta; e que tudo isto seja feito com prazer. De profanador do seu espaço, o público transforma-se agora na primeira razão de ser da biblioteca. A biblioteca torna-se o cenário de um fluxo constante de informação [...] (BAGANHA, 2004, p. 94).

Entende-se, portanto, que todos os sujeitos informacionais são diferentes e com diferentes maneiras de ver, ouvir, tocar, sentir o mundo ao redor e conhecê-los é enriquecedor para as bibliotecas.

Para Oliveira (2004), a BU não pode ser caracterizada como elemento isolado tendo em vista que ela faz parte da organização maior que a instituiu, a universidade. Prossegue que ela é parte integrante do ensino aprendizagem e, como um espaço intracurricular, se insere no currículo e em todos os processos do ensino superior.

A BU, para Dziekaniak (2003, p. 44), desempenha duplo papel no trinômio ensino, pesquisa e extenso. Ela, além de possibilitar disseminação, preservação, acesso, recuperação e socialização da informação para a sua comunidade acadêmica, “auxilia a cada indivíduo no desenvolvimento e descoberta de sua capacidade de realização, bem como na construção de suas próprias ideias, gerando assim, novos conhecimentos”.

Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 53), a BU é aquela mantida por uma IES com o intuito de atender às “necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão. Pode ser uma biblioteca ou várias organizadas como sistema ou rede”.

A BU, para Sousa (2009, p.12), “inserida no contexto da academia, é vista como um elemento de apoio às atividades de ensino, pesquisa e extensão”. Juliatto (1988, p. 108) elucida que “a biblioteca tem que ser considerada como o prédio mais importante do *campus*. A simples razão para isso é que ela se constitui no maior recurso de informação que a Universidade pode oferecer à sua comunidade acadêmica”. Atendendo, assim, as suas demandas. E, para isso, torna-se vital se organizar e planejar. Em conformidade com Cruz-Riascos (2013, p. 113), “para que a área de serviços aos usuários possa atender adequadamente seu público-alvo inúmeros planejamentos e ações devem anteceder essa atividade fim das unidades

de informação”. De acordo com o autor, para um bom funcionamento da biblioteca, é básico um sistema interligado de processos, operações, controles e avaliações.

Para Miranda (2010),

As organizações trabalham com o objetivo de se adaptar às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), no sentido de proporcionar interação com o mundo real, bem como de aplicar suas teorias em prol da comunidade local e regional. Nessa realidade, surge, para as BU, uma nova forma de lidar com os usuários e a informação. A não adaptação a esse fato pode distanciá-la do seu foco principal, que é a disponibilização das informações para sua comunidade; por isso se diz que ela deve proporcionar acesso ao virtual com a vivência no lócus real. As unidades de informação deixam de ser depósitos de livros e passam a desempenhar um papel de grande importância. Para tanto, precisam se atualizar, munindo-se de tecnologias que lhes proporcionem dialogar com seus usuários e também prover acesso a toda a produção intelectual institucional (MIRANDA, 2010, p. 26-27).

Compreende-se que a BU tem um papel significativo no universo do ensino superior, no processo de aprendizagem de todos os discentes. Tornando-se,, assim, inevitável entender que essa UI precisa caminhar junto com as mudanças que se realizam nas universidades brasileiras a fim de conseguir atender as demandas de usuários que ainda são desconhecidos para os profissionais bibliotecários e sua equipe. Apreende-se que a gestão destas UI precisaria acompanhar as demandas do ambiente externo (variável ambiente), e, conseqüentemente, o seu impacto em cada uma das variáveis pessoas, tecnologia, tarefa e estrutura. Tendo o entendimento que estas variáveis poderiam se tornar indicadores para as tomadas de decisão no processo de gestão no contexto da diversidade e acessibilidade.

A expressão gestão tem sido amplamente utilizada em vários contextos, e de acordo com Dias (2012), a administração e a gestão estão sendo tratadas como sinônimos. Segundo Dias (2012, p. 10), “administrar é planejar, organizar, dirigir e controlar pessoas para atingir de forma eficiente e eficaz os objetivos de uma organização”. A “gestão é lançar mão de todas as funções (técnica, contábil, financeira, comercial, segurança e administração), e conhecimentos (psicologia, antropologia, estatística, mercadologia, ambiental, etc.) necessários para através de pessoas atingir os objetivos de uma organização de forma eficiente e eficaz” (DIAS, 2012, p. 11). Além disso, “o termo Administração perdeu seu status, e cedeu parte de seu lugar para a Gestão. Porém, quando se questiona as pessoas sobre o que é um termo e o outro, surgem as dificuldades da delimitação de ambos” (DIAS, 2012, p. 2). Visualiza-se uma discordância entre os marcos limítrofes deste equipamento

Dessa forma, a “gestão tornou-se um aglutinado de conhecimentos das mais variadas áreas do saber” (DIAS, 2012, p. 9). No contexto desta investigação, parte-se do pressuposto que o bibliotecário carece de conhecimentos para realizar a gestão inclusiva. O que implica em permanecer com as barreiras na BU em suas várias dimensões da acessibilidade, impede de implementar os valores e princípios do desenho universal e das orientações que dispõem leis, decretos, normas técnicas etc.

Chiavenato (2005) explicita que o administrador tem quatro funções gerenciais básicas a exercer, sendo elas: planejar, organizar, dirigir e controlar. E, ao fazer um paralelo com o trabalho do bibliotecário gestor, considera-se que esse profissional precisa de todas estas funções para desempenhar um trabalho mais sensato nos espaços das bibliotecas. Segundo Almeida (2009, p. 2), “o planejamento não é um acontecimento, mas um processo contínuo, permanente e dinâmico, que fixa objetivos, define linhas de ação, detalha as etapas para atingi-los e prevê os recursos necessários à consecução desses objetivos”. Mas, ainda de acordo com o autor, essa função não é realizada ou não é executada de forma rigorosa ou adequada.

Becker (2010) expressa que as bibliotecas, além de estar presentes no ambiente macroescolar, elas devem realizar o seu planejamento interno com documentos que possuam diretrizes sobre esse planejamento, a saber: as políticas que contemplam a formação, desenvolvimento e conservação do acervo, seleção, treinamento e desenvolvimento de pessoal etc.; as regras com normas e regulamentos; e os procedimentos com manual de procedimentos e fluxogramas. Reflete-se que os cidadãos com deficiência possam ser privados de ter acesso equitativo a BU se nessas diretrizes mencionadas por Becker (2010) não os contemplarem.

Apreende-se que o olhar para as bibliotecas precisa ser mudado, conforme encontrado em Juliatto (1988, p. 106): “a biblioteca concebida como um lugar onde livros são classificados, estocados e usados é coisa do passado”. Percebe-se que há 30 anos essa concepção de biblioteca não atendia mais aos interesses dos usuários. E, agora, diante de mudanças ocorridas velozmente no entorno das BU, sobretudo, com os avanços da TIC que proporcionaram a automação dos serviços das bibliotecas, as redes sociais, jogos eletrônicos dentre outros, e dos seus usuários, possivelmente a forma como as bibliotecas ainda estão sendo administradas pode não atender aos interesses dos usuários com deficiência.

Observa-se que o autor tinha um olhar de diversidade e multiplicidade de fontes em uma UI desde a década de 80, e hoje, em 2022, a discussão de novas concepções

de bibliotecas ainda permanece e precisa ser praticada, isso porque o ambiente externo influencia na sua existência e apresenta novas demandas tecnológicas, físicas, de usuários etc. Sendo assim, a “biblioteca de uma Universidade deverá conter até livros” (JULIATTO, 1988, p. 107).

Por outro lado, ainda se encontram pontos de vistas nos anos de 2018 que não caminham nessa direção. No aspecto da responsabilidade dos bibliotecários acerca da acessibilidade, um aspecto chama a atenção nos resultados de Fernandes (2018), quando o pesquisador, na sua coleta de dados, fez o seguinte questionamento ao bibliotecário: Você tem interesse em questões relacionadas à acessibilidade informacional nas bibliotecas? Nas respostas, observou que

36% têm interesse e se envolve nessas questões e que 25% simpatizam, mas não agem em relação ao problema. Se 36% atuam, então temos um absurdo contingente de 64% dos participantes que nada fazem em prol da acessibilidade informacional, apresentando uma postura passiva em relação ao problema. Desse contingente de 64%, há ainda 1% que não se interessa e atua no tema apenas por obrigação (FERNANDES, 2018, p. 84).

Infere-se que esse é um cenário preocupante para as bibliotecas brasileiras frente ao desinteresse pela questão. Este resultado foi observado na análise das 1.063 respostas de bibliotecários brasileiros.³⁴

A gestão das UI para o atendimento a seus usuários contempla recursos humanos, físicos e financeiros, por exemplo. Acerca dos recursos humanos, na BU pode-se ter um ou mais bibliotecários, dependendo do seu tamanho. Em UI maiores, pode-se encontrar o bibliotecário gestor, o catalogador (processamento técnico), o de referência, o responsável pela seleção e aquisição de recursos informacionais (formação e desenvolvimento do acervo) etc. As bibliotecas contam com o(s) bolsista(s) e estagiário(s), que podem ou não ser estudantes de Biblioteconomia³⁵, dependendo do vínculo, da localização da instituição que pode ficar distante das IES que possuem o curso de Biblioteconomia. Na universidade pública, os recursos humanos da biblioteca podem ser compostos por servidores efetivos, anistiados e terceirizados. E na instituição privada os seus funcionários ou colaboradores.

³⁴ Para a realização deste levantamento, o pesquisador solicitou o encaminhamento do questionário aos bibliotecários inscritos nos Conselhos Regionais de Biblioteconomia: CRB1, CRB 2, CRB 3, CRB 4, CRB 5, CRB 6, CRB 7, CRB 8, CRB 9, CRB 10, CRB 11, CRB 13, CRB 14 e CRB 15.

³⁵ Devido à localização das escolas de Biblioteconomia em MG, impossibilitou-se que os graduandos possam estagiar em Instituições mais distantes.

No que tange aos recursos físicos, esses estão ligados às tecnologias, mobiliário e ao espaço físico da biblioteca. Os recursos financeiros podem ser aplicados na GRI, o que permitiria adquirir recursos informacionais acessíveis possibilitando, assim, o desenvolvimento da PDA, a aquisição de novas TIC, TA, capacitação dos funcionários etc.

O desenvolvimento do acervo “é feito com base no perfil da comunidade, bem como pela determinação de processos e política de seleção, aquisição, avaliação e desbastamento, incluindo o descarte de forma bastante integrada” (WEITZEL, 2013, p. 113). Para Evans (2000), o desenvolvimento de coleções é o processo de identificar os pontos fortes e fracos da coleção de materiais de uma biblioteca em termos de necessidades dos clientes, recursos da comunidade e tentativa de corrigir os pontos fracos existentes, se ocorrerem. Contudo, necessita avaliar se tais orientações estão sendo aplicadas levando em conta as necessidades dos usuários que têm deficiência. Ressalta-se que esse processo é contínuo e deve ser um trabalho ininterrupto, acompanhando mudanças e demandas que abrange a BU.

A respeito das funções administrativas das BU, Oliveira (2004) as apresenta em atividades de planejamento e organização que compreendem estudos de usuários e definição de seus perfis; criação de diretrizes, políticas e regulamentos, elaboração de relatórios, manuais de serviços, boletins bibliográficos, conservação e preservação de acervo, treinamento de pessoal etc. Ao que se refere à organização, contempla a seleção de materiais, processamento da informação – representação descritiva, temática e indexação, armazenamento de materiais.

Ressalta-se que, para um bom funcionamento das bibliotecas, é fundamental um planejamento estratégico. Segundo Barbalho e Beraquet (1995, p. 11), esse “baseia-se na análise externa do ambiente organizacional, utilizando dados quantitativos e qualitativos de longo prazo à frente, resultando em uma postura proativa de seus dirigentes”. Visualiza-se, na citação das autoras, a Teoria da Contingência (CHIAVENATO, 1987), e mais especificamente, a variável ambiente com o seu valor e direcionamento que permite planejar novos serviços ou modificar os atuais. Esse comportamento permite antever o futuro, analisando o presente e questionando o que a organização deveria fazer hoje e lhe preparando para as incertezas que poderão vir e, dessa maneira, afetar as suas atividades (BARBALHO; BERAQUET, 1995).

O enfoque sistêmico é considerado, nesta pesquisa, como uma tentativa de que ele possa contribuir para um melhor processo gerencial de BU. Assim, “o planejamento considera não somente o setor a ser planejado, mas também, o ambiente do qual faz parte e que determinará suas possibilidades, necessidades e limitações” (LIMA, 1977, p. 851).

Um planejamento pode ser classificado em três níveis: o estratégico, o tático e o operacional. O estratégico se encarrega das decisões que conduzirão os caminhos que a UI irá tomar e os objetivos acontecem à longo prazo. O tático elabora projetos e planos de ação que conduz a atingir as estratégias propostas no nível anterior, e o operacional adota as decisões definidas no plano estratégico e propostas pelos planos de ação, tendo objetivos a curto prazo (BARBALHO; BERAQUET, 1995). O planejamento estratégico possui características de um sistema aberto, com ênfase na eficácia, analisando o ambiente interno e o externo. Outro ponto em comum com a Teoria da Contingência.

Entende-se que a BU é um sistema aberto e que sofre influências do seu meio. Na perspectiva da inclusão e acessibilidade, a presença de PcD visível e invisível no ensino superior vem requerer modificações de maneira que possa dar condições e contribuir para a permanência do discente que se declara com deficiência. Assim, as BU, “ao promoverem a oferta de ferramentas (tecnologias da informação e comunicação) que visam o acesso à informação nas melhores condições aos indivíduos portadores de deficiência contribuem assim para a igualdade de oportunidades” (PINTO E NETO, 2014, p. 24).

Figueiredo (1999) cita alguns fatores que constituem barreiras no uso da informação científica e tecnológica e estão relacionadas ao usuário, com o indivíduo e ao ambiente organizacional. As barreiras relacionadas ao usuário são: “atitude, experiência anterior, custo, cobertura da fonte e acessibilidade, credibilidade – que são fatores percebidas pelo usuário”. E as que estão relacionadas ao ambiente organizacional são o “clima, atitude da administração superior, alocação de recursos, por parte da administração, posição da unidade de informação dentro da empresa” (FIGUEIREDO, 1999, p. 21).

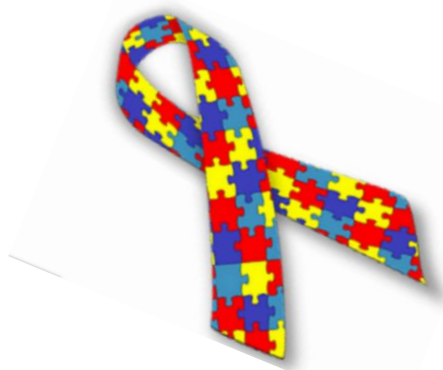
A acessibilidade, observando a variável estrutura, contemplaria, ainda, as orientações de acessibilidade das normas da Associação Brasileira de Normas

Técnicas (ABNT) 15599/2008 e 9050/2015³⁶, podendo mencionar a largura livre nos corredores de livros de no mínimo 0,90 cm largura; mesas acessíveis; no final do corredor das estantes haveria espaço que permitiria a manobra da cadeira de rodas; rota acessível para a biblioteca.

Compreende-se que uma UI que possui uma sinalização de acesso, de atendimento prioritário, direcional, de emergência, permanente, temporária, com comunicação sonora, tátil, visual dentre outros símbolos, transmite ao usuário com deficiência uma sensação de pertencimento, de empatia ao se pensar e considerar o próximo. Lembra-se que a sinalização deve ser afixada em local visível ao público.

De acordo com a Lei nº 23.414, de 18 de setembro de 2019, aprovada pela ALMG, as placas informativas dos beneficiários de atendimento prioritário dos estabelecimentos públicos e privados estão obrigadas a inserirem referência a pessoa com TEA por meio de símbolo ou terminologia específica. Verifica-se orientação semelhante na Lei nº 12.764/2012, que institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, que foi incluída pela Lei nº 13.977, de 2020, que os estabelecimentos públicos e privados poderão valer-se da fita quebra-cabeça para identificar prioridade às pessoas com TEA.

Figura 5 – Símbolo mundial da conscientização sobre o TEA



Fonte: <https://www.aciub.org.br/2020/03/12/simbolo-do-autismo-deve-ser-inserido-em-placas-informativas-a-partir-de-18-de-marco/>.

³⁶ EMENDA 1 03.08.2020 – Esta emenda foi elaborada no Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-040), pela Comissão de Estudo Acessibilidade em Edificações (CE-040:000.001). O Projeto de Emenda 1 circulou em Consulta Nacional conforme Edital nº 11, de 21.11.2017 a 21.01.2018. Esta emenda revisa parte do conteúdo da ABNT NBR 9050:2015, sendo mantido o restante do seu conteúdo inalterado. Esta Emenda em conjunto com a ABNT NBR 9050:2015, equivale à ABNT NBR 9050:2020. Disponível em: http://www.portaldeacessibilidade.rs.gov.br/uploads/1596842151Emenda_1_ABNT_NBR_9050_em_03_de_agosto_de_2020.pdf Acesso em: 15 ago. 2021.

Desde o ano de 2016, em Londres, funcionários de um aeroporto criaram um Cordão de Girassol, que é um símbolo para apoiar a PcD invisível³⁷, agilizando o atendimento e segurança desses cidadãos. Com o mesmo propósito, em 2019, em Sergipe, uma deputada protocolou na Assembleia Legislativa a Indicação nº 399/2019, para que o Governo daquele estado implementasse campanhas para a disseminação do Cordão de Girassol em espaços públicos, entre outros ambientes. Dado que, pessoas com deficiências invisíveis, como o autismo, por exemplo, podem ter dificuldade para se manter em locais por muito tempo, o que pode ocasionar tensões e nervosismo. Logo, para evitar possíveis constrangimentos, crises, estresse e a necessidade dessas pessoas ficarem se identificando que têm determinada deficiência.

O Cordão de Girassol alerta para a necessidade de atenção às pessoas com essas tipologias de deficiência, funciona como um vetor de inclusão e respeito ao próximo, propiciando diferença na vida delas sendo ele um instrumento de cidadania.

No Brasil, tramita o Projeto de Lei nº 5486/2020, cuja ementa altera a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (13.146/15)³⁸, para prever o uso do cordão de fita com desenhos de girassóis como indicativo de deficiência não visível externamente. No momento, a proposta aguarda o Parecer do Relator na Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência (CPD)³⁹.

Figura 6 – Cordão de Girassol



Fonte: Site da Câmara dos Deputados, 2021

³⁷ Cordão de Girassol alerta para necessidade de assistência especial a pessoas com doenças ocultas. Disponível em: <https://al.se.leg.br/57574-2/> Acesso em: 12 set. 2022.

³⁸ Agência Câmara de Notícias. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/732302-projeto-preve-uso-de-fita-com-desenho-de-girassois-para-identificar-pessoa-cuja-deficiencia-nao-e-aparente/> Acesso em: 12 set. 2022.

³⁹ Projeto de Lei PL 5486/2020. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2266830>. Acesso em: 12 set. 2022.

Em face da multiplicidade de pessoas que são usuários da informação, compreende-se que são vários os “aspectos que influenciam ou devem influenciar as mudanças das bibliotecas universitárias em relação a gestão, liderança e recursos humanos; usuários; acervo e preservação; serviços bibliotecários e espaço físico” (DIÓGENES, 2012, p. 181). Novamente, podem-se identificar as variáveis pessoas, tecnologia, ambiente, tarefa e estrutura (CHIAVENATO, 1987) influenciando a gestão das BU. A partir da observação desse público nas BU, sugere-se ao leitor e ao bibliotecário, uma leitura mais aprofundada do *checklist* de Nicoletti (2010), que é um instrumento de avaliação das condições de acessibilidade em bibliotecas em que apresenta itens para a avaliação por considerar que possa auxiliar no trabalho do bibliotecário acerca dessa questão. Os itens que constam nesse instrumento contemplam oito dimensões da acessibilidade. Em cada item, são questionados aspectos que pertencem a cada uma das dimensões e que estão diretamente ligadas ao universo da inclusão e acessibilidade em bibliotecas. Apresenta-se as dimensões da acessibilidade e uma exemplificação dos aspectos analisados.

1. Acessibilidade arquitetônica – entorno da biblioteca, espaços internos da biblioteca, entrada da biblioteca, estacionamento da biblioteca, sanitários acessível e de uso preferencial, corredores com dimensões de acordo com o fluxo de pessoas, corrimãos, rampas, degraus e escadas fixa, desníveis, carpetes e tapetes, pisos etc.
2. Acessibilidade do mobiliário e equipamentos – balcão de atendimento, estantes (espaço entre elas), espaços nos corredores, disposição dos livros nas estantes atende ao alcance manual confortável de, no máximo 1,20 m de altura do piso, mesas ou superfícies para trabalho, estudo ou leitura com acessibilidade para cadeira de rodas, sem obstrução até o seu local, altura das mesas acessíveis e confortáveis etc.
3. Acessibilidade comunicacional – sinalização dos espaços e serviços da biblioteca, sinalização internacional de acesso está fixada em local visível ao público, existência de equipamentos e serviços para pessoas com limitação visual, sinalização visual, sonora, tátil etc.
4. Acessibilidade à informação – conteúdo do *site* é acessível, informação em meio digital, as obras são processáveis por sistemas de leitura e ampliação de tela. Obras essencialmente visuais ou não textuais (gráficos, Tabelas, imagens, legendas gráficas etc.) estão disponíveis na versão visual ampliada, sonora (por locução) e tátil (em texturas diferenciadas, mapas táteis, caracteres em relevo etc.
5. Acessibilidade metodológica – serviço de referência, informação e a orientação de usuários são realizados considerando as diferentes necessidades especiais que os usuários podem apresentar.
6. Acessibilidade instrumental – computadores dispõem de Linhas Braille, de *software* de ampliação de tela, sistema operacional DOSVOX, teclados alternativos etc.
7. Acessibilidade programática – regulamento da biblioteca contempla questões relativas à acessibilidade, política de desenvolvimento de coleções prevê aquisição de fontes acessíveis etc.
8. Acessibilidade atitudinal – conhecimento da legislação pertinente à acessibilidade, capacitação do bibliotecário, conhecimento de tecnologias

assistivas, atendimento prioritário no balcão de atendimento, entre outros aspectos (NICOLETTI, 2010, p. 49-85).

As BU não possuem uma sinalização específica para a acessibilidade em seus espaços. Infere-se que a falta dos símbolos e da sinalização, de acordo com as normas técnicas e legislação vigente, talvez ocorra por não a considerá-la acessível a esse público e, por essa razão, não a utilizam e/ou não atentam para poder incluir essas pessoas. Destaca-se que a biblioteca escolar possui parâmetros estabelecidos para serem adotados para a sua estruturação e funcionamento por meio da Resolução DFB nº 220/2020. Nesse documento, é mencionado a questão da acessibilidade como a sua definição, projetos, construção, edificação, instalação e adaptação das bibliotecas escolares e seu entorno devem ser submetidos às condições de acessibilidade e, para esses espaços serem considerados acessíveis, devem atender ao disposto nas normas da ABNT e da legislação brasileira.

O espaço físico das bibliotecas é um aspecto importante acerca da variável estrutura. Tem a tendência de crescimento, podendo se citar: volume do acervo, de obras produzidas em Braille⁴⁰, que ocupam um maior espaço para a sua acomodação devido a sua espessura, o espaço necessário entre as estantes para a pessoa em cadeira de rodas (P.C.R.), arranjo do *layout* sem obstáculos para PcD física e visual, por exemplo, a oferta de outras atividades (lúdicas, artísticas etc.) em suas dependências e a acessibilidade no seu entorno.

Compreende-se que essas e outras questões possam demandar por mais espaço físico nas BU, o que pode se tornar um impasse para o gestor da UI. Pois, disponibilizar mais espaço físico nas IES para o crescimento da biblioteca pode não ser algo tão simples. Todavia, entende-se que, para suprir as demandas para realizar a inclusão, para um melhor atendimento às necessidades de seus usuários com deficiência, para manter uma BU dinâmica e atrativa a seus usuários, esses pontos precisariam ser compartilhados com outros gestores das IES para que fiquem cientes de impedimentos que podem acontecer e interferir na aplicabilidade da legislação, do acolhimento e inclusão dos discentes com deficiência nas UI. As bibliotecas não se limitam a espaços para guarda de acervo e empréstimos/devolução de materiais. São organismos vivos e em constante crescimento (RANGANHATHAN, 2009). Pondera-

⁴⁰ BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão. **Normas Técnicas para a Produção de Textos em Braille**. 3. ed. Brasília-DF, Ministério da Educação, 2018.

se que podem ser vários os aspectos a serem analisados para a eliminação de barreiras e inclusão na variável estrutura.

4.1.2 Bibliotecário, equipe da biblioteca e o usuário da informação com deficiência

Nesta investigação, a formação do profissional bibliotecário não é ponto principal, mas entende-se que essa questão está intrinsecamente ligada a maneira de como é realizada a gestão das bibliotecas brasileiras. Principalmente diante de novos aspectos que surgem no universo das bibliotecas e na prática do bibliotecário. Em face do exposto, essa seção discorrerá brevemente sobre esse assunto.

Com uma variedade de escolas que ofertam o curso de Biblioteconomia no país, seja na modalidade presencial ou à distância, considera-se que a matriz curricular dos cursos seja bem diferente e dificilmente deem conta de acompanhar as mudanças que ocorrem na sociedade e que impactam na atuação do bibliotecário. E novos desafios vão surgindo no cotidiano do bibliotecário, exigindo, assim, uma qualificação constante desse profissional, independente da motivação pessoal, tendo em vista que se trata de direito dos cidadãos, e da capacitação ofertada pelas organizações que eles prestam seus serviços. Pois, como destacado por Chauí (2003), as várias mudanças que ocorrem na sociedade tendem a apresentar novas demandas e conhecimento para a prática profissional. Assim, a educação continuada “é uma estratégia pedagógica indispensável, pois somente com ela é possível a adaptação às mudanças incessantes, se quiser manter-se ativo no mercado de trabalho” (CHAUÍ, 2003, p. 11).

Castro (2002, p. 26) expressa que “os conteúdos curriculares são o caminho pelo qual se constroem essa formação. Currículo construído coletivamente (alunos, professores, pessoal administrativo, associações de classe e sociedade em geral)”. Entende-se que os currículos são construídos e/ou modificados motivados pelas mudanças que ocorrem na sociedade, pois apresentam novos contextos e os futuros profissionais precisariam estar capacitados para enfrentar e resolver os contratempos que surgem na sua prática. Assim, “os conteúdos e suas formas últimas não podem ser indiferentes aos contextos nos quais se configuram” (GIMENO SACRISTÁN, 2000, p. 21). Para Castro (2002, p. 44), “é necessário compreender o currículo como uma construção cultural que propicia a aquisição do saber de forma articulada com a sociedade e os interesses dos alunos”.

quadro 7 – Currículos e propostas curriculares de Biblioteconomia no Brasil: 1915-1944

Biblioteca Nacional				Mackenzie	Depto.de Cultura (São Paulo)	ELSP		
1915 (1ano)	1931 (2 anos)	1944	1962	1938	1949 (2anos)	1936-1937	1940 (2 anos)	1944
Bibliografia Paleografia Diplomacia Numismática	História Literária com Aplicação a Bibliografia Iconografia e Cartografia Bibliografia Paleografia Diplomática	Organização e Administração de Bibliotecas Catalogação Classificação Bibliografia e Referência História do Livro e das Bibliotecas História da Literatura (Aplicada à Bibliografia) Cursos Avulsos	Técnicas de Referência Catalogão e Classificação Organização e Administração de Bibliotecas Organização e Técnicas de Documentação Literatura e Bibliografia Introdução à Cultura Histórica e Sociológica Reprodução de Documentos Paleografia Introdução à Cultura Filosófica e Artística	Catalogação Classificação Referência	Catalogação Classificação Referência	Catalogação Classificação Referência História do Livro e das Bibliotecas	Classificação Referência História do Livro e das Bibliotecas Referência	Classificação Referência História do Livro e das Bibliotecas Referência Organização e Administração de Bibliotecas

Fonte: Valentim, 2002.

Quadro 8 – Currículos e propostas curriculares de Biblioteconomia no Brasil: 1915-1982 – parte II

1º Projeto de Currículo Mínimo	1º Currículo Mínimo	Proposta de Mudança ABEBO	Proposta de Mudança Curricular ABEBO (3anos)	2º Currículo Mínimo
1956	1965	1976	1977	1982
Classificação Referência História do Livro e das Bibliotecas Referência Bibliografia Documentação História da Arte História da Ciência e Tecnologia História da Literatura Introdução à Filosofia Introdução às Ciências Sociais Organização e Administração de Bibliotecas Serviços de Documentação Seleção de Livros	História do Livro e das Bibliotecas História da Literatura História da Arte Introdução aos Estudos Históricos e Sociais Evolução do Pensamento Filosófico e Científico Organização e Administração de Bibliotecas Catalogão e Classificação Documentação Paleografia	Formação Social da Biblioteca Estudo de usuários Planejamento e Administração de Bibliotecas Sistemas de informação Fontes de Informação Seleção e Aquisição Organização da Informação Recuperação e Disseminação da Informação	Catalogação Classificação, Planejamento e Administração de Bibliotecas Seleção e Aquisição Documentação Introdução à Biblioteconomia História do Livro e das Bibliotecas Introdução à Filosofia História da Arte Introdução aos Estudos Históricos História da Literatura Biblioteca Referencial	Comunicação Aspectos Sociais, Políticos e Econômicos do Brasil Contemporâneo História da Cultura Lógica, Língua e Literatura Portuguesa Métodos e Técnicas de Pesquisa Informática Aplicada à Biblioteconomia Formação e Desenvolvimento de Coleções Controle Bibliográfico dos Registros do Conhecimento Disseminação da Informação Administração de Bibliotecas

Fonte: Valentim, 2002.

Observa-se, nos Quadros 7 e 8, referentes ao currículo da Biblioteconomia, ao longo de 14 anos na Biblioteca Nacional, que a disciplina Bibliografia esteve presente. Sendo novamente incluída em 1956, no 1º Projeto de Currículo Mínimo. A disciplina Organização e Administração de Bibliotecas foram ofertadas nos anos de 1944, 1962, 1956 e 1965. Nota-se uma semelhança com essa disciplina, no ano de 1977, na Proposta de Mudança Curricular ABEBO, com o nome Planejamento e Administração de Bibliotecas. E, no ano de 1982, no 2º currículo mínimo com a disciplina Administração de Bibliotecas. As disciplinas Catalogação e Classificação foram ofertadas nos anos de 1944 e 1962 pela Biblioteca Nacional, na Mackenzie, Departamento de Cultura (São Paulo) e ELSP, nos anos de 1938, 1949 e 1936-37, respectivamente. Na ELSP, permaneceu somente a disciplina Classificação nos anos de 1940 e 1944. A disciplina Classificação retorna no ano de 1956. A Catalogação e Classificação são visualizadas nos anos de 1965 e, depois, no ano de 1977. O Estudo de Usuários foi proposto no ano de 1976 pela ABEBO, não sendo mencionado nos currículos dos anos de 1977 e 1982. Disciplinas no contexto tecnológico foram incluídas, em 1956, no 1º Projeto de Currículo Mínimo – Tecnologia –, em 1976, Sistemas de Informação, na Proposta de Mudança da ABEBO, e volta a ser ofertada em 1982, com o nome de Informática Aplicada à Biblioteconomia.

A respeito da formação do profissional da informação, encontra-se, em Almeida Júnior (2002), que as mudanças ocorrem atendendo as demandas da sociedade. Mas não se resumem a elas e que é preciso um repensar na formação desse profissional diante de certas necessidades “como as que implicam e embasam a formação de um profissional que de fato interfira nos destinos da sociedade” (ALMEIDA JÚNIOR, 2002, p. 139). Prossegue que “queremos dizer com isso que o perfil do profissional a ser formado deve se caracterizar, preponderantemente, de qualificações que o levem a espaços onde a liderança possa ser exercida ou se constituir como uma necessidade, como uma condição imprescindível” (ALMEIDA JÚNIOR, 2002, p. 139). Entende-se, por isso, que o olhar do autor se refere ao estereótipo do profissional mais antigo, com uma postura de submissão, de subserviência e com uma profissão mais tecnicista. Considera-se que talvez essa postura, ainda, persista na atualidade, no qual encontram-se profissionais desinteressados ou desmotivados com outras temáticas que estão influenciando o seu fazer profissional como a sua atuação e contribuição para uma biblioteca inclusiva. Ainda nessa direção, na pesquisa de Paula (2009), no período de fevereiro de 2007 a agosto de 2008, a autora identificou no *site* do INEP,

41 cursos de Graduação em Biblioteconomia no Brasil e propôs uma disciplina para os cursos de Biblioteconomia que auxiliasse no preparo dos Bibliotecários para que esses pudessem tornar as bibliotecas acessíveis.

No trabalho do Bibliotecário, ao que se refere a sua interação com os usuários, destaca-se, na *Resolução nº 207/2018, do Código de Ética e Deontologia do Profissional Bibliotecário* (CONSELHO, 2018), o Capítulo III, Dos Deveres do Bibliotecário brasileiro, o Art. 6, que estabelece a relação do profissional com os colegas, à categoria e aos usuários, devendo o Bibliotecário observar as condutas mencionadas no § 3º em relação aos usuários:

- a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo;
- b) tratar os usuários com respeito e civilidade;
- c) estimular a utilização de técnicas atuais objetivando a excelência da prestação de serviços ao usuário;
- d) assumir responsabilidades pelas informações fornecidas, de acordo com os preceitos do Código Civil, do Código de Defesa do Consumidor e da Lei de Acesso à informação vigentes (CONSELHO, 2018, *on-line*).

Apreende-se, por conseguinte, que a formação do bibliotecário aliada com as suas competências, habilidades e atitudes são pontos que merecem destaque para que todos os usuários da informação possam receber o atendimento adequado e ter uma UI que atenda às suas necessidades. Com o entendimento de efetivar o que dispõe sobre o juramento do bibliotecário “Prometo tudo fazer para preservar o cunho liberal e humanista da profissão de Bibliotecário, fundamentado na liberdade de investigação científica e na dignidade da pessoa humana”⁴¹.

Na Biblioteconomia, o usuário “é a pessoa que utiliza serviços da biblioteca no próprio local ou por meio da retirada de documentos por empréstimo, ou pela solicitação, entre outros serviços, de buscas bibliográficas e pesquisas sobre temas especializados; parte interessada, utente” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 372-373). E os seus usuários são diferentes na forma de buscar a informação, de consultar as fontes informacionais, na faixa etária (biblioteca escolar), na atuação profissional (biblioteca especializada) etc.

⁴¹ Resolução nº6, de 13 de julho de 1966. Disponível em: http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/64/1/Resolucao_006-66.pdf Acesso em: 12 set. 2022.

A busca por informação por parte do usuário visa preencher uma lacuna. Sendo esse um processo dinâmico e de interação do usuário com o sistema. O sistema também é dinâmico e deveria dispor de recursos de acessibilidade. Para Choo (2006, p. 102), “a busca da informação é um processo no qual o indivíduo engaja-se decididamente em busca de informações capazes de mudar seu estado de conhecimento”, e esse indivíduo pode ou não ter uma deficiência ou uma limitação momentânea que demandará, por exemplo, por TA ou recursos de acessibilidade nos sistemas de informação para o seu acesso.

O processo de busca da informação por qualquer tipo de usuário envolve aspectos cognitivos e emocionais, como sentimentos de incerteza, otimismo e satisfação (KUHLTHAU, 1991). O usuário utiliza-se de estratégias para a seleção da informação e análise da informação recuperada. A dimensão ambiental é um aspecto que influencia no processo de busca e uso da informação, nesse contexto está a interação com as pessoas.

Ainda de acordo com Choo (2006), a busca e o processamento da informação são fundamentais nas atividades humanas e a análise das necessidades e usos da informação tornam-se objetos importantes de pesquisa em várias áreas, como recuperação da informação, sistemas de informação, tomada de decisões e aprendizagem organizacional.

Partindo da compreensão do autor, esses processos podem ser observados e investigados nas BU, que são organizações que realizam a gestão da informação desde a aquisição de fontes informacionais impressas e em outros formatos, como a sua disseminação nos espaços físico e virtual, finalizando o processo com a recuperação da informação para o usuário.

Segundo Dias (2004, p. 5), “o conhecimento do comportamento dos usuários da informação é imprescindível para planejar, desenvolver e prestar serviços que de fato atendam às necessidades dos usuários, consumidores e produtores de informação”. Acrescenta-se que, além de conhecer o comportamento dos usuários, seja imprescindível conhecer o indivíduo, ou seja, a diversidade de pessoas que estão presentes nos mais variados espaços, incluindo aqueles que têm deficiência e qual a tipologia de deficiência. Pondera-se que, a partir do momento que o gestor tem conhecimento do usuário diante das tipologias de deficiências, se torne possível identificar quais recursos devem ser disponibilizados ao usuário, nas UI, realizando,

assim, a gestão da BU na perspectiva inclusiva. Pois, “estamos diante da diversidade informacional e da diversidade de usuários” (FERNANDES, 2018, p. 18).

As bibliotecas são espaços culturais e o Plano Nacional da Cultura (PNC) “reafirma o papel indutor do Estado ao mesmo tempo que garante a pluralidade de gêneros, estilos e tecnologias. Assegura modalidades adequadas às particularidades da população, das comunidades e das regiões do País” (BRASIL, 2011, p. 9). Nessa afirmativa, pode-se verificar o olhar para a diversidade de pessoas.

Encontra-se no PNC, das 53 metas do plano (2011-2020), a Meta 29, que estabelece “100% de bibliotecas públicas, museus, cinemas, teatros, arquivos públicos e centros culturais atendendo aos requisitos legais de acessibilidade e desenvolvendo ações de promoção da fruição cultural por parte das pessoas com deficiência” (PNC, 2011, p. 11). Ao se pensar nas necessidades dos usuários para uso da BU que pode desenvolver ações culturais, exposições e atividades lúdicas em seus espaços, destaca-se que é fundamental ter metas para se dotar de uma infraestrutura adequada para atender as demandas dos usuários e colaboradores que podem ter deficiência intelectual, múltipla, TEA, superdotação, síndromes etc.

Nesse sentido, a acessibilidade física é importante para as PcD que têm deficiência física ou P.M.R. Refletindo acerca de suas demandas, alguns exemplos podem ser mencionados para se observar nas UI, como: disponibilizar elevadores ou plataformas elevatórias para pessoas que utilizam cadeira de rodas impossibilitadas do uso de escadas, com limitações momentâneas; assegurar espaço entre as estantes que seja suficiente para o giro da cadeira de rodas; evitar pilastras no meio dos corredores no acervo como nos espaços de estudos; projetar e instalar balcões de atendimento considerando a pessoa na cadeira de rodas e de baixa estatura.

Sobre a formação de acervo/coleções, pondera-se criar uma política para formar um acervo que contemple fontes acessíveis como obra em Braille, letras ampliadas, leitura fácil, em Libras, livros em tinta e em Braille, considerando-se a demanda dos usuários cegos, com baixa visão, surdos, deficiência intelectual e neoleitores⁴².

⁴² Em relação ao domínio da escrita, os neoleitores se caracterizam por apresentarem níveis bastante variados de domínio da linguagem escrita, mas têm em comum o fato de estarem iniciando a construção de um acervo de leitura de textos escritos e terem pouca experiência de leitura em que a mediação do outro não esteja presente. (TIEPOLO, 20--).

Outros aspectos a serem considerados no ambiente da BU, para o atendimento aos usuários com deficiência, é a acessibilidade comunicacional que, dentre outros pontos, abrange a comunicação interpessoal entre os funcionários e os usuários. Nessa dimensão da acessibilidade pode mencionar a língua de sinais, a comunicação escrita, virtual e TA (SASSAKI, 2006; BRASIL, 2004). A NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2020, p. 136) orienta que “as bibliotecas devem garantir recursos audiovisuais, publicações em texto digital acessível e serviço de apoio, conforme definido em legislação. Recomenda-se que possuam também publicações em Braille”.

Sabe-se, a partir dos dispositivos legais, que a acessibilidade e a inclusão de PcD na biblioteca ou outros espaços públicos é um direito do cidadão. E acerca dos direitos das PcD, encontra-se na legislação brasileira o Decreto nº 5.296/2004, que dispõe, no Art. 6º, que o atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às PcD ou P.M.R. que trata o Art. 5º. Em concordância com o decreto o tratamento diferenciado inclui assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis; mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, serviços de atendimento para PcD auditiva e pessoas surdocegas; pessoal capacitado para o atendimento às PcD visual, mental, múltipla e aos idosos; área para embarque e desembarque de PcD ou com P.M.R; divulgação, em lugar visível, do direito de atendimento prioritário a essas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida; admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de PcD ou de treinador entre outras (BRASIL, 2004).

A acessibilidade digital, nos portais e sítios eletrônicos, é tratada no Capítulo VI do Acesso à Informação e à Comunicação do Decreto nº 5.296/2004, no qual o Art. 47 dispõe que será obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores, para o uso das PcD visual que garantirá pleno acesso às informações. Eles “conterão símbolo que represente a acessibilidade na internet” (BRASIL, 2004). Entende-se, portanto, que caberia à equipe da BU, juntamente com a equipe da tecnologia da informação, verificar se os seus *sites* possuem recursos de acessibilidade e discutir a respeito com o intuito de proporcionar a acessibilidade digital. Por meio de um trabalho coletivo, é possível eliminar barreiras e incluir as PcD nas IES. Ou seja, é uma tarefa multidisciplinar diante

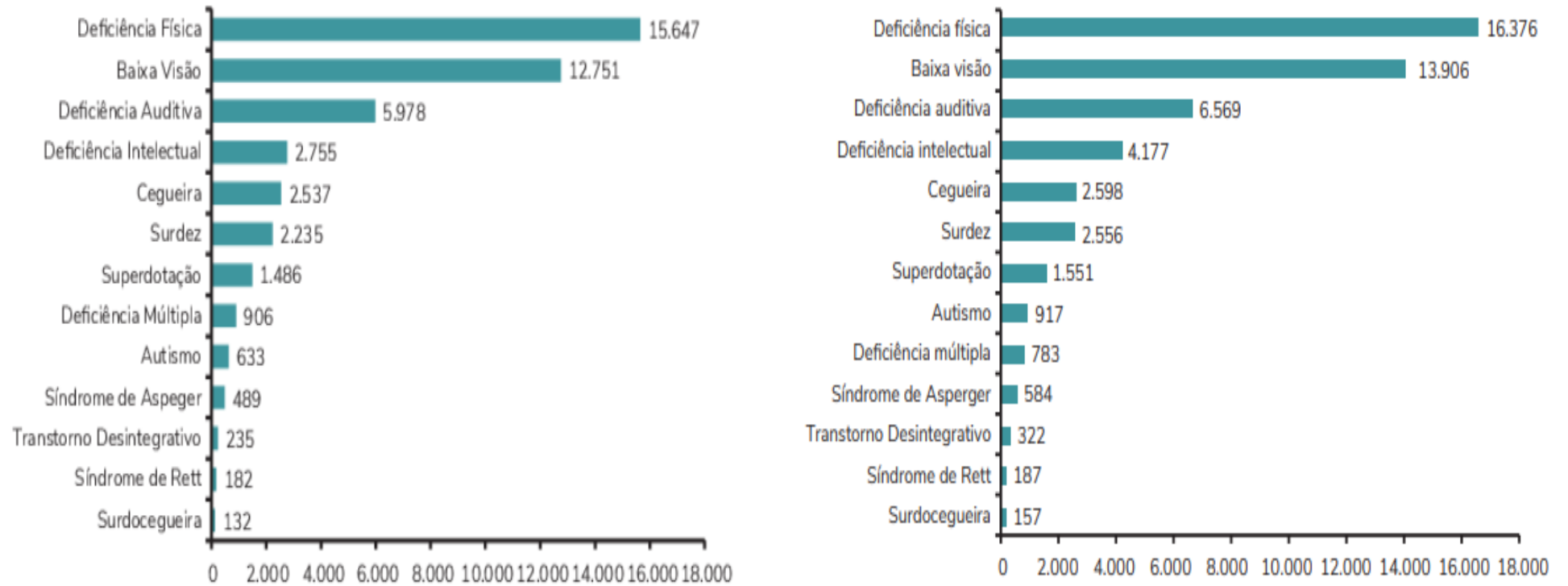
de uma diversidade de tipologias de deficiências e suas particularidades, sendo cada profissional responsável pela inclusão em sua área de atuação.

Ainda acerca da acessibilidade informacional, acessibilidade na internet e acervo acessível a *Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*, no capítulo II, Do Acesso à Informação e à Comunicação, Art. 63, orienta que é obrigatório a acessibilidade nos sites mantidos por empresas com sede ou representação comercial no Brasil ou por órgãos do governo para o uso das PcD. Garantindo, assim, o acesso às informações conforme as melhores práticas e as diretrizes de acessibilidade que são adotadas internacionalmente (BRASIL, 2015).

O Art. 68 da referida Lei dispõe que o poder público adote meios de incentivar à produção, edição, difusão, distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis com o intuito de garantir à PcD o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação. Em editais de aquisição de livros ou atualização de acervo de bibliotecas, que o poder público adote cláusulas de impedimento à participação de editoras que não ofertem sua produção também em formato acessível que são arquivos digitais, que podem ser reconhecidos e acessados por leitores de telas ou outras TA que vierem a substituí-los que permita a leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres, contrastes e impressão em Braille. O poder público deve estimular a adaptação e a produção de artigos científicos em formato acessível incluindo em Libras (BRASIL, 2015).

Na intenção de deixar mais claro esse crescimento, apresenta-se, na Figura 6, os gráficos do INEP dos anos de 2018 e 2019 respectivamente.

Figura 7 – Tipologias de deficiência declaradas pelos discentes no ensino superior nos censos de 2018 e 2019



Fonte: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2018, 2019).

Ao se comparar os dados, observa-se que houve um aumento de matrículas no ano de 2019 de discentes com deficiência nas 13 tipologias apresentadas no Censo. O que inclui as deficiências invisíveis e que sinaliza para que tomadas de decisão precisam ser evidenciadas na gestão de bibliotecas para incluir essas pessoas.

Tem-se a compreensão de que as BU necessitam de uma equipe informada dessa realidade e sensibilizada para atuar nesse cenário. De pessoas cientes do seu papel para a diminuição das desigualdades no acesso à informação, juntamente com a implementação das orientações legais para que seja possível realizar uma gestão inclusiva em BU. A respeito da capacitação de pessoal para o trabalho com as PcD, encontra-se, nos resultados da pesquisa de Seco (2017), na categoria capacitação profissional de agentes universitários, que “universidades precisam dar oportunidades para o desenvolvimento dos cegos ao oferecerem um ambiente propício à aprendizagem desde que disponibilize a seus colaboradores treinamento adequado para lidar com questões relativas à deficiência” (SECO, 2017, p. 74). O foco foi no usuário cego, mas esse pensamento deve-se estender para a capacitação de colaboradores para o atendimento e trabalho com as outras tipologias de deficiência, principalmente, para aquelas que não são visíveis e que vem a cada ano ocupando mais o seu espaço nas IES como observado na Figura 6.

4.1.3 Tecnologias e acervo acessível

A informação é utilizada diariamente nos mais variados contextos da vida das pessoas, com ou sem deficiência, sendo ela um recurso valioso na tomada de decisão e para aquisição de conhecimento. E, nesse cenário, as tecnologias e “a informática tornou-se uma aliada das pessoas com deficiência atravessando barreiras, amenizando a discriminação social e apresentando suas potencialidades no processo de aprendizagem, busca, processamento e acesso rápido à informação” (SECO, 2017, p. 85).

A variável tecnologia, no contexto da diversidade de pessoas, tende a contemplar uma série de recursos e serviços para promover a autonomia e independência das PcD, portanto, dos usuários com deficiência nas BU. Pois, “for

*people without disabilities, technology makes things easier. For people with disabilities, technology makes things possible*⁴³ (RADABAUGH, 1988, p 28).

Segundo Ferreira *et al.* (2015), o mercado disponibiliza TA que auxiliam e dão autonomia as PcD visual, por exemplo, por meio de recursos classificados como auxílios ópticos, não ópticos, eletrônicos e de informática, lupas, régua de leitura, óculos especiais, apoio de livros, pranchas de leitura, lupa eletrônica, calculadora sonora, teclado ampliado, comunicação tátil, impressão ampliada.

Acerca dos tipos de TA, ou as categorias delas, Bersch (2017) menciona 12 categorias como pode ser visto no Quadro 9.

⁴³ Para as pessoas sem deficiência, a tecnologia torna as coisas mais fáceis. Para as pessoas com deficiência, a tecnologia torna as coisas possíveis (RADABAUGH, 1988, p. 28, tradução nossa).

Quadro 9 – Tecnologias assistivas

Categorias de Tecnologia Assistiva		
1	Auxílios para a vida diária e vida prática	Materiais e produtos que favorecem desempenho autônomo e independente em tarefas rotineiras ou facilitam o cuidado de pessoas em situação de dependência de auxílio, nas atividades como se alimentar, cozinhar, vestir-se, tomar banho e executar necessidades pessoais.
2	Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA)	Destinada a atender pessoas sem fala ou escrita funcional ou em defasagem entre sua necessidade comunicativa e sua habilidade em falar, escrever e/ou compreender.
3	Recursos de acessibilidade ao computador	Conjunto de <i>hardware</i> e <i>software</i> especialmente idealizado para tornar o computador acessível a pessoas com privações sensoriais (visuais e auditivas), intelectuais e motoras. Inclui dispositivos de entrada (mouses, teclados e acionadores diferenciados) e dispositivos de saída (sons, imagens, informações táteis).
4	Sistemas de controle de ambiente	Através de um controle remoto as pessoas com limitações motoras, podem ligar, desligar e ajustar aparelhos eletroeletrônicos como a luz, o som, televisores, ventiladores, executar a abertura e fechamento de portas e janelas, receber e fazer chamadas telefônicas, acionar sistemas de segurança, entre outros, localizados em seu quarto, sala, escritório, casa e arredores.
5	Projetos arquitetônicos para acessibilidade	Projetos de edificação e urbanismo que garantem acesso, funcionalidade e mobilidade a todas as pessoas, independentemente de sua condição física e sensorial. Adaptações estruturais e reformas na casa e/ou ambiente de trabalho, através de rampas, elevadores, adequações em banheiros, mobiliário entre outras, que retiram ou reduzem as barreiras físicas.
6	Órteses e próteses	Próteses são peças artificiais que substituem partes ausentes do corpo. Órteses são colocadas junto a um segmento corpo, garantindo-lhe um melhor posicionamento, estabilização e/ou função. São normalmente confeccionadas sob medida e servem no auxílio de mobilidade, de funções manuais (escrita, digitação, utilização de talheres, manejo de objetos para higiene pessoal), correção postural, entre outros.
7	Adequação Postural	Um projeto de adequação postural diz respeito à seleção de recursos que garantam posturas alinhadas, estáveis, confortáveis e com boa distribuição do peso corporal. Indivíduos que utilizam cadeiras de rodas serão os grandes beneficiados da prescrição de sistemas especiais de assentos e encostos que levem em consideração suas medidas, peso e flexibilidade ou alterações musculoesqueléticas existentes.
8	Auxílios de mobilidade	A mobilidade pode ser auxiliada por bengalas, muletas, andadores, carrinhos, cadeiras de rodas manuais ou elétricas, scooters e qualquer outro veículo, equipamento ou estratégia utilizada na melhoria da mobilidade pessoal.

9	Auxílios para ampliação da função visual e recursos que traduzem conteúdos visuais em áudio ou informação tátil.	São exemplos: Auxílios ópticos, lentes, lupas manuais e lupas eletrônicas; os <i>softwares</i> ampliadores de tela. Material gráfico com texturas e relevos, mapas e gráficos táteis, <i>software</i> OCR em celulares para identificação de texto informativo etc.
10	Auxílios para melhorar a função auditiva e recursos utilizados para traduzir os conteúdos de áudio em imagens, texto e língua de sinais.	Auxílios que incluem vários equipamentos (infravermelho, FM), aparelhos para surdez, sistemas com alerta tátil-visual, celular com mensagens escritas e chamadas por vibração, <i>software</i> que favorece a comunicação ao telefone celular transformando em voz o texto digitado no celular e em texto a mensagem falada. Livros, textos e dicionários digitais em língua de sinais. Sistema de legendas (<i>close-caption/subtitles</i>). Avatares Libras.
11	Mobilidade em veículos	Acessórios que possibilitam uma pessoa com deficiência física dirigir um automóvel, facilitadores de embarque e desembarque como elevadores para cadeiras de rodas (utilizados nos carros particulares ou de transporte coletivo), rampas para cadeiras de rodas, serviços de autoescola para pessoas com deficiência.
12	Esporte e Lazer	Recursos que favorecem a prática de esporte e participação em atividades de lazer.

Fonte: Bersch, 2017.

Bersch (2017) chama a atenção para o que é TA e o que não é. Segundo o autor, a TA é um recurso do usuário e não do profissional. Ela serve à PcD, que precisa desempenhar atividades do dia a dia com maior eficiência e autonomia. Para a pessoa cega ou que necessita de um apoio para a sua locomoção, tem a bengala. A cadeira de rodas é um recurso que permite a uma PcD física que ela possa chegar aos lugares que precisa. Para as PcD visual, pode-se mencionar lentes que servirão para melhorar sua eficiência visual, os *softwares* leitores de tela que atendem à PcD visual ou a quem não consegue ler em função da dislexia ou deficiência intelectual.

Dessa forma, as BU podem disponibilizar TA e mesmo adaptar os recursos tecnológicos existentes com o intuito de atender as especificidades dos usuários e diminuir barreiras na pesquisa no catálogo de acesso público *on-line* (OPAC), para o acesso à informação. As TA “são recursos e serviços que proporcionam habilidades funcionais às pessoas com deficiência, promovendo participação, autonomia, inclusão social e educacional” (LEMOS; CHAHINI, 2019, p. 32518).

Um exemplo que permite ilustrar esse olhar para a equidade nos espaços das BU é o Sistema de Bibliotecas (SISBI) da Biblioteca da Universidade Federal de Uberlândia (UFU), que, dentre os seus serviços, disponibilizam TA. De acordo com o *site* do SISBI⁴⁴, em duas Bibliotecas, estão disponíveis aos estudantes, professores, técnicos administrativos e comunidade externa 12 tipos de TA. A partir dessas informações, elaborou-se o Quadro 8, com os recursos que dão autonomia e eliminam barreiras no acesso à informação aos usuários com deficiência dessa IES pública. Destaca-se que não é a intenção da presente investigação trazer casos práticos de BU como esse, mas considera-se significativo dar conhecimento e visibilidade a ações nesse contexto.

⁴⁴ Tecnologias assistivas: principais recursos para a acessibilidade. Disponível em: <https://bibliotecas.ufu.br/servicos/tecnologias-assistivas> Acesso em: 12 set. 2022.

Quadro 10 – Tecnologias assistivas na UFU

TECNOLOGIAS ASSISTIVAS		
1	Amplificador eletrônico	Propicia imagens claras de alta definição na palma da mão. A tela de 5 polegadas define pequenos detalhes, com possibilidade de ampliar os impressos até 14 vezes. Além do braço articulado de 2 posições, o apoio de leitura vertical fica perfeitamente posicionado em cima do documento podendo ser arrastado para se fazer a leitura. Os botões de alto contraste torna fácil o ajuste da ampliação, modos de cor e máscaras e linhas de leitura.
2	<i>Dosvox</i> – Sistema computacional baseado na síntese de voz	Desenvolvido pelo Núcleo de Computação Eletrônica (NCE) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), viabiliza o uso de computadores por deficientes visuais. O sistema realiza a comunicação com a PcD visual através de síntese de voz em português, podendo ser configurada para outros idiomas. Estabelece um diálogo amigável, através de programas específicos e interfaces. Possui um utilitário denominado Monitvox destinado a auxiliar o acesso às janelas do sistema <i>Windows</i> . Ele tem capacidade de ler automaticamente a maior parte das informações usuais acessadas. É capaz de exibir na forma de voz as informações que são apresentadas na tela com diversas possibilidades: ler em síntese de voz o objeto selecionado (ou falando tecnicamente, "em foco"); ler o objeto sobre o qual o mouse está passando; ler as informações completas sobre a janela do programa ativo.
3	NVDA (NonVisual Desktop Access) – Leitor de tela	Programa leitor de tela livre, funcionando com o <i>Microsoft Windows</i> , permite a PcD visual utilizarem computadores. Faz a leitura do texto na tela em uma voz sintetizada. Pode ser definido o que vai ser lido, movendo o cursor para a área relevante de texto com o mouse ou as setas do teclado. NVDA fornece acesso a redes sociais, permite fazer compras <i>on-line</i> , serviços bancários e notícias, pode também converter o texto em Braille, com o uso dispositivo " <i>display Braille</i> ".
4	Digitalizador e leitor com voz para PC	Converte documentos impressos em áudio usando reconhecimento óptico de caracteres (OCR) instalado no PC. É possível escolher o sintetizador de voz, bem como: acesso direto nos botões do scanner a 5 funções rápidas: abrir documento, digitalizar e gravar, digitalizar e ler documento, copiar e imprimir e pausar leitura. Abre arquivos traduzidos para Braille, extensões BRF e BRL, que são automaticamente convertidos para leitura. Possui gestão e leitura de arquivos RTF, TXT, DOC, PDF, HTM, XML, OBX, ARK e DAISY. Possui ferramenta de ampliação: ampliação até 16x, cores de alto contraste, salienta o texto lido. Possui <i>driver</i> de áudio, editor de texto, recebe e envia fax, calculadora etc.
5	<i>DSpeech</i> – Conversor de texto para áudio	Programa conversor de texto para áudio, capaz de ler em voz alta o texto escrito e escolher as sentenças a serem proferidas com base nas respostas vocais do usuário. Projetado para fornecer de forma rápida e diretamente as funções que são solicitados por este tipo de programa. Permite selecionar rapidamente vozes diferentes, e até mesmo combiná-las, a fim de criar diálogos entre as diferentes vozes. Possibilita alterar dinamicamente as características das vozes durante a reprodução (velocidade, volume e frequência), para inserir pausas, enfatizar palavras específicas, ou mesmo para explicá-las. É compatível com todos os motores vocais (SAPI 4-5 compatíveis).

6	Linha Braille para leitura direta dos livros	Combina tecnologia com Braille, teclado de resposta rápida, confortável no uso e layout de controle, conectividade USB e Bluetooth. Possui modo de estudo Braille (para ensinar Braille), superfície da linha Braille contínua, sem divisão entre as células, navegação no documento flexível com balanceadores de navegação programáveis por linha, sentença, parágrafo, ou por deslocamento de painel clássico.
7	<i>Headset</i>	Dispositivo para reprodução de áudio e captação de voz.
8	Lupa eletrônica portátil	Equipamento que amplia textos e diminui as distorções, indicada para pessoas com deficiências visuais graves, e baixa acuidade. Modelo Iris_22, bateria recarregável com autonomia média de três horas. Possui monitor LCD 7" de alto contraste, câmera colorida em mouse separado do monitor para facilitar o uso.
9	Óculos para baixa visão	Dispositivo de inteligência e visão artificial que permite o acesso fácil, intuitivo e instantâneo à informação disponível em tempo real e funciona totalmente offline. Reconhece textos, pessoas, produtos e código de barras, cédulas de dinheiro, cores, informa a data e a hora ao girar o pulso. Acoplado às hastes de óculos comuns, beneficia pessoas com déficit de leitura; deficiência visual, dislexia ou TDAH.
10	Mouse com entrada para acionador <i>Bigtrack</i>	Mouse com <i>trackball</i> de 7,6 cm, botões esquerdos e direito de grandes dimensões e recurso para arrastar e bloquear. Como exige menos controle motor preciso, os botões esquerdos e direito de grandes dimensões do mouse estão situados atrás do <i>trackball</i> para evitar cliques acidentais. Auxilia pessoas com dificuldades motoras.
11	<i>Scanner Bookreader</i>	Scanner especial para PcD visual – digitaliza, reconhece o texto por OCR e cria arquivo de áudio e/ou faz a leitura do texto com voz natural.
12	Teclado com letra expansiva	Teclado preto, com teclas amarelas e letras pretas de elevado contraste visual. Possui teclas ampliadas para facilitar a visualização da pessoa com baixa visão. Possui aumento das letras em 5x em relação ao teclado normal.
13	<i>Winamp</i> – Reprodutor de mídia	Reprodutor de mídia para PCs baseados em Windows e aparelhos com Android, desenvolvido pela <i>Nullsoft</i> Inc. que atualmente pertence à empresa belga <i>Radionomy</i> . <i>Winamp</i> lê arquivos/ficheiros em vários formatos de áudio e vídeo como MPEG, MP3, MID, MOD, WAV, VOC, OGG, AIF, WMA, FLV entre muitos outros, adicionando plugins. Permite também, a criação de listas de músicas, e através do equalizador pode-se criar definições personalizadas para cada tipo de música que se deseja executar. Integra um pequeno navegador, em que se pode acessar informações sobre a música que está sendo ouvida, ou diversos outros recursos <i>on-line</i> .

Fonte: Elaborado a partir das informações do *site* do SISBI, UFU, 2020.

Outro aspecto a ser observado para a acessibilidade informacional nas BU são fontes de informação em formatos acessíveis. Dentre os livros acessíveis disponíveis no mercado, infere-se que uma avaliação desse material poderia ser feita pelos gestores e bibliotecários com o intuito de verificar quais obras são de interesse dos discentes e em que formato atenderiam suas necessidades a fim de proporcionar a acessibilidade informacional. Conseqüentemente, contribuiria para o desenvolvimento de coleções das BU bem como para o processo de aprendizagem dos discentes. Alguns exemplos de obras acessíveis são: Audiolivro: livro em áudio ou livro falado; Livro audiovisual bilíngüe português – Libras: livro produzido em português e Libras, que visa fortalecer a identidade linguística da comunidade surda, a disseminação da Libras, e a equiparação de oportunidades; Livro com fonte ampliada: livro impresso com fonte maior das normalmente utilizadas, que contenha forte contraste de cores para dar mais diferença entre a fonte e o fundo; Livro de leitura fácil – o conteúdo segue diretrizes internacionais da IFLA em relação à linguagem, ao conteúdo e à forma. Desenvolvido inicialmente para PcD intelectual também tem sido utilizado por pessoas com baixo letramento. O livro digital Daisy: padrão de livros digitais que combina texto e áudio que propicia autonomia dos usuários por meio de mecanismos de navegação por seções, capítulos, números de páginas etc.; Livro digital em texto: livro com conteúdo disponível em arquivos digitais, em formato que possa ser reconhecido por leitor de tela; Livros em Braille: livro impresso em relevo, escrita Braille; e Livros em tinta e em Braille: apresentam simultaneamente o texto em Braille e em tinta (FORTALECIMENTO, 2016).

Nessa perspectiva, considera-se que os recursos financeiros das BU poderiam ser direcionados do mesmo modo para a aquisição de acervos acessíveis para o desenvolvimento de suas coleções. Vale ressaltar que diante da escassez de recursos, a BU em parceria com os núcleos de inclusão das IES pode pensar e verificar a viabilidade de produção e/ou adaptação de materiais para os discentes com deficiência atentando, é claro, para a questão dos direitos autorais, com o entendimento que essa prática pode implicar em um serviço de melhor qualidade do ponto de vista da avaliação do acesso à informação pelas PcD. Desse modo, as BU estariam caminhando na direção da inclusão e da acessibilidade informacional.

4.1.4 Serviços e produtos das BU

Nessa seção, faz-se um diálogo sobre serviços e produtos que são disponibilizados pelas BU, mas mantendo o olhar na acessibilidade informacional para que os usuários com deficiência tenham as mesmas condições de obterem as informações nos espaços físico e virtual. E, assim, utilizarem todos os serviços que as BU oferecem visto que “os serviços de uma biblioteca se baseiam na igualdade de acesso para todo” (LEMOS; CHAHINI, 2019, p. 32524).

Para Longo (2007), a importância de um serviço de informação é poder proporcionar a seus usuários o acesso ao conhecimento que estão registrados em uma área do conhecimento. Bem como o de criar condições para que esse serviço seja um espaço de aprendizagem que permita aos usuários criarem conhecimentos possibilitando o seu desenvolvimento pessoal e na melhoria da realidade em que eles estão inseridos.

Lemos e Chahini (2019), a respeito da BU e a acessibilidade plena, mencionam que a BU tem como função prover infraestrutura bibliográfica, documentária e informacional para o apoio as atividades da IES. Seus objetivos estão voltados para atender as necessidades de seus usuários com a prestação de serviços que possibilita o acesso à informação e à leitura. Ela “deve servir de apoio ao programa de ensino, pesquisa e extensão da universidade, atendendo o perfil de cada usuário, garantindo espaço acessível” (LEMOS; CHAHINI, 2019, p. 32519).

De acordo com Santana, Barbosa e Ribeiro (201-, p. 11-12), para assegurar serviços acessíveis aos usuários da informação nas bibliotecas, não são necessários somente requisitos materiais, “mas se requer também a formação de profissionais intérpretes de escrita em Braille, linguagem de sinais e de guias-intérpretes, leitores, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa com deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação”.

O documento *Accessibility Information Toolkit for Libraries* (2014) – kit de informações de acessibilidade para bibliotecas (tradução nossa) – foi produzido pelas Bibliotecas da Universidade de Toronto em parceria com o Conselho de Bibliotecas Universitárias de Ontário e está em sua segunda versão. Esse *kit* é disponibilizado à comunidade da *Ontario Council of University Libraries* (OCUL) como um recurso em que explica as obrigações decorrentes de políticas e padrões de acessibilidade para ontarianos com deficiência. Fornece exemplos de melhores práticas no contexto das

BU de Ontário, mas apreende-se que pode ser considerado no contexto de cada instituição e adaptado em conformidade. Destaca-se que não é intenção de fazer a discussão desse documento com a investigação proposta, mas exemplificar na variável tarefas trabalhos que estão sendo realizados e os pontos de vistas sobre a acessibilidade e a inclusão nas BU que vão ao encontro de uma gestão inclusiva.

O referido Conselho de Bibliotecas compreende que os usuários das BU possuem diversas necessidades e que é papel das bibliotecas, como provedores de serviços, garantirem que as suas necessidades sejam atendidas. Ainda de acordo com o documento, estão comprometidos em garantir acessibilidade máxima aos recursos e serviços de bibliotecas, independentemente de habilidades individuais, locais e referências. *“Establishing an understanding on what “accessibility” means in the context of OCUL libraries, we can foster a community of natural curiosity and inclusivity, within our ever-diversifying communities”*⁴⁵ (ACCESSIBILITY, 2014, p. 4).

O capítulo 3 desse documento aborda os serviços públicos compreendendo a acessibilidade comunicacional, apoio aos estudantes com deficiência e recursos para educadores sobre ensino e aprendizagem acessíveis. E quais tipos de comunicação da biblioteca devem ser acessíveis? Consoante com o referido documento, as bibliotecas deveriam ter o objetivo de ter todas as suas comunicações acessíveis, incluindo:

*Interpersonal communications, Public documents, Websites and on-line tools and/or services, Event invitations and session registration, Presentations, Videos, Guided tutorials, On-line tests and surveys, On-line Learning Management Systems, Billing and receipts, Telephone services, Social media*⁴⁶ (ACCESSIBILITY, 2014, p. 11).

Nos serviços acessíveis se incluem: as comunicações interpessoais (comunicações presenciais, correspondência por *e-mail* e telefone, SRV); comunicações impressas e gravadas (recursos para criar documentos acessíveis), comunicação *on-line* (melhores práticas para as comunicações *on-line*, criando *sites*, vídeos e tutoriais acessíveis). Acerca do suporte aos discentes com deficiência, o

⁴⁵ Estabelecer um entendimento sobre o que significa “acessibilidade” no contexto das bibliotecas OCUL, podemos fomentar uma comunidade de curiosidade natural e inclusiva dentro de nossas comunidades cada vez mais diversificadas (tradução nossa).

⁴⁶ Documentos públicos, *sites* e ferramentas e/ou serviços *on-line*, convites para eventos e inscrição para sessões, apresentações, vídeos, tutoriais guiados, testes e pesquisas *on-line*, sistemas de gerenciamento de aprendizado *on-line*, faturamento e recebimentos, serviços telefônicos e mídia social (tradução nossa).

documento discorre sobre as barreiras que os alunos enfrentam, como os alunos com deficiência recebem acomodação na *Ontario Council of University Libraries*, quais os tipos de acomodações estão disponíveis aos usuários com deficiência, se é preciso criar modelos de serviço separados para os usuários com deficiência e quais canais devem ser disponibilizados para o *feedback* desses estudantes. E finaliza o capítulo 3 tratando de recursos acessíveis para educadores que compreendem as melhores práticas para promover a conscientização da acessibilidade para os educadores, o que eles podem fazer para produzir materiais de aprendizagem acessíveis etc.

É possível concluir que a inclusão e a acessibilidade nas IES é um trabalho em conjunto, em que a biblioteca e os professores podem e deveriam dialogar para acolher e dar condições para os usuários/alunos com deficiência realizarem os seus estudos e pesquisas. E que as dificuldades e barreiras estão presentes nos mais variados locais e para diversos profissionais que atuam diretamente com as PcD.

Em 2017, Nancy Bolt, bibliotecária, e Stephen Wyber apresentaram na ONU o trabalho *Library Service to People with Disabilities*⁴⁷ sobre a pesquisa realizada em todo o mundo sobre políticas e práticas de serviços de bibliotecas para PcD. Segundo as autoras, fornecer o acesso à informação está no centro da missão das bibliotecas e de associações de bibliotecas em todo o mundo. Ainda mencionam que a IFLA, tem como parte da sua missão,

capacitar e inspirar a sociedade, impulsionando o acesso a informação, conhecimento e cultura para todos, para apoiar o desenvolvimento, a aprendizagem, a criatividade e inovação. Seus quatro valores centrais refletem esse compromisso e sublinham que o acesso prestados por serviços de biblioteca de alta qualidade devem servir a todos, inclusive aqueles que têm uma deficiência (BOLT; WYBER, 2017, p. 1, tradução nossa⁴⁸).

Nessa pesquisa, identificou-se que os serviços mais adaptados pelas bibliotecas foram para as pessoas com mobilidade e deficiência visual, com menos da metade das bibliotecas públicas criadas para ajudar os surdos e cerca de 40% para apoiar pessoas com dificuldades de aprendizagem (tradução nossa). Novamente,

⁴⁷ Serviço de biblioteca para pessoas com deficiência (tradução nossa).

⁴⁸ Empower and inspire society by driving access to information, knowledge, and culture for all, to support development, learning, creativity, and innovation." Its four core values reflect this commitment, and underline that the access provided by high quality library services should serve all, not least those who have a disability.

pode-se observar o destaque para a deficiência visual, assim como observou-se nas investigações realizadas na CI apresentadas no Capítulo 3 desta tese.

A respeito de boas práticas para o atendimento às demandas dos usuários com deficiência, em concordância com o trabalho de Bolt e Wyber (2017), os participantes da pesquisa expressaram um desejo de continuar a melhorar os seus serviços. As bibliotecas nacionais e associações de bibliotecas estão cada vez mais assumindo um papel de liderança e ajudando os membros da comunidade a prestarem serviços para as PcD. Para as autoras, quase metade dos que responderam à pesquisa dizem que estão tomando medidas para conscientizar as bibliotecas de seus países sobre questões e métodos relacionados ao atendimento de PcD. Existem exemplos de acomodação física, TA e programação especial e inclusiva para atividades físicas etc.

De acordo com Bolt e Wyber (2017), as barreiras que podem dificultar a implementação de serviços de bibliotecas para as PcD são: a falta de recursos, falta de pessoal treinado (sejam especialistas ou pessoal geral com suporte) e falta de avaliação de resultado. Os autores identificaram ainda que as bibliotecas não tem o conhecimento e recursos completos para avaliar seus serviços do ponto de vista do usuário. Eles concluem que a importância das bibliotecas em um momento crescente da internet como fonte de informação talvez seja maior para as PcD do que para a população como um todo. Pode-se, então, observar como é sério o papel das bibliotecas para a democratização da informação. E no contexto da presente investigação, mais relevante ainda a sua responsabilidade para a diminuição das desigualdades. Questão que está presente nos ODS. Desse modo, depreende-se que o desconhecimento acerca de como disponibilizar serviços acessíveis ou o que o usuário com deficiência precisa se faz presente pelo mundo todo, como observado no trabalho de Bolt e Wyber (2017). Mas, como mencionado por Rodrigues (2018, p. 49), “as discussões acerca da acessibilidade em bibliotecas, assim como a gestão e o tratamento da informação em bibliotecas acessíveis ainda são incipientes”. Para Fernandes (2018, p. 80), “o arcabouço teórico da Biblioteconomia, tem uma mediana relação com a acessibilidade informacional, totalmente dependente da percepção do profissional que usa a teoria, visto que ela em si, a teoria, não tem nenhum direcionamento para a acessibilidade informacional”.

Tem-se a intenção de que com as informações apresentadas nessa seção contribua de alguma maneira para que os gestores de UI apreendam que a gestão

inclusiva não deveria ser vista como algo novo ou diferente a se fazer no cotidiano da BU. Mas é algo que se faz ou deveria ser feito naturalmente, na prática profissional.

4.1.5 Fatores internos e externos e seus impactos nas organizações

Partindo do ponto de vista de Chiavenato (1987), o meio ao qual as organizações estão inseridas afeta o seu cotidiano, isto é, há um imperativo ambiental sobre elas. Considera-se que gerir, tomar as decisões e elaborar um planejamento estratégico no âmbito das BU, essas práticas tenderão a sofrer interferências do meio ao qual ela pertence. Pois, *“desde un punto de vista teórico, en la literatura especializada hay consenso a la hora de considerar la biblioteca universitaria un elemento integrante, fundamental o inherente a los programas de enseñanza⁴⁹”* (LUBISCO, 2007, p. 114). Desse modo, compreende-se necessário observar as BU com a mesma atenção com a qual se olha para as IES quando essas ao receberem novas demandas se reorganizam para realizar as modificações advindas da sociedade – ambiente externo – e que impactam diretamente em sua estrutura mudando os seus espaços, podendo até criar uma cultura nova.

Sabe-se, a partir da comunicação científica e com a prática profissional, que as bibliotecas vão se modificando ao longo da história, acompanhando ou tentando acompanhar as mudanças na sociedade e que influenciam em suas funções, finalidades, características, serviços entre outros aspectos para atender às demandas dos usuários que se modificam. Visto que, os usuários, a cada dia, vêm se tornando mais autônomos na busca da informação que precisam, com preferências por fontes informacionais e nos mais variados suportes, no uso de serviços via acesso remoto, o que tende a demandar por TA para propiciar autonomia para o acesso, busca e uso da informação pelo usuário com deficiência.

Para Reis (2008, p. 50), “a biblioteca nesse processo histórico tem o papel de conservar a memória e o patrimônio literário, artístico e intelectual, estabelecendo o diálogo entre um passado preservado e o presente reelaborado”. Ao se referir a história das bibliotecas, o autor menciona que essa instituição no decorrer dos tempos

⁴⁹ Do ponto de vista teórico, na literatura especializada há consenso ao considerar a biblioteca universitária como elemento integrante, fundamental ou inerente aos programas de ensino (tradução nossa).

vem se empenhando por meio do esforço humano para manter conhecimentos científicos, ideias e costumes. Assim, “o desejo humano enfatiza a necessidade de registrar, preservar e transmitir conhecimentos, utilizando diferentes suportes, tais como: minerais, animais, vegetais, e mais recentemente os suportes eletrônicos, mantendo a ideia de reunir registros em diferentes línguas” (REIS, 2008, p. 42).

Conforme encontrado em Almeida (2009), ao apoiar-se em uma visão sistêmica, a avaliação das BU seria realizada analisando vários aspectos. Aspectos que deveriam contemplar a inclusão e a acessibilidade diante da multiplicidade de usuários das BU. Visto que, consegue-se visualizar que esses aspectos podem influenciar nas variáveis empresariais.

Sobre a influência que o meio externo realiza nas BU nos aspectos comunidade, usuários e acervo, tem-se que

- a) a comunidade, pois mudanças na sociedade (leis, valores, problemas políticos, econômicos, sociais etc.) podem interferir, direta ou indiretamente nas unidades de informação;
- b) os usuários, cujos perfis, expectativas e opiniões são elementos fundamentais no processo de planejamento e que fornecerão o feedback indispensável ao processo de avaliação.
- c) o acervo – o autor não menciona descrição para esse aspecto. Mas ele se refere a vários tipos de fontes de informação disponibilizados aos usuários (ALMEIDA, 2009, p. 32).

Ainda sobre a influência externa na gestão das BU, pode-se apresentar o plano para o desenvolvimento sustentável, a Agenda 2030, em que as bibliotecas podem participar e contribuir para a redução de desigualdades se observassem e criassem mecanismos e estratégias para a implementação dos ODS.

Em setembro de 2015, em uma reunião de líderes mundiais preocupados com o desenvolvimento sustentável e suas dimensões econômica, social e a ambiental foi criada a Agenda 2030. Trata-se de um plano de ação para a erradicação da pobreza, proteção do planeta e a garantia que as pessoas alcançassem a paz e a prosperidade. O plano possui 17 ODS conforme apresentado na Figura 7 sendo formado por uma lista de tarefas para todas as pessoas a serem cumpridas até o ano de 2030.

Figura 8 – Objetivos do desenvolvimento sustentável



Fonte: IFLA, 2016.

O objetivo 4, *Educação de Qualidade*, destaca que as bibliotecas são o coração das universidades. Sendo assim, entende-se que as BU podem apoiar programas de alfabetização, oferecendo um lugar seguro para a aprendizagem e colaboram com pesquisadores na utilização de dados e informações para gerar novos conhecimentos. Para a redução das desigualdades, as bibliotecas propiciam acesso equitativo à informação, liberdade de expressão, liberdade de associação e reunião. O direito à privacidade é fundamental para a independência individual.

Para a diminuição das desigualdades sociais, que é o objetivo 10 da Agenda 2030 – *Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles*⁵⁰, pode-se destacar algumas das suas metas, sendo elas:

10.2 até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra;

10.3 garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito; e

10.6 Assegurar uma representação e voz mais forte dos países em desenvolvimento em tomadas de decisão nas instituições econômicas e financeiras internacionais globais, a fim de produzir instituições mais eficazes, críveis, responsáveis e legítimas (IFLA, 2016).

Dentre os objetivos da Agenda 2030 que mencionam o acesso à informação e pela contribuição que as UI podem proporcionar aos sujeitos informacionais, tem-se: ODS 9, 12 e 16. O ODS 9, *Indústria, Inovação e Infraestrutura – Construir infraestruturas resilientes, promover a industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação*, visa “garantir a igualdade de acesso às tecnologias é crucial para promover a informação e o conhecimento para todos” (AGENDA, *on-line*). Visualiza-se, a partir dessa passagem, que as BU podem, por meio de seus recursos tecnológicos, contribuir para o acesso à informação e ao conhecimento de cidadãos com menos oportunidades. Ao considerar que as bibliotecas são espaços abertos ao público externo, essa UI pode participar do empoderamento dessa parcela da população que muitas vezes é desprovida de recursos. Assim, entende-se que as bibliotecas que possuem TIC em seus espaços possam otimizar o seu uso não sendo exclusivo à consulta do catálogo interno do seu acervo. Infere-se que as visitas da comunidade externa às UI seja um meio de compartilhar informações que estão nessa unidade e informá-los que esse espaço pode, igualmente, ser ocupado por eles. Entende-se que essas ações podem diminuir o distanciamento da população menos favorecida com a academia.

O V Relatório Luz (2021) analisa os ODS categorizando cada meta em retrocesso (quando as políticas ou ações correspondentes foram interrompidas, mudadas ou sofreram esvaziamento orçamentário); ameaçada (quando, ainda que não haja retrocesso, a meta está em risco, por ações ou inações cujas repercussões comprometem seu alcance); estagnada (se não houve nenhuma indicação de avanço ou retrocesso estatisticamente significativos); progresso insuficiente (se a meta apresenta desenvolvimento lento, aquém do necessário para sua implementação efetiva); e progresso satisfatório (a meta está em implementação com chances de ser

⁵⁰ Disponível em: <https://nacoesunidas.org/pos2015/ods10/>

atingida ao final da Agenda 2030). Ante o exposto, tem-se que o ODS 9 Indústria, inovação e infraestrutura estão classificadas como: Metas 9.1, 9.a, 9.b e 9.c SEM DADOS, Metas 9.2 e 9.3 ESTAGNADA e as Metas 9.4 e 9.5 RETROCESSO (GRUPO, 2021).

O ODS 12 *Consumo e Produção Responsáveis – Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis* tem com a meta 12.8 garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e conscientização sobre o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza. Nota-se, assim, como ter o acesso à informação é relevante para tomadas de decisões nos mais variados contextos. As metas do ODS 12, Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis, foram classificadas em: meta 12.1, 12.2, 12.3, 12.5, 12.6 ESTAGNADA, metas 12.4, 12.8 e 12c RETROCESSO, meta 12.7 INSUFICIENTE, e metas 12.a e 12.b AMEAÇADA (GRUPO, 2021).

Outro ODS que discorre acerca do acesso à informação é o 16, *Paz, Justiça e Instituições Eficazes – Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável*, que preconiza proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. Nesse objetivo, destaca-se a meta 16.10 *Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais*. No contexto da Agenda 2030, a IFLA (2016, p. 3) “acredita que o crescente acesso à informação e ao conhecimento por parte da sociedade, por meio das diversas tecnologias de informação, torna possível o desenvolvimento sustentável e mais qualidade de vida para as pessoas”. Acrescenta-se ainda que as bibliotecas são instituições fundamentais para alcançar os objetivos propostos. Compreende-se que as bibliotecas por meio do acesso à informação e dos seus serviços possam contribuir para que os ODS sejam alcançados. De acordo com o V Relatório Luz (GRUPO, 2021), as metas do ODS 16, Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis foram classificadas em: metas 16.1, 16.2, 16.4, 16.5, 16.6, 16.7, 16.10 e 16.b RETROCESSO, as metas 16.3, 16.8 e 16.a AMEAÇADA, e a meta 16.9 ESTAGNADA.

Os ODS são objetivos universais, no qual cada país é o responsável pelo desenvolvimento e implementação de estratégias para alcançá-los, devendo

monitorar e informar os progressos. Enquanto isso, a comunidade bibliotecária de cada país poderá demonstrar como as bibliotecas contribuem para o cumprimento dos objetivos e satisfação das necessidades locais de desenvolvimento (IFLA, 2016).

No Quadro 11, apresenta-se as contribuições das bibliotecas para a Agenda 2030 segundo a IFLA (2016).

Quadro 11 – Contribuição da biblioteca para a Agenda 2030

	OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	CONTRIBUIÇÕES DAS BIBLIOTECAS
1	Erradicação da pobreza	As bibliotecas, ao proporcionar acesso à informação e habilidades, oferecem oportunidades às pessoas para melhorar suas vidas e contribuem para a tomada de decisões por parte dos governos, das comunidades e outras instituições destinadas a reduzir a pobreza e elevar a qualidade de vida das pessoas em todo o mundo.
2	Fome Zero e Agricultura Sustentável	Bibliotecas, incluindo bibliotecas agrícolas especializadas e serviços de extensão promovem acesso à investigação e dados sobre culturas, mercado e métodos de agricultura produtiva.
3	Saúde Bem-Estar	As bibliotecas médicas, de hospitais e outras bibliotecas especializadas são provedoras essenciais do acesso à investigação médica que respalda melhores resultados em matéria de saúde pública. O acesso público a informação sobre saúde em todas as bibliotecas ajuda as pessoas a estarem melhor informadas sobre saúde e a manterem-se saudáveis.
4	Educação de Qualidade	As bibliotecas são o coração das escolas, universidades e institutos em todos os países do mundo. As bibliotecas apoiam programas de alfabetização, oferecem um lugar seguro para a aprendizagem e colaboram com pesquisadores na utilização de dados e informações para gerar novos conhecimentos.
5	Igualdade de gênero	As bibliotecas apoiam a igualdade de gêneros ao oferecer espaços de encontro seguros e programas para mulheres e meninas sobre direitos e saúde. Além disso, as TICs e os programas de alfabetização ajudam as mulheres a construírem habilidades empreendedoras.
6	Água Potável e Saneamento	As bibliotecas oferecem o acesso público à informação sobre água, uso de energia e saneamento. Muitas bibliotecas públicas e comunitárias de todo o mundo são o único lugar onde as pessoas têm acesso confiável à eletricidade para ler, estudar e candidatar-se a um emprego.
7	Energia Acessível e Limpa	
8	Trabalho Decente e Crescimento Econômico	Acesso público às tecnologias de informação e os treinamentos em bibliotecas permitem que as pessoas se candidatem aos empregos. A equipe capacitada da biblioteca pode ajudar as pessoas com os formulários <i>on-line</i> , escrever matérias de apoio e encontrar o emprego apropriado.
9	Indústria, Inovação e Infraestrutura	As bibliotecas são o coração das instituições de pesquisa e da vida acadêmica. Elas propiciam o acesso à internet de alta velocidade, infraestrutura de pesquisa e profissionais capacitados. Em muitos países as bibliotecas públicas e educacionais são os principais ou os únicos provedores de acesso público à internet de baixo ou nenhum custo, uma forma fundamental de aumentar a conectividade.
10	Redução das desigualdades	Acesso equitativo à informação, liberdade de expressão, liberdade de associação e reunião, o direito à privacidade são fundamentais para a independência individual. As bibliotecas contribuem para reduzir a desigualdade proporcionando espaços cívicos seguros e abertos a todos em áreas urbanas e rurais em todo o mundo.

11	Cidades e Comunidades Sustentáveis	Bibliotecas desempenham um papel fundamental na preservação de um patrimônio cultural inestimável, em todas as suas formas, para as futuras gerações. A cultura fortalece as comunidades locais e favorece o desenvolvimento inclusivo e sustentável das cidades.
12	Consumo e produção responsáveis	<p>As bibliotecas são instituições sustentáveis: elas compartilham recursos dentro da comunidade e em nível internacional e garantem a todos o acesso à informação.</p> <p>Todas as bibliotecas desempenham um papel significativo na provisão de acesso a dados, pesquisa e conhecimento que apoia a pesquisa informada e o acesso público à informação sobre mudanças climáticas, sendo papel chave na preservação do conhecimento indígena – que inclui tomada de decisão local sobre aspectos fundamentais da vida, incluindo caça, pesca, uso da terra e gestão da água.</p>
13	Ação contra a mudança global do clima	
14	Vida na Água	
15	Vida Terrestre	
16	Paz, Justiça e Instituições Eficazes	Para alcançar o acesso pleno à informação todos devem ter tanto o acesso como as habilidades para utilizar a informação de maneira efetiva como expressado na Declaração de Lyon sobre o Acesso à Informação e o Desenvolvimento. As bibliotecas possuem habilidades e os recursos para apoiar os governos, instituições e indivíduos a comunicar, organizar, estruturar e utilizar a informação de maneira efetiva para o desenvolvimento.
17	Parcerias e Meios de Implementação	As bibliotecas oferecem uma rede global de instituições baseadas na comunidade dispostas a apoiar planos de desenvolvimento nacional a nível local e nacional como recursos para aprimorar a tomada de decisões.

Fonte: IFLA, 2016.

No VI Relatório Luz da sociedade civil da Agenda 2030 de desenvolvimento sustentável Brasil, de 2022, ele “mostra um país sob uma realidade gravíssima. Num contexto de crise sanitária e climática de ordem global, o aumento da pobreza, da fome, da perda de biodiversidade e da qualidade de vida no Brasil” (GRUPO, 2022, p. 4). Apresentam-se dados que indicam uma sociedade adoecida pelos efeitos da pandemia da COVID-19, mas, também, pelo crescimento das desigualdades. Segundo Grupo de Trabalho, o relatório de 2022 informa não haver dados oficiais sobre 140 dos 245 indicadores ao contexto nacional. Em sua maioria, os dados são de 2017. Os autores esperam que o Projeto de Lei 1308/2021 que Institui a Política de Promoção da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável que propõe os ODS como referência para a formulação de políticas públicas seja aprovado.

É possível perceber como as bibliotecas podem colaborar para a diminuição das desigualdades e ampliar o olhar para a parcela da população com menos recursos e possibilidades. Nesse sentido, “[...] novos produtos e serviços vem sendo desenvolvidos para atender aos usuários do século XXI, e muitos outros ainda o serão. (ANDRADE, 2013, p. 115). E, dessa forma, disponibilizar espaços mais democráticos por meio de uma gestão que valoriza as diferenças.

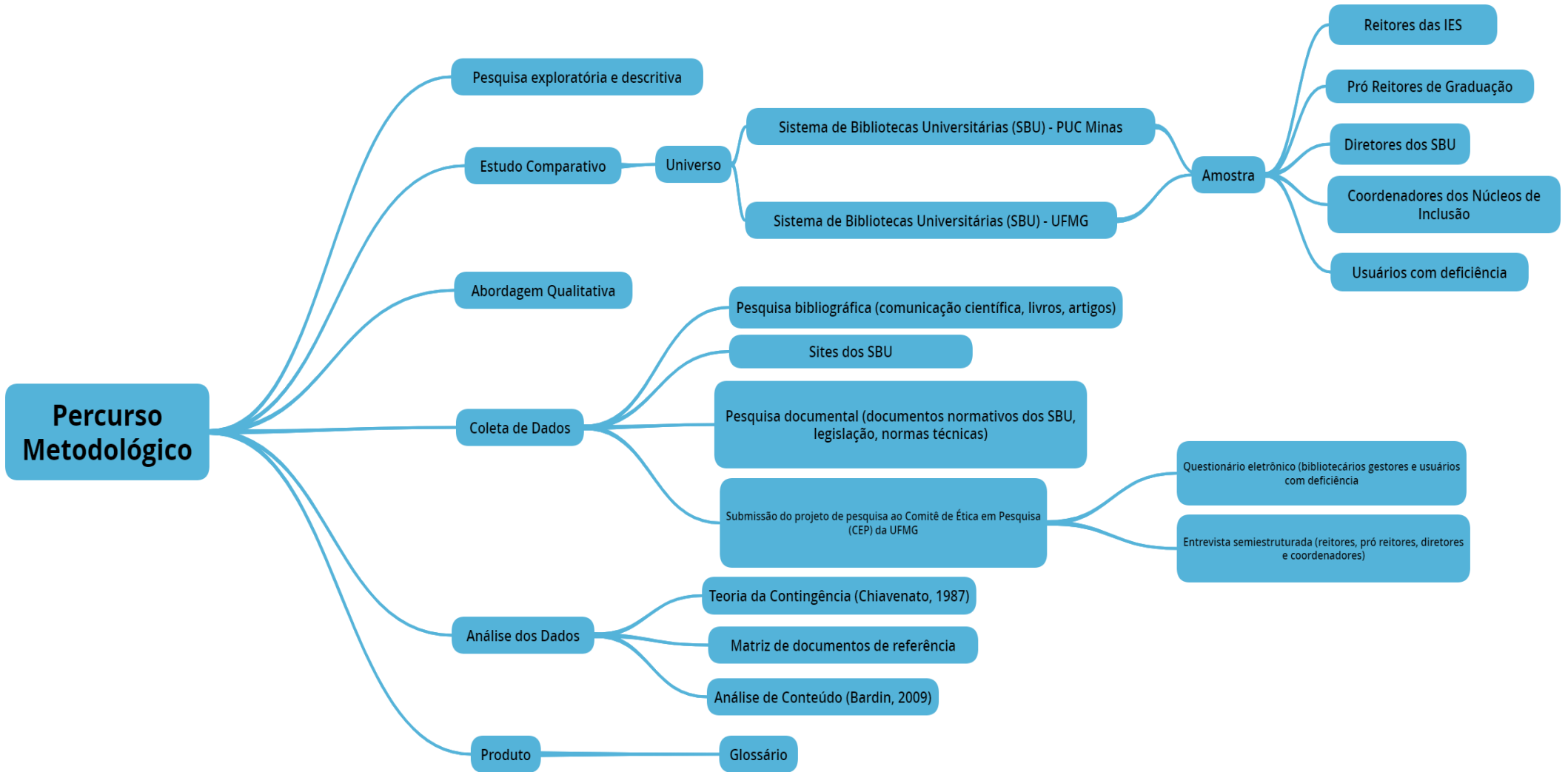
Finaliza-se a apresentação da fundamentação teórica da temática investigada e a sua discussão com assuntos correlatos e inerente para uma gestão inclusiva de BU. No próximo capítulo, o leitor tomará conhecimento da metodologia adotada para a realização dessa investigação e posterior análise e discussão dos dados.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo apresenta-se ao leitor, a metodologia da pesquisa descritiva, exploratória, de abordagem qualitativa, com natureza aplicada e social ao fazer um estudo acerca de temática que pode ter ressonância na sociedade pois, tem como atividade básica indagar e descobrir a realidade. Para Minayo (1996), a metodologia de uma pesquisa inclui concepções teóricas de abordagens, o agrupamento de técnicas que possibilitam o entendimento da realidade e o potencial criativo do pesquisador. Descreve-se o universo, a amostra, os instrumentos adotados para a coleta de dados e a técnica de análise dos dados do estudo comparativo realizado entre os sistemas de bibliotecas da PUC Minas e o da UFMG.

Antes de dissertar sobre cada um dos pontos, anteriormente mencionados, optou-se por criar um mapa metodológico, conforme exposto na Figura 8, para uma melhor visualização das etapas realizadas nesta investigação para que possa chegar ou não à solução do problema de pesquisa bem como para responder aos objetivos propostos.

Figura 9 - Percurso metodológico



Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Na metodologia da pesquisa social, alguns pontos podem ser destacados como, o fato de que o objeto das Ciências Sociais é histórico. O objeto de estudo possui consciência histórica; identidade entre o sujeito e o objeto da investigação, investigam-se pessoas, e mesmo sendo bastante diferentes entre eles seja por razões culturais, classes ou outros motivos, tem-se uma essência que os tornam imbricados e comprometidos; e o objeto ser, essencialmente, qualitativo nestas pesquisas. Assim, “a rigor qualquer investigação social deveria contemplar uma característica básica de seu objeto: o aspecto qualitativo” (MINAYO, 1996, p. 22). Acrescenta que

Isso implica considerar sujeito de estudo: gente, em determinada condição social, pertencente a determinado grupo social ou classe com suas crenças, valores e significados. Implica também considerar que o objeto das ciências sociais é complexo, contraditório, inacabado, e em permanente transformação (MINAYO, 1996, p. 22).

De acordo com a autora (1996, p. 20), ao mencionar que o objeto das Ciências Sociais é histórico, significa que

as sociedades humanas existem num determinado espaço, num determinado tempo, que os grupos sociais que as constituem são mutáveis e que tudo, instituições, leis, visões de mundo são provisórias, passageiros, estão em constante dinamismo e potencialmente tudo está para ser transformado (MINAYO, 1996, p. 20).

Torna-se necessário fazer um esclarecimento acerca do percurso metodológico apresentado no exame de qualificação (abril de 2019) e o que foi realizado nesta investigação (2022).

Diante da pandemia do coronavírus que atingiu o mundo desde março de 2020 e das orientações para o isolamento social para que as pessoas pudessem se proteger e diminuir, assim, diante da taxa de contaminação, muitas instituições foram fechadas. Seus colaboradores passaram a realizar atividades em *home office* e sem previsão de retorno presencial e/ou a rotina de trabalho de como era anteriormente. Isso se apresentou como uma limitação para a pesquisa e foi preciso alterar a forma de como seria realizada a coleta de dados na fase empírica que seria, inicialmente, por meio da entrevista semiestruturada, no modo presencial, com todos os gestores das IES. Tinha-se a intenção de visitar os núcleos de apoio aos estudantes com deficiência das IES. O intuito era conhecer esses espaços e por meio da técnica de observação, captação da realidade empírica (MINAYO, 1996), bem como por meio do

diálogo com os funcionários obter mais informações para a presente investigação. Infere-se que com esta visita seria possível saber e conhecer qual(ais) TA estão disponíveis aos estudantes atendidos por eles, bem como saber se eles possuem acervo acessível.

A coleta de dados realizou-se da seguinte maneira:

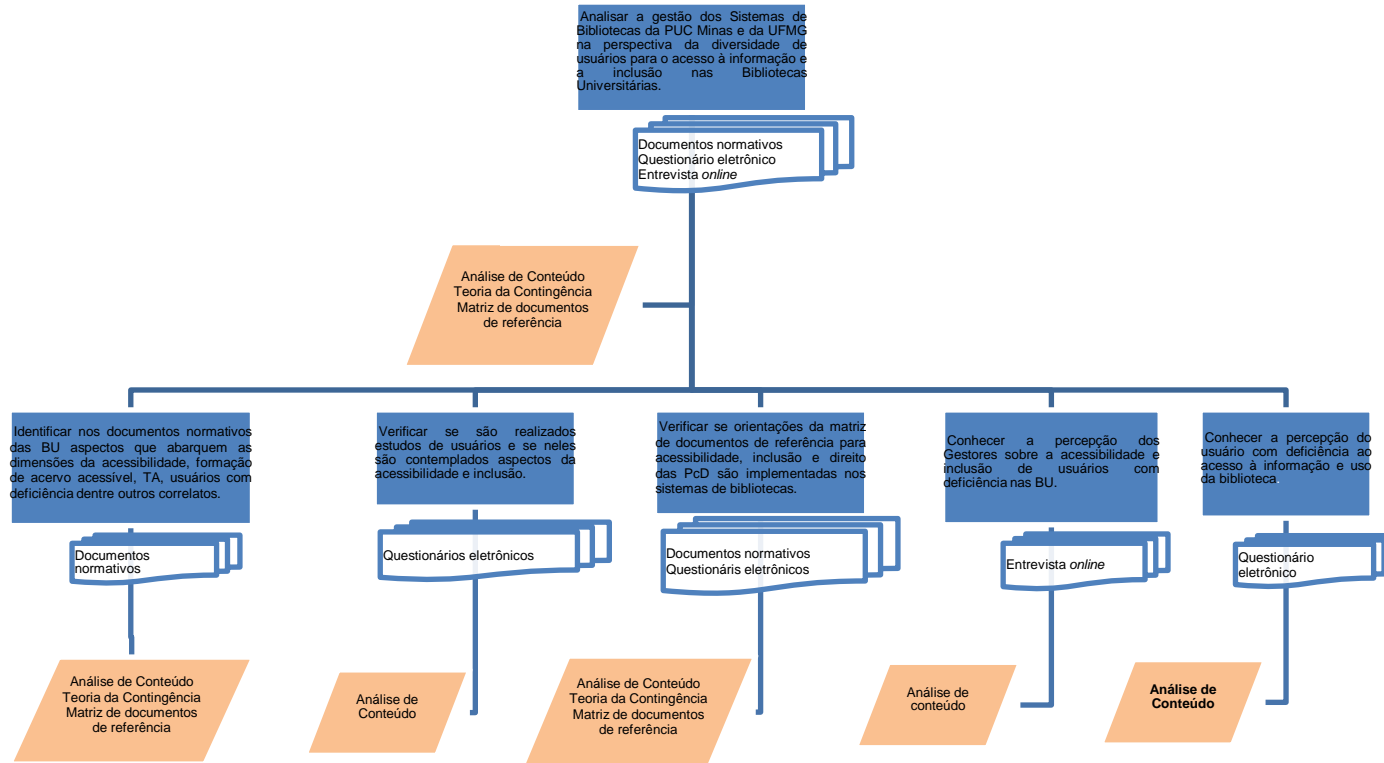
1. Pesquisa documental consulta *on-line* dos documentos de gestão dos sistemas de bibliotecas – regulamentos, regimentos, política de formação/desenvolvimento de acervo; consulta a legislação brasileira que abarca leis, decretos, portarias; e normas técnicas brasileiras.
2. Pesquisa bibliográfica – pesquisas científicas na temática da acessibilidade, acessibilidade informacional, bibliotecas universitárias, usuários com deficiência etc. em programas de Pós-Graduação em CI no Brasil. Podendo mencionar a consulta ao Catálogo de Teses e Dissertações/CAPES, no *site* da BDTD/ UFMG, BDTD/IBICT e na BDTD/PUC-Campinas.
3. Consultas aos *sites* dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias.
4. Submissão do projeto de pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) da UFMG via *site* do Plataforma Brasil⁵¹ incluindo o envio dos Termos de Consentimentos Livre e Esclarecido (TCLE) e o roteiro dos instrumentos de coleta de dados.
5. Entrevista semiestruturada, *on-line* via *Google Meet*, composta por um roteiro com sete questões, realizada com os Reitores, Pró-Reitores de Graduação, Coordenadores dos Núcleos de inclusão e Coordenadores dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias das universidades. Entrevistas gravadas com a permissão dos interlocutores.
6. Questionários eletrônicos, criados no Formulários Google com 14 questões cada. Realizou-se a aplicação de dois questionários sendo eles diferentes segundo cada tipo de interlocutor: Bibliotecários na função de chefia das BU e aos discentes que se declaram com deficiência na PUC Minas e na UFMG. Nessa fase contou-se com a colaboração dos NAI das instituições para que encaminhassem o convite para participar da pesquisa aos discentes que se declaram com deficiência.
7. Análise dos dados – técnica de conteúdo de Bardin (2009), Teoria da Contingência (Chiavenato, 1987) e o diálogo com os documentos da matriz de referência definido pela investigadora. Na fase descritiva da pesquisa apresenta-se a análise realizada

⁵¹ Disponível em: <https://plataformabrasil.saude.gov.br/>.

nos documentos normativos dos sistemas de bibliotecas, o retorno dos questionários eletrônicos, as respostas das entrevistas semiestruturadas com as análises qualitativas das respostas dos interlocutores – realiza-se assim, um levantamento de dados da percepção dos sujeitos e o porquê desses dados (BOENTE; BRAGA, 2004).

A Figura 10 apresenta um desenho da pesquisa de como cada tipo de dado foi obtido para responder os respectivos objetivos da tese. Ou seja, uma síntese do processo para que fique mais claro ao leitor a forma como se realizou a presente coleta de dados.

Figura 10 – Desenho da pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor, 2022.

Legenda:

Objetivos



Instrumentos de coleta de dados



Análise dos dados



5.1 Tipo de pesquisa

Para a realização dessa investigação, adotou-se a pesquisa do tipo descritiva e exploratória, com abordagem qualitativa, a fim de responder aos objetivos propostos. Segundo Minayo (1996, p. 22), entende-se por metodologia “o caminho e o instrumento próprios de abordagem da realidade. Neste sentido, a metodologia ocupa lugar central no interior das teorias sociais, pois ela faz parte intrínseca da visão social do mundo veiculada na teoria”.

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis), busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica etc. (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007). Acrescenta-se que a pesquisa exploratória “realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 63).

Ao desenvolver uma proposta de pesquisa ou mesmo no desenvolvimento de suas etapas, Minayo (1996, p. 28) explicita que, ao longo desse trabalho, se reconhece a conveniência e o uso dos métodos disponíveis “face ao tipo de informações necessárias para se cumprirem os objetivos do trabalho. Certamente, qualquer pesquisa social que pretenda um aprofundamento maior da realidade não pode ficar restrita ao referencial apenas quantitativo”.

A contribuição da pesquisa qualitativa geralmente é uma renovação do olhar sobre os problemas sociais e sobre os mecanismos profissionais e institucionais de sua gestão. Visando à modificação da percepção dos problemas e da avaliação dos programas e serviços, “a pesquisa qualitativa pretende mudar tanto a prática, quanto seus modos de gestão” (GROULX, 2008, p. 96).

Por meio do estudo comparativo, pretende-se descrever como é a gestão das BU diante das demandas das PcD. O método comparativo “consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças” (FACHIN, 2006, p. 40). Ainda ao se explicar fenômenos, fatos, bem como objetos, é possível pelo método comparativo a análise de dados concretos além, da dedução dos elementos constantes, abstratos e gerais. Desse modo,

essa é a razão pela qual se diz que o método comparativo tem grande amplitude no campo das ciências sociais, com sua aplicação nos elementos investigativos, conforme o ponto de vista que se pretende estudar, pois o comportamento humano (sendo típico, genérico e universal) pode ser mais bem compreendido mediante comparações de diversos grupos ou subgrupos

sociais, em alguns casos, de indivíduos e de dados, objetos e outros. Comparando-se semelhanças e divergências, a importância entre os grupos pode ser mais bem explicada (FACHIN, 2006, p. 41).

Para Bulgacov (1998, p. 54), o estudo comparativo “pode ser definido resumidamente como a comparação sistemática de um grupo determinado de organizações, ou grupos específicos de organizações, com a finalidade de estabelecer relações entre suas variáveis ou categorias analíticas”. Essa afirmativa vai ao encontro da Teoria da Contingência, escolhida também para a análise dos dados, em que o ambiente externo interfere nas organizações e, do mesmo modo, nas BU e como elas vão se modificando diante das demandas dos seus usuários, incluindo aqueles que tem deficiência para o uso da biblioteca e o acesso à informação.

Por meio da abordagem qualitativa, considera-se ser possível conhecer melhor na etapa da análise de dados a percepção de cada interlocutor sobre a temática discutida e comparar as suas falas. Permite-se, então, visualizar como cada indivíduo em sua categoria de gestor, bibliotecário e usuário, enxerga a acessibilidade e a inclusão no contexto das BU. Isso significa que é possível conhecer a realidade desses sistemas de bibliotecas e as dificuldades desses sujeitos nos espaços da BU.

5.2 Universo da pesquisa

Os objetos de estudo da pesquisa foram dois Sistemas de Bibliotecas Universitária (SBU), o Sistema Integrado de Biblioteca da PUC Minas, de uma instituição particular, e o Sistema de Bibliotecas Universitárias da UFMG, de uma instituição pública. E a amostra foi composta por gestores, bibliotecários em função de chefia e discentes que se declaram com deficiência.

5.2.1 Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

Conforme informações disponibilizadas no *site*⁵² da PUC Minas, a instituição foi considerada umas das melhores universidades privadas do Brasil pelo Guia do Estudante e por seis vezes como a melhor entre as instituições particulares do país.

⁵² PUC Minas: compromisso com a sociedade. Disponível em: <https://www.pucminas.br/institucional/Paginas/a-puc-minas.aspx>. Acesso em: 10 nov. 2021.

Segundo as informações institucionais disponíveis no *site*, a PUC Minas abriga mais de 73 mil alunos em seus cursos de Graduação, Pós-Graduação e de Extensão. O corpo docente permanente chega a quase 1,7 mil professores e os funcionários somam 2,9 mil.

A PUC Minas está localizada em sete *campi*, sendo eles em Belo Horizonte, Betim, Contagem, Arcos, Poços de Caldas, Serro e Uberlândia, além de três unidades no Barreiro, Praça da Liberdade e São Gabriel. Na Graduação, são ofertados 105 curso de bacharelado, sendo dois ministrados a distância, 11 cursos de licenciatura e um curso de Graduação tecnológica⁵³.

O desenvolvimento humano e social da comunidade acadêmica, a partir da formação ética e solidária, da produção e disseminação de conhecimento, arte e cultura é a missão da Universidade. O tripé ensino, pesquisa e extensão se articula em projetos inovadores e voltados para a transformação da sociedade. Ainda, conforme informações no *site* da PUC Minas, a inclusão social e promoção da cidadania é o compromisso da Universidade, e por meio da educação a fez uma das pioneiras na implantação do programa de concessão de bolsas de estudos do governo federal, o Programa Universidade para Todos (ProUni). Concedeu, desde a adesão até o primeiro semestre de 2018, mais de 42 mil bolsas de estudos pelo programa⁵⁴.

A PUC Minas conta com 17 programas *Stricto sensu* em áreas diversas do conhecimento. Na Pós-Graduação *Lato sensu*, 400 cursos reúnem mais de sete mil alunos e no *Stricto sensu* são 29 cursos que agregam 1,5 mil. Na avaliação trienal da CAPES/MEC, 16 deles têm a nota cinco.

No *ranking* das melhores universidades da região da América Latina e do Caribe, da *The Times Higher Education*⁵⁵ (THE), a PUC Minas ocupa a posição de número 100.

53 Disponível em: <http://www.pucminas.br> . Acesso em: 10 nov. 2021.

54 Disponível em: <https://www.pucminas.br/institucional/Paginas/a-puc-minas.aspx> . Acesso em: 10 nov. 2021.

55 Disponível em: https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/latin-america-university-rankings#!/page/0/length/25/name/Pontifical%20catholic%20university%20of%20Minas/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/undefined.

5.2.1.1 Sistema Integrado de Bibliotecas da PUC Minas

A origem da Biblioteca da PUC Minas foi no ano de 1936, com a fundação da Biblioteca da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras Santa Maria. Nos anos 90, do século passado, a biblioteca passou a integrar projetos nacionais de serviços e de redes de bibliotecas, como Bibliodata/Calco, Rede Antares, Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas (CCN)⁵⁶, Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras (PLANOR) etc.⁵⁷ No ano de 1994, iniciou-se a automação dos serviços de empréstimo, e em 1999 adotou o *software* Pergamum para o gerenciamento de bibliotecas⁵⁸. São atribuições do Sistema Integrado de Bibliotecas:

- ✓ Coordenar o processo de seleção e aquisição de material bibliográfico;
- ✓ Gerenciar o recebimento, tratamento técnico e distribuição de material bibliográfico;
- ✓ Propor políticas de seleção, aquisição e descarte de material bibliográfico;
- ✓ Propor, implantar, acompanhar, avaliar e adequar normas e procedimentos que regulamentem a operacionalização dos processos técnicos inerentes ao funcionamento das bibliotecas;
- ✓ Acompanhar e avaliar os sistemas automatizados utilizados nas bibliotecas e propor ao setor de gestão da tecnologia da informação os aprimoramentos necessários;
- ✓ Solicitar junto à Pró-Reitoria de Infraestrutura a adequação, manutenção e renovação das instalações físicas, mobiliário e equipamentos das bibliotecas;
- ✓ Promover, no âmbito da comunidade acadêmica, a divulgação do acervo e dos eventos realizados pelo Sistema Integrado de Bibliotecas;
- ✓ Desenvolver programas de capacitação de usuários (as);
- ✓ Estimular o uso de plataformas, repositórios e bases de dados virtuais;
- ✓ Apoiar, quando demandado, os órgãos da Pró-Reitoria de Graduação na execução de suas competências⁵⁹.

Em sua página, na opção *menu* Estrutura Administrativa, encontram-se as seguintes informações: o Sistema Integrado de Bibliotecas é formado por uma Coordenação, Secretaria, Setor de Seleção e Aquisição, Setor de Periódicos, Setor de Processamento Técnico, Setor de Referência e Setor de Coleções Especiais.

No *menu* Informações, apresentam-se as cidades em que a Universidade está localizada e traz informações sobre as bibliotecas do sistema. São 11 bibliotecas e distribui-se em: Arcos, Barreiro, Betim, Contagem, Coração Eucarístico, Guanhões, Poços de Caldas, Praça da Liberdade, São Gabriel, Serro e Uberlândia.

⁵⁶ <http://sitehistorico.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20/catalogo-coletivo-nacional-de-publicacoes-seriadas%28ccn%29/sistema-ccn> . Acesso em: 10 nov. 2021

⁵⁷ http://portal.pucminas.br/biblioteca/index_padrao.php?pagina=113. Acesso em: 10 nov. 2021

⁵⁸ http://portal.pucminas.br/biblioteca/index_padrao.php?pagina=113. Acesso em: 10 nov. 2021

⁵⁹ <https://www.pucminas.br/AdministracaoSuperior/Paginas/Biblioteca.aspx>. Acesso em: 10 nov. 2021

O sistema possui 54.532 usuários inscritos: 42.423 alunos de Graduação, 44 alunos de intercâmbio, 6.260 alunos de Pós-Graduação, 2.791 professores, 1.790 funcionários, 750 alunos do Sistema Arquidiocesano, 117 ex-alunos, 116 bibliotecas externas. Estes dados são de junho de 2017⁶⁰.

5.2.1.2 Discentes que se declaram com deficiência – PUC Minas

No intuito de ter conhecimento do quantitativo de estudantes matriculados na PUC Minas que se declaram com deficiência, realizou-se o contato via *e-mail*, em maio de 2018 com o NAI para obtenção das seguintes informações: a quantidade de discentes com deficiência, quais as tipologias das deficiências e em quais cursos estão matriculados, bem como qual a porcentagem total de alunos com deficiência

A essa solicitação obteve-se a seguinte resposta:

o Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais (NAI) é o setor responsável pelo suporte didático-pedagógico aos alunos com necessidades educacionais especiais (NEE) associadas às deficiências auditiva, visual, locomotora e aos transtornos de aprendizagem e comunicação. Os alunos fazem cursos tanto de graduação quanto de pós-graduação em várias áreas do conhecimento. A saber: Direito, Administração, Serviço Social, Ciências Contábeis, Psicologia, Medicina Veterinária, Fisioterapia, Sistema de Informação entre outros. O NAI atualmente atende trezentos e cinquenta alunos. Não podemos, porém, fornecer os dados de números de matrículas ativas e nem o percentual dos discentes com deficiência (NAI, PUC Minas, 2018).

Pôde-se observar a falta de informações sobre os discentes com deficiência que impossibilitaria a realização do estudo comparativo. Não se compreendeu o motivo para a negativa do pedido. Dessa forma, no início do mês de novembro de 2018 realizou-se uma nova tentativa de obtenção dos dados. Dessa vez, solicitando a colaboração do Coordenador do Sistema de Bibliotecas da PUC Minas para que pudesse verificar junto ao NAI a possibilidade de contribuição para a investigação.

⁶⁰ Consultou novamente o *site* em 2 de outubro de 2020 e estes dados não foram atualizados, mantendo-se assim os mesmos que foram apresentados na qualificação em abril de 2019. Nova consulta foi realizada em 10 nov. de 2021 e as informações não foram atualizadas. https://portal.pucminas.br/biblioteca/index_padrao.php?pagina=114.

Após o contato do Diretor com o Núcleo, no final desse mesmo mês, recebeu-se um *e-mail*⁶¹ com informações mais completas.⁶²

De acordo com a Coordenação, o Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais (NAI)

criado pela Portaria 011/2004⁶³, de 26 de março de 2004, é o setor responsável pelo suporte didático-pedagógico aos alunos com necessidades educacionais especiais (NEE) associadas às deficiências auditiva, visual, locomotora e aos transtornos de aprendizagem e comunicação. O NAI, responsável por planejar, implementar, coordenar e executar as políticas de garantia dos direitos de pessoas com NEE, atua em parceria permanente com outros setores da Universidade, de forma a contribuir para a inclusão dos alunos e professores com deficiência. Constituem ações do Núcleo:

a) identificação, por meio de formulários no SGA, dos alunos aprovados, além de entrevistas individuais para conhecer suas necessidades e traçar planos de apoio; b) comunicação com coordenadores de cursos e professores, informando a condição do aluno e oferecendo apoio; c) na área da deficiência visual, providenciar digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas; produzir e transcrever material didático para o sistema Braille (atividades, provas, textos em língua estrangeira, gráficos, Tabelas, fluxogramas etc.) e dar suporte ao aluno deficiente visual no processo de aprendizagem do uso e domínio das tecnologias assistivas (Leitor de Tela).d) na área da deficiência auditiva, disponibilizar intérprete de LIBRAS para atender aluno surdo usuário da LIBRAS, ou intérprete repetidor para atender aluno deficiente auditivo que não é usuário de LIBRAS. Esses intérpretes ficam à disposição dos deficientes para acompanhá-los em aulas presenciais, visitas técnicas, estágio supervisionado obrigatório, apresentação e orientação de monografias, trabalhos de conclusão de curso e outros, seminários dos cursos, palestras, solenidades de formatura, e outras atividades; e) na área de limitação locomotora, manter e aprofundar parceria com a Pró- reitoria de Infraestrutura (PROINFRA), responsável pela implementação de medidas que visem à acessibilidade nos campi e unidades; solicitar credencial especial de estacionamento ao setor responsável; orientar o aluno sobre rotas acessíveis; solicitar às secretarias de cursos a alocação do aluno em sala acessível; disponibilizar mobiliário adequado e cadeira de rodas para uso na Universidade, quando solicitado. f) na área do Transtorno de Aprendizagem e Comunicação, atende especialmente ao que preconizam o Decreto 7.611, de 17 de novembro de 2011, que tem como público-alvo “pessoas com deficiência, com transtornos globais do desenvolvimento e com altas habilidades ou superdotação”, e a Lei 12.764, de 17 de dezembro de 2012, que institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. Realizar o acolhimento do aluno que apresente transtornos, tais como Transtorno do Espectro Autista (TEA), Altas Habilidades/Superdotação, Transtorno Específico de Aprendizagem, Dislexia, Dislalia ou Disgrafia, dentre outros, com o objetivo de registrar suas demandas e necessidades educacionais. Elaborar planos de apoio pedagógico especializado para auxiliar esses discentes em seu percurso acadêmico. Informar as coordenações de cursos e professores sobre as ações previstas nos planos de apoio desenvolvidos para esses alunos; g) atendimento permanente às

⁶¹ MOURA, Ana [Correspondência]. Destinatário: Michelle Assunção. Belo Horizonte, 28 nov. 2018. *E-mail*

⁶² Optou-se por compartilhar no texto esse episódio para o conhecimento das limitações e/ou dificuldades que às vezes os investigadores entram no percurso das pesquisas.

⁶³ Até o presente momento, não foi localizado no *site* da instituição o documento.

solicitações de coordenadores e professores; h) estratégias de ação conjunta com serviços clínicos disponíveis na Universidade (NAI PUC Minas, 2018, e-mail).

Observa-se, na passagem anterior, que o NAI PUC Minas utiliza a expressão alunos com necessidades educacionais especiais (NEE) para se referir às PcD. Atenta-se para o ocorrido porque, como mencionado no texto, deve-se evitar o uso dos eufemismos (LANNA JUNIOR, 2010) para se referir a esse público.

No *site* da PUC, o espaço em que se fala sobre o NAI encontra-se a informação que cabe à Universidade garantir a permanência ao aluno que conquista o acesso ao ensino superior, conforme determina a Portaria do MEC nº 3.284, de 2003. A referida portaria, “dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições” (BRASIL, 2003, *on-line*).

Acerca dos dados solicitados dos discentes com deficiência matriculada na PUC Minas, o NAI informou que, no segundo semestre de 2018, assistiu 280 alunos, sendo que o percentual é 93,8% na Graduação e 6,2% na Pós-Graduação, estando incluída a modalidade presencial e virtual. Esses dados são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 – Percentual de alunos com deficiência na PUC Minas

Graduação	%	Pós-Graduação	%
Deficiência Auditiva	12,2%	Deficiência Auditiva	48%
Deficiência Visual	12,5%	Deficiência Visual	16%
Limitações Locomotoras	33,8%	Limitações Locomotoras	36%
Transtorno de Aprendizagem e Comunicação	41,5%	Transtorno de Aprendizagem e Comunicação	0%

Fonte: Elaborado pelos dados do NAI/PUC Minas, 2018.

Com a necessidade de atualização dessas informações, em junho de 2020, um novo contato e solicitou-se: a quantidade de discentes que se declaram com

deficiência na Graduação e na Pós-Graduação na PUC Minas; o percentual de cada tipo de deficiência (auditiva, física, visual, múltipla etc.); o percentual de discentes com deficiência nas áreas de conhecimento dos cursos (Agrárias, Biológicas, Engenharias etc.); as tipologias e percentual das deficiências em cada área do conhecimento (Agrárias, Biológicas, Engenharias etc.), e o percentual de discentes com deficiência por curso. Em agosto de 2020, obteve-se o retorno.

Os dados de 1/2020, informam que a quantidade de discentes que se declaram com deficiência na Graduação e na Pós-Graduação é de 447 pessoas conforme pode ser visualizado na Tab. 3. Observa-se que os dados da Graduação e da Pós-Graduação estão unificados, não sendo possível ter conhecimento do percentual em cada nível de formação mesmo tendo sido solicitado os dados para cada um dos tipos de formação, separadamente.

Tabela 3 – Quantitativo de discentes com deficiência na PUC Minas

Quantitativo de alunos com deficiência na PUC Minas		
Áreas de atendimento	Quantidade	Percentual
Deficiência Auditiva	37	8,28
Deficiência Visual	47	10,51
Transtorno de Aprendizagem e Comunicação	239	53,47
Limitações locomotoras	87	19,46
Múltiplas	37	8,28
Total	447	100

Fonte: NAI PUC Minas, 2020.

Observa-se que há um maior quantitativo de discentes com Transtorno de Aprendizagem e Comunicação (TAC), seguido por Limitações Locomotoras (LLM), Deficiência Visual (DV) e o mesmo quantitativo para Deficiência Auditiva (DA) e Múltiplas. Na área do Transtorno de Aprendizagem e Comunicação, o NAI PUC Minas realiza o acolhimento do aluno que apresente transtornos, tais como transtornos

globais do desenvolvimento, Transtorno do Espectro Autista (TEA), Altas Habilidades/Superdotação, Transtorno Específico de Aprendizagem, Dislexia, Dislalia ou Disgrafia, dentre outros, com o objetivo de registrar suas demandas e necessidades educacionais⁶⁴.

A distribuição desse percentual por cursos nas áreas de conhecimento definidas pelo CNPq, pode ser visualizado na Tabela 4.

⁶⁴ Disponível em: <https://fmd.pucminas.br/nai/> .

Tabela 4 – Discentes com deficiência nas áreas de conhecimento dos cursos

Áreas de Conhecimento CNPq	Quantidade	Percentual
Artes	5	1,12
Ciência da Saúde	53	11,86
Ciências Agrárias	31	6,94
Ciências Biológicas	4	0,89
Ciências Exatas e da Terra	41	9,17
Ciências Humanas	48	10,74
Ciências Sociais Aplicadas	195	43,62
Engenharias	63	14,09
Linguística, Letras e Artes	7	1,57
Total	447	100,00

Fonte: NAI PUC Minas, 2020.

Na Tabela 4, demonstram-se as tipologias e o percentual das deficiências em cada área do Conhecimento CNPq da forma com que foi compartilhado pelo NAI PUC Minas.

Tabela 5 – Tipologias e o percentual das deficiências em cada área do conhecimento CNPq

Áreas de Conhecimento CNPq	DA	DV	TAC	LLM	Múltiplos	Soma CNPq	Percentual
Artes			4		1	5	1,12
Ciências da Saúde	4	1	35	7	6	53	11,86
Ciências Agrárias		1	30			31	6,94
Ciências Biológicas			4			4	0,89
Ciências Exatas e da Terra	5	3	30	3		41	9,17
Ciências Humanas	3	9	19	9	8	48	10,74
Ciências Sociais Aplicadas	22	26	76	53	18	195	43,62
Engenharias	3	7	37	12	4	63	14,09
Linguística, Letras e Artes			4	3		7	1,57
Soma por Área de Atendimento	37	47	239	87	37	447	100,00

Fonte: NAI PUC Minas, 2020

Verifica-se que o maior percentual de PcD dentre as oito áreas do CNPq está em cursos das áreas de Ciências Sociais Aplicadas, nas Engenharias e Ciências da Saúde, respectivamente. E, no Quadro 12, visualiza-se o percentual de discentes com deficiência por curso na PUC Minas.

Quadro 12 – Discentes com deficiência por curso na PUC Minas

	Curso	Quantidade	Percentual	Institutos PUC	CNPq
1	Administração	32	7,16	Instituto de Ciências Econômicas e Gerenciais	Ciências Sociais Aplicadas
2	Arquitetura e Urbanismo	14	3,13	Instituto de Ciências Sociais	Ciências Sociais Aplicadas
3	Biomedicina	3	0,67	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde
4	Ciências Biológicas	4	0,89	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciências Biológicas
5	Ciências da Computação	16	3,58	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra
6	Ciências Contábeis	9	2,01	Instituto de Ciências Econômicas e Gerenciais	Ciências Sociais Aplicadas
7	Ciências Econômicas	3	0,67	Instituto de Ciências Econômicas e Gerenciais	Ciências Sociais Aplicadas
8	Ciências Sociais	1	0,22	Instituto de Ciências Sociais	Ciências Sociais Aplicadas
9	Cinema e audiovisual	5	1,12	Faculdade de Comunicação e Artes	Artes
10	Direito	103	23,04	Faculdade Mineira de Direito	Ciências Sociais Aplicadas
11	Direito Público	1	0,22	Instituto de Educação Continuada	Ciências Sociais Aplicadas
12	Direito Sistêmico	1	0,22	Instituto de Educação Continuada	Ciências Sociais Aplicadas
13	Educação Física	4	0,89	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde

14	Enfermagem	16	3,58	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde
15	Enfermagem em Unidade Terapêutica Intensiva	1	0,22	Instituto de Educação Continuada	Ciência da Saúde
16	Engenharia Aeronáutica	4	0,89	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
17	Engenharia Civil	9	2,01	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
18	Engenharia de Computação	1	0,22	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra
19	Engenharia de Controle e Automação	4	0,89	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
20	Engenharia de Energia	5	1,12	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
21	Engenharia de Produção	4	0,89	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
22	Engenharia de Software	7	1,57	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra
23	Engenharia Elétrica	10	2,24	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
24	Engenharia Eletrônica e de Telecomunicação	5	1,12	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
25	Engenharia Mecânica	13	2,91	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
26	Engenharia Química	8	1,79	Instituto Politécnico da PUC Minas	Engenharias
27	Física	1	0,22	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra

28	Fisioterapia	7	1,57	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde
29	Fonoaudiologia	2	0,45	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde
30	Geografia	2	0,45	Instituto de Ciências Humanas	Ciências Humanas
31	História	7	1,57	Instituto de Ciências Humanas	Ciências Humanas
32	Jogos Digitais	6	1,34	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra
33	Jornalismo	5	1,12	Faculdade de Comunicação e Artes	Ciências Sociais Aplicadas
34	Letras	7	1,57	Instituto de Ciências Humanas	Linguística, Letras e Artes
35	M. Eng. em Engenharia e Gestão da Qualidade	1	0,22	Instituto de Educação Continuada	Engenharias
36	Matemática	1	0,22	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra
37	MBA em Marketing e Vendas	1	0,22	Instituto de Educação Continuada	Ciências Sociais Aplicadas
38	Medicina	13	2,91	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde
39	Medicina Veterinária	31	6,94	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciências Agrárias
40	Mestrado – Novos Paradigmas, Sujeito e Direito	1	0,22	Faculdade Mineira de Direito	Ciências Sociais Aplicadas
41	Mestrado em Direito	1	0,22	Faculdade Mineira de Direito	Ciências Sociais Aplicadas

42	Nutrição	1	0,22	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde
43	Odontologia	6	1,34	Instituto de Ciências Biológicas e da Saúde	Ciência da Saúde
44	Pedagogia	6	1,34	Instituto de Ciências Humanas	Ciências Humanas
45	Psicologia	33	7,38	Faculdade de Psicologia	Ciências Humanas
46	Publicidade e Propaganda	8	1,79	Faculdade de Comunicação e Artes	Ciências Sociais Aplicadas
47	Relações Internacionais	6	1,34	Instituto de Ciências Sociais	Ciências Sociais Aplicadas
48	Relações Públicas	2	0,45	Faculdade de Comunicação e Artes	Ciências Sociais Aplicadas
49	Serviço Social	7	1,57	Instituto de Ciências Sociais	Ciências Sociais Aplicadas
50	Sistemas de Informação	8	1,79	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra
51	Tecnologia em Jogos Digitais	1	0,22	Instituto de Ciências Exatas e Informática	Ciências Exatas e da Terra

Fonte: NAI PUC Minas, 2020.

Observa-se que há discentes com deficiência matriculados em cursos de todas as áreas da Tabela de Áreas de Conhecimento do CNPq⁶⁵. Verifica-se que, dentre os 51 cursos que há PcD, os cinco cursos com maior número de discentes que se declaram com deficiência na PUC Minas são: Direito, Psicologia, Administração, Medicina Veterinária e empatados os cursos de Ciências da Computação e Enfermagem. Certifica-se, assim, que as PcD, visíveis ou invisíveis, podem se tornar profissionais em diversas áreas, independentemente, de suas características diminuindo, assim, o capacitismo que é “ *a network of beliefs, processes and practices that produce a particular kind of self and body (the corporeal standard) that is projected as the perfect, species-typical and therefore essential and fully human. Disability, then, is cast as a diminished state of being human*”⁶⁶ (CAMPBELL, 2001, p. 44). Em outros termos, o capacitismo “é a concepção presente no social que lê as pessoas com deficiência como não iguais, menos aptas ou não capazes para gerir a próprias vidas” (DIAS, 2013, p. 2) ou de estar e ocupar determinados lugares por causa da deficiência. Ainda para Ivanovich e Gesser (2020, p. 7), “o capacitismo também está nas ideias, práticas, instituições e relações sociais que presumem corpos como capazes e, ao fazê-lo, as pessoas com deficiência como marginalizadas e, em grande parte, como invisíveis “outros”. Prosseguem que o capacitismo é um elemento que dificulta a participação social das PcD por meio de atitudes discriminatórias e preconceituosas em que as pessoas são classificadas em “relação à forma como seus corpos estão em relação aos padrões de beleza e capacidade funcional colocados na sociedade” (IVANOVICH; GESSER, 2020, p. 14).

5.3 Universidade Federal de Minas Gerais

A UFMG está localizada na cidade de Belo Horizonte, na capital mineira, e foi fundada em 1927. A comunidade acadêmica reúne cerca de 72 mil⁶⁷ pessoas nas cidades de Belo Horizonte, Montes Claros, Diamantina e Tiradentes.

Há 91 cursos de Graduação (72 bacharelados, 18 licenciaturas e um superior em tecnologia) com 34.482 estudantes, 90 programas de Pós-Graduação (Mestrado

⁶⁵ <http://www.cnpq.br/documents/10157/186158/TabeladeAreasdoConhecimento.pdf>

⁶⁶ Uma rede de crenças, processos e práticas que produzem um determinado tipo de eu e corpo (o padrão corpóreo) que é projetado como o perfeito, espécies típicas e, portanto, essenciais e totalmente humanas. A deficiência, então, é lançada como um estado diminuído de ser humano (tradução nossa).

⁶⁷ <https://ufmg.br/a-universidade> . Acesso em: 10 nov. 2021.

com 82 acadêmicos e oito profissionais, Doutorado com 69 cursos) com 10.556 estudantes de Mestrado e Doutorado (860 grupos de pesquisas com 761 bolsistas de produtividade CNPq). A comunidade ainda é composta por 3.202 docentes e 4.246 servidores técnico-administrativos.⁶⁸

A UFMG é a universidade federal mais bem avaliada pelo Inep, de acordo com o Índice Geral de Cursos (IGC) de 2019⁶⁹. Sempre esteve entre as primeiras colocadas. Na avaliação, a UFMG só perde para a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Outra avaliação em que se destaca a relevância da UFMG é a sua posição no ranking da *The Times Higher Education*⁷⁰ (THE). Entre as 166 universidades de 13 países da América Latina e do Caribe a UFMG encontra-se em 5º lugar.

Para o apoio às demandas dos universitários que se declaram com deficiência nesta IES e suporte ao seu percurso acadêmico, a Universidade possui o NAI⁷¹ que foi criado no ano 2015. O núcleo tem como público-alvo alunos (Ensino Fundamental, Médio, Técnico, Graduação, Pós-Graduação, Educação de Jovens e Adultos) e servidores da UFMG com deficiência física, sensorial ou intelectual e necessidades educacionais especiais.

A reserva de vagas é regulamentada pela Lei nº 12.711, de 2012, e integra sua política de ações afirmativa⁷². A reserva de vagas destinada as PcD são comprovadas tomando por base os termos do Decreto no 3.298/99, Decreto nº 5296/04 e Lei nº 12.764/12. Além da documentação necessário o candidato, será submetido a análise realizada por Banca de Verificação e Validação designada pela Reitoria da UFMG. Não poderão concorrer às reservas destas vagas PcD que apresentem deformidades estéticas; deficiências sensoriais que não impliquem impedimento ou restrição para o seu desempenho no processo de ensino-aprendizagem; transtornos específicos do desenvolvimento das habilidades escolares; dislexia e outras disfunções simbólicas; transtornos hipercinéticos; transtornos mentais e comportamentais; ou mobilidade

⁶⁸ Disponível em: <https://ufmg.br/a-universidade/apresentacao/ufmg-em-numeros> . Acesso em: 10 nov. 2021.

⁶⁹ Disponível em: <https://ufmg.br/comunicacao/noticias/ufmg-e-a-universidade-federal-mais-bem-avaliada-do-pais-segundo-o-inep>.

⁷⁰ Disponível em: www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/latin-america-university-rankings#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/undefined

⁷¹ Disponível em: <https://www.ufmg.br/nai/>

⁷² Disponível em: <https://ufmg.br/vida-academica/acoes-afirmativas/reserva-de-vagas>. Acesso em: 19 nov. 2021.

reduzida. Pois o público-alvo da educação especial são alunos com deficiência, transtornos globais de desenvolvimento e com altas habilidades/superdotação⁷³

5.3.1 Sistema de Bibliotecas da UFMG

No ano de 1968, aconteceu uma Reforma Universitária na UFMG que operou profundas mudanças em sua estrutura orgânica, e dentre elas, estava a criação da Coordenação de BU. O objetivo desta Coordenação era coordenar as bibliotecas da UFMG tecnicamente, tendo a finalidade de normalizar os processos técnicos de formação, organização e utilização do patrimônio bibliográfico da Universidade⁷⁴.

O Regimento Interno da BU foi aprovado no ano de 1993, bem como a sua estrutura organizacional. Com o intuito de garantir o cumprimento do seu Regimento e da sua missão, a BU se empenha para acompanhar as mudanças que vêm ocorrendo desde o surgimento da internet, no início dos anos de 1990. Essas iniciativas são consideradas pioneiras com relação à tecnologia utilizada em seus serviços e produtos⁷⁵.

Em 2005, o Regimento Interno da BU foi revogado pela Resolução nº 12/2005 de 03 de novembro de 2005, que aprova o novo Regimento da Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG (BU/SB/UFMG), estando ainda em vigor.

A BU/UMFG é um órgão

Suplementar vinculado à Reitoria, responsável tecnicamente pelo provimento de informações necessárias às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade, como também pela coordenação técnica, administração e divulgação dos recursos informacionais das 25 bibliotecas do Sistema. Essas bibliotecas estão subordinadas administrativamente às Unidades Acadêmicas, Escolas de Educação Básica e Profissional e órgãos suplementares⁷⁶.

O Sistema de Bibliotecas (SB) atende os usuários da comunidade interna formado por alunos do Ensino Fundamental, Médio, Técnico, Graduação, Pós-

⁷³ Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/secretaria-de-educacao-especial-sp-598129159> . Acesso em: 19 nov. 2021.

⁷⁴ Disponível em: <https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/index.php/sobre-o-sistema/historico> . Acesso em: 19 nov. 2021.

⁷⁵ Disponível em: <https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/index.php/sobre-o-sistema/historico> . Acesso em: 19 nov. 2021.

⁷⁶ Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/bu/index.php/sobre-o-sistema/apresentacao> . Acesso em: 19 nov. 2021.

Graduação, professores, e funcionários, como os usuários da comunidade externa (de outras instituições, pesquisadores, alunos de intercâmbio e demais visitantes). O SB realiza em média o empréstimo domiciliar em torno de 770 mil exemplares ao ano, para uma comunidade superior há 152 mil usuários. Das 25 bibliotecas que compõem o sistema, as quatro maiores são a da Engenharia, Medicina, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas e a Biblioteca Central. As bibliotecas estão localizadas na cidade de Belo Horizonte e Montes claros.

5.3.2 Discentes que se declaram com deficiência – UFMG

Em junho de 2017, solicitou-se via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)⁷⁷ informações sobre a quantidade de estudantes matriculados que se declaram com deficiência; quais as deficiências desses estudantes, e em qual curso está matriculado na Instituição; e qual a porcentagem total de alunos deficientes em relação aos universitários matriculados na Universidade. Após preencher os campos necessários, a solicitação é encaminhada para o setor responsável da IES e, após um prazo determinado, obtém-se o retorno da demanda.

Segundo os dados do NAI, em 2016, a UFMG chegou a contar com 409 alunos de Graduação que declararam possuir algum tipo de deficiência, o que corresponde a 1,25% do total de alunos matriculados nos cursos de Graduação. Do total de alunos com deficiência, 39 (9,5%) concluíram o curso e 70 (17,1%) foram excluídos ou abandonaram seus cursos, permanecendo vinculados (matriculados, trancados ou em intercâmbio) ao final de 2016, 300 alunos. Dentre os tipos de deficiência, a visual é a mais recorrente (35%), seguida pela física (22%), auditiva (19,7%), intelectual (19,3%) e múltipla (4%). Se considerarmos o número de alunos com deficiência em relação ao número de alunos matriculados por curso, os cursos de Artes Visuais (2,88%), Terapia Ocupacional (2,32%) e Gestão de Serviço de Saúde (2,1%), são os que possuem mais graduandos com um ou mais tipo de deficiência.

Com relação a Pós-Graduação *Stricto sensu* na UFMG, 89 alunos declararam ter algum tipo de deficiência. Desse total, registra-se que 24,71% concluíram o curso, 5,6% foram excluídos e 69,7% continuam vinculados. Desses últimos, os cursos de

⁷⁷ Disponível em: <https://esic.cgu.gov.br> .

Educação – Conhecimento e Inclusão Social, Matemática, Promoção de Saúde e Prevenção da Violência, Psicologia e Saneamento, Meio Ambiente e Recursos Hídricos são os mais recorrentes. Proporcionalmente ao total de alunos matriculados nos cursos, os cursos de Promoção de Saúde e Prevenção da Violência e Matemática são os cursos com maior número de estudantes com esse perfil, sendo 5,1% e 3,9%, respectivamente. Dentre os tipos de deficiência, a visual é a mais recorrente (41,9%), seguida da física (29%), auditiva (19,3%), intelectual (6,4%) e múltipla (3,4%), conforme pode ser observado na Tabela 6.

Tabela 6 – Percentual de alunos em cada tipo de deficiência declarada na UFMG

Graduação	%	Pós-Graduação	%
Deficiência Auditiva	19,7	Deficiência Auditiva	19,3
Deficiência Visual	35	Deficiência Visual	41,9
Deficiência física	22	Deficiência física	29
Intelectual	19,3	Intelectual	6,4
Múltipla	4	Múltipla	3,4

Fonte: NAI, 2016.

Para a atualização desses dados, no final do mês de junho de 2020, se enviou um e-mail ao NAI da UFMG solicitando novas informações e obteve-se a resposta que “Seu e-mail foi encaminhado à diretoria do NAI para análise e posteriormente responderemos.” Em julho/2020, outro e-mail foi enviado e obteve-se a seguinte resposta “Como estamos trabalhando em regime remoto, e com acesso mais precário ao sistema de arquivos da UFMG, nesse momento não teremos como informar os dados solicitados, que ainda estão sendo atualizados. Posteriormente, quando for possível enviaremos os dados.”

Diante da exiguidade do prazo do Doutorado, em 4 de setembro de 2020, realizou-se um novo contato com o NAI da UFMG explicando a necessidade dessas informações, comunicando sobre o prazo para finalização da pesquisa e perguntou-

se ainda se seria possível ter o acesso a essas informações no prazo de 30 dias. Para esse contato, não se obteve resposta. No dia 14 de outubro de 2020, realizou-se a solicitação via e-SIC.

De acordo os trâmites do e-SIC, o “pedido de informação deverá ser processado no prazo de 20 (vinte) dias, conforme estabelecido no Art. 11, § 1º, da Lei nº 12.527/2011, podendo esse prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, conforme dispõe o Art. 11, § 2º, da referida Lei”⁷⁸. Sendo assim, no dia 4 de novembro, foi informado que o prazo de resposta do pedido de acesso à informação foi prorrogado, nesta data, por mais 10 dias. Teve-se como justificativa de que o Serviço de Informação ao Cidadão da UFMG aguardava o recebimento das informações do Departamento competente para o seu envio. A resposta a esse pedido de informação efetivou-se, portanto, no dia 16 de novembro de 2020.

Destaca-se na resposta obtida que a forma apresentada difere da solicitada (percentual) tendo sido acrescentado a resposta desta solicitação a seguinte informação: “os percentuais solicitados poderão ser facilmente extraídos pelo interessado ao analisar os dados fornecidos acima”. Notou-se que a resposta da UFMG foi apresentada de maneira diferente para as duas solicitações via e-SIC nos anos de 2017 e 2020.

5.4 Amostra da pesquisa

Dentro do universo da pesquisa, definiu-se por uma amostragem não probabilística optando, assim, pela amostra intencional. A amostragem não probabilística, de acordo com Mattar (1996, p. 132), “é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos em parte do julgamento do pesquisador ou do entrevistador no campo”. Por ser uma investigação qualitativa e com o olhar sobre a gestão de BU no contexto das PcD, adota-se uma amostra intencional sendo ela baseada em características atitudinais – tomadores de decisão (gestores) –, e por características pessoais – pessoas com deficiência (usuários da informação).

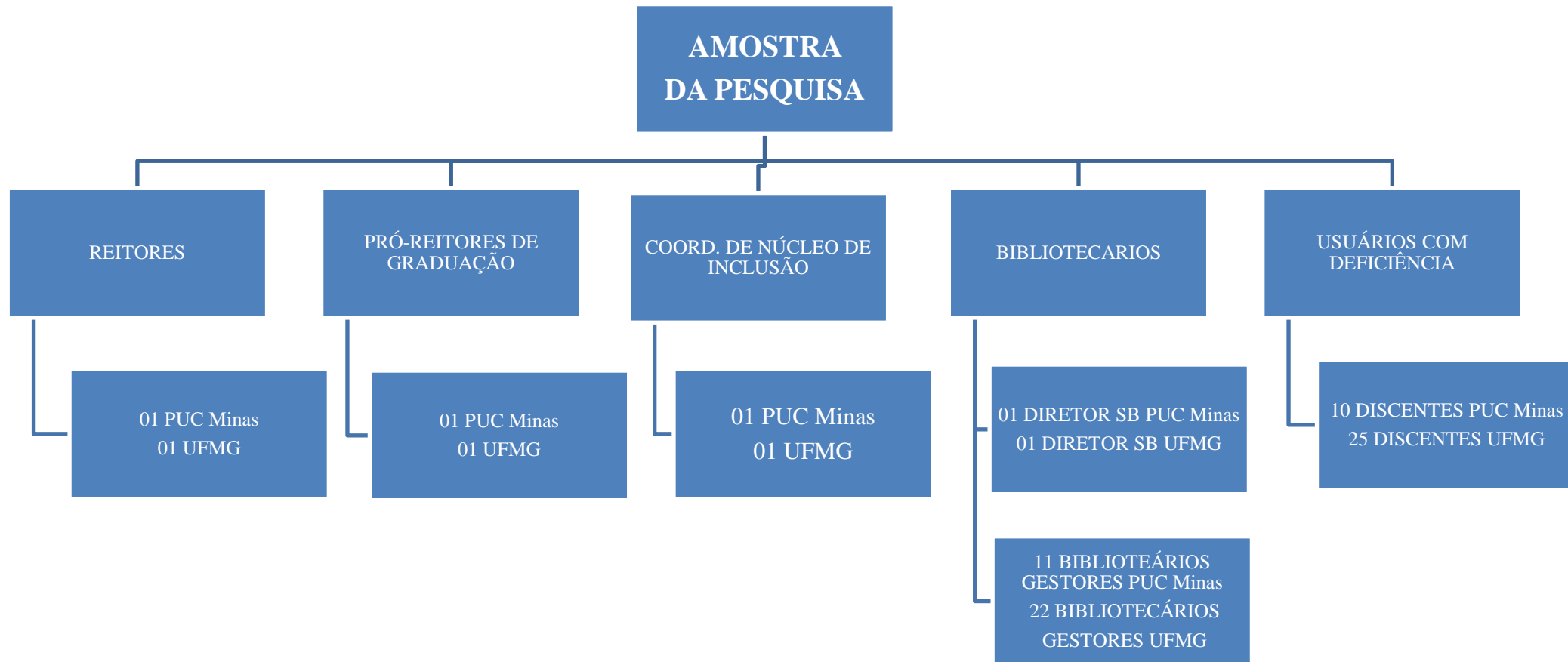
A amostra é formada por três grupos de interlocutores, sendo eles: dois Reitores, dois Pró-Reitores de Graduação, dois Coordenadores de Núcleos de

⁷⁸ Fala.BR. [E-mail]. Destinatário: Michelle Assunção. Belo Horizonte, 14 out. 2020.

Inclusão, dois Diretores de Sistemas de Bibliotecas. Compõem a amostra dos gestores oito entrevistados. O segundo grupo é formado por 33 bibliotecários em função de responsável/coordenação⁷⁹ da BU sendo 11 bibliotecários da PUC Minas e 22 da UFMG. A amostra de alunos com deficiência é formada por 10 discentes da PUC Minas e 25 da UFMG. Não foi alcançada a amostra de discentes das 13 tipologias presentes no Censo.

⁷⁹ Nomenclatura utilizada na PUC Minas e UFGM respectivamente para os bibliotecários gestores.

Figura 11 – Amostra da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

5.5 Instrumentos de coleta de dados

De acordo com Creswell (2010), a pesquisa deve apresentar, claramente, o aspecto de coleta de dados, fazendo a identificação dos locais e indivíduos selecionados para o estudo proposto, identificando o tipo ou tipos de dados a serem coletados e a justificativa de sua escolha.

Toda pesquisa, segundo os autores Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 50), e em particular a pesquisa descritiva, “deve ser bem planejada se quiser oferecer resultados úteis e fidedignos. Esse planejamento envolve a tarefa de coleta de dados, que corresponde a uma fase intermediária da pesquisa descritiva”. A investigação utilizou de pesquisa documental e pesquisa bibliográfica. Adotou-se, como instrumentos de coleta, a entrevista semiestruturada *on-line* com os gestores (reitor, pró-reitor de Graduação, coordenadores do NAI e dos sistemas de bibliotecas); e o questionário eletrônico (bibliotecários na função de chefia e discentes com deficiência). Para a análise dos dados, adota-se a Análise de Conteúdo e Teoria da Contingência para a discussão dos resultados, juntamente, com a Matriz de documentos de Referência.

A pesquisa documental “corresponde a toda a informação coletada, seja de forma oral, escrita ou visualizada. Consiste na coleta, classificação, seleção difusa e utilização de toda a espécie de informações, compreendendo também as técnicas e os métodos que facilitam a sua busca e a sua identificação” (FACHIN, 2006, p. 146). Considera-se documento qualquer informação que esteja sob a forma de documentos oficiais – leis, atas, relatórios, ofícios etc., textos, imagens, sons, sinais em papel/madeira/pedra, gravações, pinturas, incrustações, documentos jurídicos – testamento, inventários, hipotecas etc., dentre outros.

Segundo Fachin (2016, p. 119), “a pesquisa bibliográfica é, por excelência, uma fonte inesgotável de informações, pois auxilia na atividade intelectual e contribuiu para o conhecimento cultural em todas as formas do saber”. Esse tipo de técnica tem a finalidade de orientar o leitor à pesquisa acerca de determinado assunto proporcionando, assim, o saber. Uma das etapas desse tipo de pesquisa é o levantamento bibliográfico. Destaca-se que “o levantamento bibliográfico deve conter obras diretamente ligadas ao estudo” (FACHIN, 2006, p. 123).

A entrevista e o questionário são instrumentos de coleta de dados de bastante uso. Para a realização da entrevista e aplicação do formulário, tem-se a presença do

pesquisador para o registro das informações. No caso do questionário, esse é aplicado sem a presença do pesquisador (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

A entrevista trata-se de “uma conversa orientada para um objetivo definido: recolher, por meio do interrogatório do informante, dados para a pesquisa” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 51). Possibilita o acesso a dados que não são encontrados em fontes documentais sendo, assim, fornecidas por certas pessoas (autoridade em relação ao assunto investigado). Permite registrar as observações sobre o comportamento, atitudes e reações do entrevistado, o que não é possível por meio do questionário.

A entrevista semiestruturada é composta por um roteiro com questões abertas em que o entrevistado é convidado a proferir acerca do assunto investigado em que se busca respostas para oferecer maior profundidade às reflexões (MINAYO, 2010). Os roteiros são elaborados de maneira a responder aos objetivos da investigação, possuindo uma ordem predeterminada, mas o pesquisador pode, se necessário, acrescentar alguma pergunta para melhor esclarecer alguma questão ou alterar essa ordem para que a entrevista possa ser mais bem conduzida (LAVILLE; DIONE, 1999).

Ainda acerca do roteiro (guia) de entrevista, visa apreender o ponto de vista dos atores sociais previstos nos objetivos da pesquisa e possuem poucas questões. Orienta o diálogo entre o pesquisador e o seu interlocutor e nele constam aspectos indispensáveis para o delineamento do objeto, em relação à realidade empírica devendo responder às seguintes condições:

a) cada questão que se levanta, faça parte do delineamento do objeto e que todas se encaminhem para lhe dar forma e conteúdo; b) permita ampliar e aprofundar a comunicação e não a cercear; c) contribua para emergir a visão, os juízos e as relevâncias a respeito dos fatos e das relações que compõem o objeto, do ponto de vista dos interlocutores (MINAYO, 1996, p. 99).

Cervo; Bervian e Silva (2007, p. 53) explicitam que

todo questionário deve ter natureza impessoal para assegurar uniformidade na avaliação de situação para outra. Possui a vantagem de os respondentes se sentirem mais confiantes, dado o anonimato, o que possibilita coletar informações e respostas mais reais (o que não pode acontecer na entrevista).

A construção do questionário precisa “estabelecer, com critério, as questões mais importantes a serem propostas e que interessam ser conhecidas, de acordo com

os objetivos” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 53). Para Fachin (2006, p. 158), “há várias formas de se coletar informações por meio de um questionário”, podendo ser pessoalmente, via postal, malote, telefone etc. O uso de perguntas abertas permite obter respostas livres, mais ricas e variadas, mas são codificadas e analisadas com mais dificuldade. E com perguntas fechadas obtém-se respostas mais precisas. Destacam que, “se o questionário for respondido na ausência do investigador, deverá ser acompanhado de instruções minuciosas e específicas” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007, p. 53).

Diante dos instrumentos de coletas de dados definidos neste estudo, criou-se dois roteiros de entrevistas semiestruturadas e dois questionários. Um roteiro com sete questões para os gestores (Apêndice F e G) e os questionários para bibliotecários em função de chefia e os discentes que se declaram com deficiência nas IES investigadas (Apêndice H e I), de forma que pudesse analisar as percepções dos sujeitos envolvidos na pesquisa.

Destaca-se que toda pesquisa envolvendo seres humanos envolve riscos aos seus participantes (BRASIL, 2012), e nesta pesquisa considera-se que os riscos que os participantes (gestores, bibliotecários e usuários cada um inseridos no seu contexto) poderiam passar são de que:

- a) se sentissem desconfortáveis e/ou constrangido em responder alguma pergunta;
- b) se sintam desconfortáveis em responder alguma questão que não tenha total domínio do assunto;
- c) por se lembrar dos pares no local de trabalho que não se interessam por esta questão e por essa razão as barreiras para as PcD permaneçam ou até se ampliam e práticas deixam de ser realizadas;
- d) pelo setor de trabalho não dispor de condições para a prática no contexto da inclusão;
- e) os gestores se recordarem de alguma situação de trabalho (experiência) negativa que lhe traga alguma memória que o emocione ou o estresse;
- f) ocorrer alguma lembrança de demandas dos discentes com deficiência ou episódios de discriminação que possa lhe chatear;
- g) mudanças de visão de mundo e de comportamentos em razão dos questionamentos realizados;
- h) os discentes podem se recordar de alguma situação negativa ocorrida nas dependências da biblioteca, em sala de aula ou outros espaços da Universidade que lhe traga alguma memória que o emocione ou o estresse;
- i) por se lembrar das barreiras ainda existentes nos espaços que ele frequenta;
- j) por se recordar do desinteresse de colegas e/ou colaboradores da Universidade sobre os direitos das PcD e por essa razão barreiras em suas várias dimensões ainda permaneçam ou até se ampliam no ensino superior;

- k) pela falta de TA ou outro recurso na Universidade para o seu estudo, deslocamento etc.;
- l) pelo cansaço ao responder às perguntas e dificuldade para responder o questionário eletrônico.

Informa-se que o projeto de pesquisa foi submetido ao COEP da UFMG via *site* do Plataforma Brasil⁸⁰, que se destina a proteger os participantes, que são fontes primárias de informação, em investigações realizadas na Universidade. No que diz respeito aos documentos enviados, incluía-se os TCLE e os roteiros dos instrumentos de coleta de dados.

Dentre as fases de análise do COEP, o primeiro parecer, de novembro de 2011, fez um apontamento acerca do instrumento questionário ter sido escolhido para a coleta de dados com os discentes com deficiência. Por considerá-lo relevante optou-se por compartilhá-lo com o leitor conforme exposto a seguir.

Por se tratar de PcD, o COEP sugeriu avaliar se a técnica de coleta de dados (*on-line*) não poderia causar discriminação a esses interlocutores no momento do seu preenchimento, e solicitou que informasse o que seria feito para contornar esse problema. A pessoa que necessitasse de ajuda para o preenchimento deveria ser avisada que outra pessoa (a quem ele escolhesse) terá acesso a suas respostas. Foi mencionado no TCLE que em casos de dificuldades estes participantes, se quiserem, poderiam solicitar o auxílio de algum familiar que residisse com ele e/ou amigos para responder o questionário, mas estando ciente que terceiros teriam acesso as suas respostas. E que nesses casos, a manutenção do sigilo das suas respostas fugiria da capacidade da pesquisadora.

Ao finalizar a redação do TCLE, utilizou-se do recurso Revisão / Verificar acessibilidade no *Word* para apresentar os resultados dessa inspeção. O resultado informou que não há nenhum problema de acessibilidade encontrado. As pessoas “portadoras de necessidades especiais⁸¹” não deverão ter dificuldades para ler o documento. Em seguida, o documento foi salvo em PDF para disponibilizá-lo no formulário eletrônico caso o participante preferisse realizar a sua leitura neste formato, uma vez que ele também estava presente no formato de imagem.

⁸⁰ <https://plataformabrasil.saude.gov.br/>

⁸¹ Sabe-se que essa não é a terminologia correta, mas optou-se por utilizar essa expressão para mostrar como a informação aparece nesse recurso do *Word*.

Compreende-se que, diante da realidade de cada discente, e em função da COVID-19, pudessem lhes faltar recursos que talvez só tivessem o acesso nas Universidades. Ocasionalmente, assim, dificuldades e/ou limitações para que este discente pudesse realizar os seus estudos remotamente, bem como participar de pesquisas científicas. Reflete-se que, caso o discente com deficiência identificasse alguma barreira e/ou dificuldade para o preenchimento do questionário e sendo ele assistido pelos núcleos, esses interlocutores poderiam comunicar ao NAI o ocorrido. Ou mesmo informar a pesquisadora por meio do e-mail presente no TCLE. E, dessa forma, seria discutida e pensada uma maneira para que ele participasse do estudo, eliminando assim, a barreira identificada.

Face ao exposto, o questionário eletrônico tem uma pergunta se teve alguma dificuldade para o preenchimento do questionário e que fosse relatasse o ocorrido. Apreende-se que essa experiência é uma oportunidade para avaliar o instrumento elaborado e ter conhecimento das possíveis barreiras que os discentes podem ou não ter se deparado e, assim, poder compartilhá-las neste estudo.

Dada as limitações vivenciadas diante da pandemia de COVID-19, considera-se que a coleta por meio do questionário *on-line* torna-se uma alternativa possível para poder conhecer a percepção dos usuários com deficiência dos Sistemas de Bibliotecas Universitária, bem como compartilhar os seus pensamentos e opiniões. Dessa forma, manteve-se a segurança de todos os envolvidos na pesquisa.

Ressalta-se que, na apresentação dos dados coletados, é mantido o sigilo dos participantes. Os resultados estarão anonimizados para quaisquer referências aos participantes e a cada tipologia de ator de maneira a resguardar a sua identidade. Informa-se que o acesso aos dados se restringe, somente, aos pesquisadores garantindo, assim, o sigilo, a confidencialidade e a privacidade dos participantes. As entrevistas com os gestores ocorreram de modo remoto, por meio do *Google Meet*, gravada com o consentimento dos participantes para posterior transcrição dos dados.

Definiu-se, na análise e discussão dos resultados, quais documentos subsidiariam a discussão e com isso criou-se uma matriz documental destacando alguns aspectos que contribuiriam para a elaboração dos roteiros das entrevistas, para o questionário eletrônico, para a análise dos dados e as considerações finais.

Apresenta-se, no Quadro 13, a Matriz de Documentos de Referência que abrange leis, decretos, convenção, comunicação científica entre outras fontes. Os destaques apresentados no Quadro serão observados nos documentos normativos e

falas dos interlocutores. Vale destacar que a seleção dos documentos dessa matriz busca contribuir para a discussão proposta por esta tese por destacar pontos que consideram ser necessários o seu diálogo e prática no âmbito da gestão de UI.

Apreende-se que os assuntos evidenciados no referido Quadro, além de direcionar os pontos a serem observados na investigação, poderiam contribuir para uma prática inclusiva em BU a partir do instante que esses aspectos fossem tratados nos documentos de gestão das UI e se fizessem presentes no fazer do bibliotecário.

Sendo assim, a Matriz de Documentos de Referência é mostrada em ordem cronológica crescente em que informa a tipologia documental, o título do documento, o ano e alguns destaques que vão ao encontro do que se propôs e ao que interessa no presente estudo.

Quadro 13 – Matriz de documentos de referência

MATRIZ DE DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA PARA ACESSIBILIDADE, INCLUSÃO E DIREITO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA				
	TIPO DE DOCUMENTO	TÍTULO	DATA	DESTAQUES
1	Dispositivos legais	Lei nº 4.169	1962	Oficializa o Braille para uso na escrita e leitura dos cegos.
2	Livro	Constituição Federal Brasileira	1988 2014	Art. 5º “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza Emenda Constitucional que inscreve a acessibilidade e a mobilidade entre os direitos fundamentais.
3	Dispositivos legais	Lei nº 9.610	1998	Dispõe sobre os direitos autorais e em seu Art. 46 se refere à reprodução de obras literária, 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.
4	Dispositivos legais	Lei nº 10.048	2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.
5	Dispositivos legais	Lei nº 10.436	2002	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS.
6	Dispositivos legais	Decreto nº 5.296	2004	Art. 24 dispõe que os estabelecimentos de ensino de qualquer nível ou modalidade, sejam públicos ou privados, propiciarão condições de acesso e uso a todos os seus espaços para a pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. Ainda de acordo com o decreto, essa acessibilidade deve ocorrer inclusive em salas de aula, bibliotecas, auditórios, instalações desportivas, sanitários, laboratórios e áreas de lazer. Tipologia das deficiências (física, auditiva, visual, mental, múltipla).
7	Dispositivos legais	Lei nº 11.126	2005	Dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo e acompanhado de cão guia.
8	Livro	Construindo uma sociedade para todos	2006	Dimensões da acessibilidade: arquitetônica, atitudinal, comunicacional, metodológica, programática e instrumental.
9	Norma técnica	ABNT NBR 15.599	2008	Comunicação na prestação de serviços – comunicação sonora, tátil e visual.
10	Literatura científica	Checklist para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade para todos	2010	Dimensões da acessibilidade: arquitetônica, atitudinal, comunicacional, metodológica, programática, instrumental, acessibilidade à informação e ao mobiliário e equipamentos.
11	Livro	Index para a inclusão: desenvolvimento a aprendizagem e a participação nas escolas	2011	Práticas e cultura inclusiva.

12	Dispositivos legais	Lei nº 12.527		Adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.
14	Organização	W3C Brasil	[2012]	Acessibilidade na web.
15	Dispositivos legais	Lei nº 13.146 (Estatuto da Pessoa com Deficiência)	2015	Do direito à educação – sistema educacional inclusivo em todos os níveis e modalidades; adoção de medidas individualizadas e coletivas que maximizem o desenvolvimento acadêmico e social dos estudantes com deficiência, favorecendo o acesso, a permanência, a participação e a aprendizagem; participação dos estudantes com deficiência e de suas famílias nas diversas instâncias de atuação da comunidade escolar; acesso da pessoa com deficiência, em igualdade de condições. Da acessibilidade - A acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social. Do acesso à informação e à comunicação - Acessibilidade nos sítios da internet; Produção, edição, difusão, distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis com vistas a garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação; Consideram-se formatos acessíveis os arquivos digitais que possam ser reconhecidos e acessados por <i>softwares</i> 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. Da tecnologia assistiva - É garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida.
16	Norma técnica	ABNT NBR 9050	2015	Linguagem sonora – informações verbais ou não. Os sinais devem distinguir entre sinais de localização, advertência e instrução. Linguagem visual – informações visuais devem seguir premissas de texto, dimensionamento e contraste dos textos e símbolos, para que sejam perceptíveis inclusive por pessoas com baixa visão.
			2020	Norma atualizada – 4ª edição 04/08/2020.
17	Livro	Fortalecimento de bibliotecas acessíveis e inclusivas (Manual orientador)	2016	Acervos acessíveis.
18	Instrumento de pesquisa	Censo da Educação Superior	2017	Tipologias de deficiência – Deficiência física, Baixa visão, Deficiência Auditiva, Surdez, Deficiência Intelectual, Cegueira, Superdotação, Deficiência múltipla, Autismo, Síndrome de Asperger, Síndrome de Rett, Transtorno Desintegrativo, Surdocegueira.
19	Instrução normativa	Agência Nacional do Cinema (ANCINE)	2018	Audiodescrição, Legendagem descritiva.
20	Dispositivos legais	Decreto nº 9.522 que promulga o Tratado de Marraqueche	2018	Facilitar o acesso a obras publicadas às pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades para ter acesso ao texto impresso.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

A elaboração dos roteiros de entrevistas como dos dois questionários eletrônicos norteou-se pelos objetivos pretendidos por esta tese, bem como com os destaques dos documentos citados na Matriz de Documentos de Referência.

Para convidar os participantes da amostra da presente investigação, pesquisou-se no *site* das Universidades o contato dos Reitores, Pró-Reitores de Graduação, Coordenadores dos Núcleos de Inclusão e Diretoria dos Sistemas de Bibliotecas da pesquisa. Para essa amostra foi enviado por e-mail, no dia 26/01/2021, convite para participação na pesquisa. No corpo da mensagem, esclarecia que o projeto foi aprovado no COEP da UFMG, juntamente com o *link* com o TCLE para leitura e aceite. E em anexo foi enviado o roteiro da entrevista semiestruturada.

Para o envio do questionário eletrônico aos bibliotecários, realizou-se a consulta dos *e-mails* dos gestores nos *sites* dos dois SBU.

Para o convite aos discentes, solicitou-se a colaboração dos NAI para que intermediassem essa comunicação. Dessa forma, não se teve acesso aos e-mails dessa amostra da pesquisa.

Somente o questionário dos usuários possui questões abertas e fechadas. Considera-se que a ausência da investigadora por ter realizado essa coleta de forma eletrônica com os bibliotecários gestores e discentes contribuiu para que os interlocutores ficassem mais à vontade para responder e compartilhar suas experiências e percepções não se sentindo intimidados e envergonhados com a sua presença.

Infere-se, assim, que esse distanciamento possa diminuir ainda mais o possível risco relacionado à sua participação, em que os interlocutores pudessem se sentir desconfortáveis em responder alguma questão que pudessem gerar dúvidas ou que não soubessem responder algum aspecto do contexto investigado.

5.6 Técnica da Análise de conteúdo

A Análise de Conteúdo é a técnica utilizada para a análise dos dados do presente estudo. Para Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 260), essa análise “utiliza um conjunto de procedimentos sistemáticos e objetivos para analisar e descrever os conteúdos das comunicações das mensagens e textos”. Fundamenta-se em

abordagens qualitativas e quantitativas. Na pesquisa focou-se na abordagem qualitativa utilizando-se a lógica na combinação de categorias.

Segundo Bardin (2009, p. 32), “a análise de conteúdo (seria melhor falar de análises de conteúdo) é um método muito empírico, dependente do tipo de (fala) a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende com o objetivo”. Trata-se de um conjunto de técnicas de análise das comunicações e, a descrição analítica funciona conforme procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Constitui-se de um tratamento da informação que está contida nas mensagens e “pode ser uma análise dos <<significados>> (exemplo: a análise temática), embora possa ser também uma análise dos <<significantes>> (análise lexical, análise dos procedimentos)” (BARDIN, 2009, p. 37).

Na realização da análise de conteúdo, “a codificação é o processo pelo qual os dados brutos são formados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo” (BARDIN, 2009, p. 129). As diferentes fases da análise de conteúdo se organizam em torno de três polos cronológicos, 1 – pré-análise, 2 – exploração do material; e 3 – tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. Em uma análise quantitativa e categorial, a organização da codificação compreende três escolhas, o recorte – escolhas das unidades; a enumeração – escolha das regras de contagem; e a classificação e agregação – escolha das categorias (BARDIN, 2009).

Por meio dessa técnica, empreender-se-á um estudo do conteúdo das respostas obtidas nas entrevistas semiestruturadas e nos questionários eletrônicos, das palavras e frases que compõem as respostas abertas procurando dar sentido, captar as intenções, comparar, avaliar, descartar, reconhecer o essencial e selecionar as categorias. Assim, o princípio da análise de conteúdo consiste em desmontar a estrutura e os elementos desse conteúdo para esclarecer suas diferentes características e extrair sua significação” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 214).

A análise e discussão dos resultados se dará por meio da associação da Técnica da Análise de Conteúdo (BARDIN, 2009), a Teoria da Contingência (CHIAVENATO, 1987) e a Matriz de Documentos de Referência no intuito de responder aos objetivos desta investigação.

6 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente investigação, ao propor um olhar a respeito da gestão de BU na perspectiva da diversidade – usuários com deficiência –, com uma visão holística, pondera que além dos documentos normativos que discorrem a respeito da temática seja indispensável se inteirar das ações que as IES e os núcleos de acessibilidade e inclusão veem realizando, pois entende-se que essa prática pode contribuir para a disponibilização de BU acessíveis e inclusivas. Esse entendimento parte da Teoria da Contingência (CHIAVENATO, 1987), em que há um imperativo ambiental que tende a implicar na gestão das organizações. E esta influência externa – o que está no entorno da BU – podendo mencionar o ambiente, pessoas, tecnologias etc. associadas ao que dispõe os subsídios legais, essas UI poderão eliminar barreiras e desigualdades sociais. Tornando-se, assim, espaços para todos independentemente das características pessoais .

Infere-se que, para realizar uma gestão holística da BU, é fundamental ouvir os usuários da informação que estão diretamente envolvidos em tomadas de decisões que impactam no seu uso ou não. E, se possível, ter a sua participação nos processos para a realização de ações e práticas mais assertivas. Uma vez que as decisões e a gerência são exercidas por pessoa sem deficiência. Entende-se que há boa intenção, mas, o que é o melhor, como funciona e atende as PcD somente eles podem responder.

O capítulo em tela realizará a análise dos dados coletados.

Procedeu-se a análise dos documentos do SIB PUC Minas : Regulamento do Sistema Integrado de Bibliotecas (2018) e o Plano de Contingência do Sistema Integrado de Bibliotecas (2019). Posteriormente, a análise dos documentos normativos SB da UFMG tendo sido localizado *on-line* o Regulamento do sistema de bibliotecas (sem data), Política de desenvolvimento do acervo do Sistema de Bibliotecas (2015), Regimento da Biblioteca Universitária (2005), Regulamento 02/2010 do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) sobre o acolhimento de acervos especiais pela biblioteca universitária – sistema de bibliotecas da UFMG (2010), Plano de Contingência do Sistema de Bibliotecas da UFMG (2019) e do Guia do usuário (2019). Consecutivamente, de posse das análises dos documentos normativos que respondem ao objetivo específico (OE) 1 realiza-se, então, a sua comparação que é demonstrada no Quadro 14.

Quadro 14 – Análise comparativa dos documentos normativos dos SBU

SIB PUC MINAS		SB UFMG	
Documentos normativos	Aspectos de inclusão e acessibilidade	Documentos normativos	Aspectos de inclusão e acessibilidade
Regulamento do Sistema Integrado de Bibliotecas da PUC Minas Gerais	Audiolivros Livros em Braille É vetado entrar com animais	Regulamento do Sistema de Bibliotecas	Não foram localizadas essas informações.
Plano de Contingência do Sistema Integrado de Bibliotecas PUC Minas	<p>O SIB é de livre acesso para uso dos recursos e serviços oferecidos em suas dependências, desenvolvendo um importante papel na <u>inclusão social</u> e cultural contribuindo decisivamente na formação profissional e humanista da comunidade institucional.</p> <p>Disponibiliza o serviço de <u>digitalização e reprodução de conteúdo</u> – que pode contribuir para a acessibilidade informacional – respeitando-se os limites da Lei de Direitos Autorais.</p> <p>Livros eletrônicos (plataformas assinadas) – os conteúdos são disponibilizados integralmente e conta com vários recursos como compartilhamento, bloco de notas, busca por palavras e <u>recursos de acessibilidade para cegos bem como ferramentas de acessibilidade</u> e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem o que inclui a <u>compatibilidade com ferramentas de leitura para cegos e ampliação de texto</u> <u>para pessoas com baixa visão</u> garantindo a inclusão e o acesso de toda a comunidade acadêmica aos conteúdos. Disponibiliza soluções de acesso e apoio à leitura para</p>	Plano de Contingência do Sistema de Bibliotecas da UFMG	<p>As bibliotecas do SB/UFMG atendem as necessidades informacionais dos <u>usuários com necessidades especiais</u>, sob demanda, atuando em parceria, com o NAI.</p> <p>Em relação aos aspectos de acessibilidade algumas bibliotecas do sistema possuem adaptações arquitetônicas e físicas das quais destacamos os seguintes itens: entradas e saídas com dimensionamento adequado, banheiros adaptados, redimensionamentos entre as estantes, para facilitar a circulação de cadeirantes; computador com recursos de acessibilidade para consulta ao sistema Pergamum para pesquisa ao acervo.</p> <p>O prédio da Biblioteca Central, umas das maiores do sistema de bibliotecas, apresenta os seguintes itens de acessibilidade física: rampa de acesso ao prédio, espaço de leitura e alguns setores da biblioteca; piso tátil nas áreas de circulação de usuários; elevador comum do 1º ao 4º andar; elevador especial do 1º ao 2º andar; entrada especial para acesso dos usuários com mobilidade reduzida; computador com recursos</p>

	potencializar o uso do acervo e minimizar a estagnação dele promovendo exposições, ações junto à comunidade com o projeto Tenda da Leitura, <u>adaptação de material conforme a necessidade do usuário, além de propiciar o acesso de ferramentas de acessibilidade como lupa, leitores de tela e obras em Braille e audiolivro.</u>		de acessibilidade para consulta ao sistema Pergamum; auxílio para busca de material bibliográfico nas estantes em casos especiais. O planejamento de atividades de gestão do SB, prevê a continuidade do “Grupo de trabalho e estudos sobre Acessibilidade”, com objetivo que verificar as questões de acessibilidade e apresentar propostas de ações para tornar todo o sistema de bibliotecas mais acessível em questões informacionais, arquitetônica e, comunicacionais.
Regimento	Não foi localizado esse tipo de documento.	Regimento da Biblioteca Universitária	Não foram localizadas essas informações.
Regulamento	Não foi localizado esse tipo de documento.	Regulamento 02/2010 do Cepe sobre o acolhimento de Acervos Especiais pela Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG	Não foram localizadas essas informações.
Política de desenvolvimento do acervo	Não foi localizado esse tipo de documento.	Política de desenvolvimento do acervo do Sistema de Bibliotecas	A avaliação do acervo visa formar e manter um acervo atualizado, completo e adequado às necessidades dos usuários, evitando lacunas, duplicidades, obsolescências e outros. Processo usado para determinar a adequação e o valor da coleção em função dos objetivos da biblioteca e da instituição, possibilitando traçar diretrizes quanto à aquisição, à <u>acessibilidade</u> e ao descarte.
Guia do usuário	Não foi localizado esse tipo de documento.	Guia do usuário	Espaço de Leitura verifica-se a <u>informação de obras para pessoas com deficiência.</u>

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

A presente análise dá sequência com as respostas dos questionários eletrônicos – bibliotecários gestores (BG) e usuários com deficiência (U) – e finaliza-se com as entrevistas dos gestores (G) com o propósito de responder ou não aos demais OE, assim como ao objetivo geral desta investigação.

6.1 Análise dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias

Esta análise inicia-se com o Objetivo Específico 1 (OE 1) de **Identificar na política de desenvolvimento de acervo (PDA), no guia do usuário, no (s) regulamento (s), e outros documentos normativos das BU aspectos que abarquem as dimensões da acessibilidade, formação de acervo acessível, tecnologias assistivas, usuários com deficiência dentre outros correlatos.**⁸²

6.1.1 Documentos normativos do SIB PUC Minas

Nesta subseção, apresenta-se a análise dos documentos normativos: Regulamento do Sistema Integrado de Bibliotecas de 2018 e do Plano de Contingência Sistema Integrado de Bibliotecas de 2019.

6.1.1.1 Regulamento do Sistema Integrado de Bibliotecas

Na análise dos documentos normativos do SIB, buscou-se por informações que tratassem da acessibilidade e inclusão com o intuito de destacar esses pontos e, assim, responder ao OE 1 e realizar uma discussão com a literatura apresentada ao longo dos capítulos teóricos. Porém, durante essa análise em casos que esses aspectos não eram apontados, mas, tendo o olhar para uma cultura e gestão inclusiva em BU, percebeu-se que em alguns pontos dos documentos normativos mereciam ser destacados.

No Regulamento do SIB, no item **3 Dos Serviços de Biblioteca e Documentação**, o SIB PUC informa os materiais e serviços disponíveis a seus usuários conforme exposto na Figura 11. Pode-se observar que são mencionados audiolivros e livros em Braille.

⁸² Grifo nosso.

Figura 12 – Materiais e serviços SIB PUC Minas

Áudio livros	<i>E-books</i>	Projetos
Apostilas	Espaço cultural e de leitura	Revistas
Bases de dados	Folhetos	Sala de multimídia
<i>Blu-ray</i>	Laboratório de informática	Salas para estudo em grupo
Cabines para estudo individual	Livros	Terminais de consulta
CD-Roms	Livros em <i>Braille</i>	Teses
Dissertações	Mapas	Vídeos comuns
DVDs	Periódicos científicos	

Fonte: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 2018.

Em uma comparação com os dados do Acervo das BU, informados no *site* com data de 2016, com a informação do Regulamento do ano de 2018, verifica-se que o acervo acessível se manteve com os mesmos tipos de obras – audiolivros e Braille.

Dada a prorrogação da defesa da tese, consultou-se em 1º/04/2022 o *site* do SIB e verificou-se que estava disponível um Regulamento com data de 2022. Em face dessa atualização, observou-se o mesmo Quadro de Materiais/Serviços do referido documento e constatou-se que: o tipo Livros teve o acréscimo da palavra impressos, o tipo Periódicos teve a adição de Base de Dados Científicas, o tipo Teses teve o adicionamento das palavras TCC e Dissertações e, por fim, a ampliação de mais uma categoria, a Sala para estudo individual. Nessa observação, nota-se que teve uma duplicidade do material Dissertações.

Figura 13 – Materiais e serviços SIB PUC Minas 2022

Audio livros	<i>E-books</i>	Projetos
Apostilas	Espaço cultural e de leitura	Revistas
Bases de dados	Folhetos	Sala de multimídia
<i>Blu-ray</i>	Laboratório de informática	Salas para estudo em grupo
Cabines para estudo individual	Livros impressos	Sala para estudo individual
CD-Roms	Livros em <i>Braille</i>	Terminais de consulta
Dissertações	Mapas	TCC's, Teses e Dissertações
DVDs	Periódicos e Base de Dados científicas	Vídeos comuns

Fonte: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 2022.

No item **4 Do uso da biblioteca**, mais especificamente, no subitem **4.2 Do interior das bibliotecas**, é vetado: c) entrar com animais. Reflete-se que é preciso lembrar que de acordo com o que dispõe a Lei nº 11.126/2005 (BRASIL, 2005), é assegurado à PcD visual acompanhada de Cão-Guia o direito de ingressar e

permanecer com o seu animal em ambientes estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privado de uso coletivo e em todos os meios de transporte. Compreende-se que não poderia proibir a entrada do cão-guia na BU.

No item **5 Dos Serviços oferecidos**, não identificou serviço acessível ou a informação de TA disponível aos usuários com deficiência. Observou-se que no Regulamento foram mencionados uma quantidade maior de serviços do que informado no *site*. Acrescenta-se aos serviços disponibilizados aos usuários a reserva de materiais *on-line*, exceto para Bibliotecas conveniadas; renovações de materiais *on-line*, exceto para Bibliotecas conveniadas; malote (intercâmbio) de materiais do acervo do SIB, pesquisa e levantamento bibliográfico no catálogo do SIB, bases de dados, Portal Capes e acervos de outras instituições; orientações quanto à aplicabilidade das normas nos trabalhos acadêmicos – Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Associação Americana de Psicologia (APA) e VANCOUVER. Identificou-se mais um tipo de serviço oferecido no item **12 Da normalização de trabalhos acadêmicos**, “a elaboração de fichas catalográficas dos trabalhos de conclusão de curso (especialização), teses e dissertações, mediante solicitação dos usuários por *E-mail* ou agendamento telefônico” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2018, p. 10).

Item **5.1 Do empréstimo de livros**, “[...] sendo esse empréstimo pessoal e intransferível mediante cadastramento prévio e apresentação da identidade estudantil ou funcional institucional, ou de documento original de identificação oficial com foto” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2018, p. 6). Problematiza-se, e para os casos que por alguma barreira no entorno da BU ou mesmo na biblioteca, o usuário com deficiência ou com mobilidade reduzida não possa se dirigir até à biblioteca ou ao balcão de atendimento será permitido realizar o empréstimo a terceiros de posse de sua carteira e senha? Tal reflexão se deve a uma situação ocorrida na BU em que a pesquisadora atuava quando um colega de um usuário em cadeira de rodas dirigiu-se até o balcão com a carteira dele e o livro, querendo realizar o empréstimo. Diante da inacessibilidade do entorno dessa biblioteca, o usuário com deficiência física não conseguia ir até a biblioteca, bem como acessar o espaço do acervo de livros que fica no segundo andar passando pelo interior da biblioteca. Cada pessoa tem um entendimento e uma determinada percepção da situação podendo ser favorável ou não a essa demanda e realizar o empréstimo a terceiros. Destaca-se, com essa passagem, a acessibilidade atitudinal. Entende-se

que mesmo que uma questão como essa não seja tratada explicitamente em um documento normativo, o diálogo entre a chefia da biblioteca e sua equipe precisaria ocorrer tentando abordar demandas que ainda não fazem parte do cotidiano da BU, mas que possa vir a acontecer. Infere-se que esse seria um olhar holístico para situações que podem surgir diante da diversidade de pessoas no ensino superior. Pondera-se que este apontamento possa ser um caso não previsto no regulamento e que pode ser justificado pelo item **14 Das disposições finais**, em que “os casos não previstos neste regulamento serão resolvidos pelo bibliotecário responsável da unidade, em conjunto com a coordenação do SIB PUC Minas e o Diretor Acadêmico da unidade, quando for o caso” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2018, p. 11).

Na leitura geral do documento, não identificou expressões como TA, acessibilidade, inclusão, pessoas ou usuários com deficiência, acervo acessível entre outros no contexto desta investigação. Com esse cenário, não é possível dialogar com esses assuntos com as variáveis empresariais da Teoria da Contingência (CHIAVENATO, 1987).

Dentre o que dispõe os subsídios legais com relação aos direitos das PcD, considera-se que essa temática poderia ser contemplada no Regulamento. Pois se obras em Audiolivro e em Braille estão presentes em alguns acervos, deduz-se que há ou existiu em algum momento demanda informacional de PcD.

6.1.1.2 Plano de Contingência do Sistema Integrado de Bibliotecas PUC Minas

No contexto da presente investigação, destaca-se, na introdução desse documento, que o SIB é um espaço de livre acesso a suas dependências para o uso dos seus recursos e serviços, tem um papel na inclusão cultural e social⁸³ em que contribuiu na formação profissional e humanista da sua comunidade acadêmica. É mencionado que 10 bibliotecas compõem o Sistema PUC Minas, e observando-se que, no *site*, 11 bibliotecas são mencionadas no Menu Acervo. Contudo, verifica-se que no Plano de Contingência não foi incluída a biblioteca de Guanhães e não se identificou nada a esse respeito.

⁸³ Grifo nosso.

No item **2.1 Acesso à biblioteca**, é mencionado que o “SIB PUC Minas disponibiliza o serviço de digitalização e reprodução de conteúdo respeitando-se os limites da Lei de Direitos Autorais” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2019, p. 9). Vale lembrar que essa Lei nº 9.610/1998, em seu Art. 46, dispõe que não constitui ofensa aos direitos autorais a reprodução de “obras literária, 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” (BRASIL, 1988, *on-line*). Talvez, com mais informações no documento a respeito desse serviço, seria possível ter mais detalhes, por exemplo, se ele é dirigido à PcD. Se isso fosse mencionado no documento, ter-se-ia conhecimento de um serviço acessível.

O item **2.2 Processos de aquisição de materiais** não menciona a aquisição de recursos informacionais que contemple fontes em formatos acessíveis para o atendimento das demandas informacionais das PcD. Mas é dito que a aquisição por compra visa acompanhar as necessidades informacionais dos usuários e as atualizações dos Projetos Pedagógicos dos cursos.

O item **2.3 Acesso ao acervo virtual** encontra-se a informação de que, no acesso aos livros eletrônicos – Plataformas assinadas –,

os conteúdos são disponibilizados integralmente e conta com vários recursos como compartilhamento, bloco de notas, busca por palavras e **recursos de acessibilidade para cegos bem como ferramentas de acessibilidade** e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem o que inclui a compatibilidade com ferramentas de leitura para cegos e ampliação de texto pessoas com baixa visão garantindo a inclusão e o acesso de toda a comunidade acadêmica aos conteúdos (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2019, p. 11).

Pode-se dialogar com essa passagem, com a fala de um dos gestores, que será referenciado como G4, do NAI que mencionou que foi solicitado a um funcionário cego do NAI para

ele entrar no sistema da biblioteca e entrar nos *e-books* que foram assinados e ver se eles são acessíveis. O que eles falam? Nem todo *e-book* é necessariamente acessível. Você pode ir fazendo a leitura com o leitor de tela do *e-book*, mas, quando chega à imagem, pula, não lê. Então não é acessível. Se não é acessível, é um problema (G4, 2021).

Entende-se que, com essa informação, a percepção de que algumas pessoas têm sobre a informação estar em meio digital, como os *e-books*, possa mudar, deixando de ser sinônimo de acessibilidade para as PcD visual. Destaca-se que os conteúdos eletrônicos deveriam compreender igualmente as demandas informacionais de usuários com outras tipologias de deficiência, como a leitura fácil.

No *site* do SIB, não foi localizada a PDA, mas o item **2.4 Desenvolvimento da coleção** discorre que para melhor aplicação dos recursos e do desenvolvimento da coleção as bibliotecas “guiam-se pela Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC), disponibilizada no Portal do SIB PUC Minas”. Retornou-se ao *site* no dia 14/07/2020, mas sem sucesso. Realizou-se, uma pesquisa na internet sobre a PDA do SIB e recuperou-se somente a informação sobre a PDA no Plano de Contingência do SIB. Não foram identificados aspectos quanto a inclusão, acessibilidade ou usuários com deficiência. No dia 15/07/2020, na tentativa de ter acesso ao documento, foi enviado um *e-mail* ao Coordenador do SIB informando o ocorrido e se ele poderia colaborar compartilhando a PDA para que pudesse fazer parte dessa análise. Não se obteve retorno. Em novo acesso ao *site* (2022), não se encontrou disponibilizada a PDA.

O item **3.7 Equipamentos da biblioteca** do Plano de Contingência discorre acerca dos computadores que são disponibilizados aos usuários para “acesso aos conteúdos da internet e ao catálogo eletrônico do acervo pelo Pergamum, para uso dos usuários internos e externos consultarem o acervo e os recursos informacionais *on-line* que são de acesso livre ou assinados pela Biblioteca” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2019, p. 19). Não foram identificadas informações de *softwares* de tela, computadores com recursos de acessibilidade, dentre outros recursos que pudessem estar disponíveis aos usuários com deficiência. Caso existam esses recursos, sugere-se que tal informação fosse mencionada no documento. Informa-se que se disponibiliza tomadas em todo o salão e salas para o uso dos equipamentos dos próprios usuários. Pondera-se que as tomadas que estão instaladas estejam acessíveis a uma pessoa em cadeira de rodas. Dependendo do *layout* do mobiliário essa pessoa pode não ter autonomia para sozinho ligar o seu equipamento tendo em vista a altura que esteja instalada, que o mobiliário possa obstruir a passagem, dificultar o acesso até a tomada ou até mesmo por característica da PcD não conseguir chegar até a tomada dependendo da sua instalação/localização. Encontra-se que o SIB

disponibiliza soluções de acesso e apoio à leitura para potencializar o uso do acervo e minimizar a estagnação do mesmo promovendo exposições, ações junto à comunidade com o projeto Tenda da Leitura, adaptação de material conforme a necessidade do usuário, além de propiciar o acesso de ferramentas de acessibilidade como lupa, leitores de tela e obras em Braille e audiolivro (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2019, p. 20).

Sugere-se que essas informações e ações poderiam ser disponibilizadas igualmente no *site* do SIB como um serviço disponibilizado pelas bibliotecas. Infere-se que, para um usuário localizar essa informação seja um pouco difícil, talvez o Menu Plano de Contingência não atraia a atenção desse usuário e essa informação fica reduzida a um determinado grupo de pessoas. Outra sugestão seria a atualização das informações no *site* à medida que novos documentos normativos dos sistemas de bibliotecas sejam criados.

O item **4 Segurança, preservação e conservação do acervo** menciona que “a localização dos prédios das bibliotecas do SIB PUC Minas propicia conforto acústico e climático permitindo uma boa circulação de ar e iluminação natural” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2019, p. 21). O aspecto de localização não é relacionado com a dimensão da acessibilidade física, por exemplo, para o deslocamento dos usuários até ela e, conseqüentemente, a frequência de usuários com deficiência física ou P.M.R. na biblioteca pode ser baixa ou até mesmo não existir.

Quanto ao interior da biblioteca, encontra-se a passagem de que “o balcão de atendimento (para empréstimos e devoluções) está bem localizado, permitindo que os usuários visualizem todo o espaço” (PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS, 2019, p. 21-22). Entende-se que talvez o balcão seja acessível a um usuário em cadeira de rodas e/ou pessoa com baixa estatura indo ao encontro do que dispõe o Decreto nº 5.296/2004, “mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT” (BRASIL, 2004).

A análise foi realizada baseando-se nas informações do *site*, no regulamento e no Plano de Contingência do SIB com informações de 2016, 2018 e 2019. Do ponto de vista da perspectiva da acessibilidade e inclusão em BU, pondera-se que seja necessário ampliar o olhar sobre essas questões na gestão do SIB. Ainda, detalhar o

que a biblioteca faz nesse contexto no *site* da BU, no Regulamento e na PDA, tendo em vista a relevância da visibilidade das ações e práticas que as BU realizam para cada dia mais esse espaço ser ocupado por esse público PcD.

Considera-se necessária uma postura proativa dos gestores e bibliotecários nessa temática para a redução das desigualdades nos espaços das UI brasileiras, para que consigam realizar mudanças em seus espaços de trabalho, podendo solucionar problemas e até mesmo os antecipando nesse sentido.

Enfim, fundamentando-se na matriz de documentos de referência, considera-se estar insipiente essa questão no Regulamento do SIB diante dos direitos das PcD, do papel das bibliotecas e, a atuação do bibliotecário nesse contexto.

6.1.2 Documentos normativos do SB da UFMG⁸⁴

Realizou-se, nos documentos mencionados, uma análise na perspectiva da inclusão e acessibilidade da mesma forma com que se empreendeu no SIB PUC Minas. Na presente análise, destacam-se os casos que contemplam aspectos do contexto da pesquisa, bem como os pontos em que se conseguiu visualizar uma possível discussão sobre o tema investigado nesta tese que pudesse contribuir para a reflexão no âmbito das BU.

6.1.2.1 Regulamento do Sistema de Bibliotecas

As informações sobre o Regulamento do SB da UFMG (sem identificação de data) estão apresentadas no próprio *site*⁸⁵, devendo o usuário rolar a tela para ter acesso a todas as informações. Não foi localizada menção ao contexto da diversidade de usuários e suas demandas.

No item **Sobre o limite de obras para empréstimo**, os materiais mencionados são: monografias, mais especificamente livros, monografias, dissertações, teses e folhetos; mapas, multimeios, mais especificamente fitas de vídeo, slides, entre outros, partituras, obras de referência, tais como enciclopédias, *abstracts*, índices,

⁸⁴ A presente análise refere-se ao ano de 2020. Diante da impossibilidade de se refazer a análise para a conclusão da tese, verificou-se no novo *site*, acessado em abril de 2022, que o Regulamento data de 2005, Regulamento sem data, mas com informação de que ele está em vias de atualização, PDA (2015), Regulamento sobre acervos especiais (2010).

⁸⁵ Análise realizada em 2020. Atualmente verificou-se que houve atualização do *site* (2022).

bibliografias, diretórios e similares; obras raras e coleções especiais; periódicos – exceto para algumas bibliotecas do sistema que efetuam o empréstimo padrão desse tipo de material. Observa-se que não são mencionadas fontes de informações em formato acessível, para o atendimento das demandas de PcD. Pondera-se que talvez possam existir fontes em formatos acessíveis no acervo do SB da UFMG e que não foram citados no documento.

Nesse documento, destaca-se o item **Sobre as responsabilidades dos usuários em que menciona que** o uso da carteira e senha é pessoal e intransferível. Essa regra permite refletir em casos que um usuário em cadeira de rodas, P.M.R. ou por alguma barreira no entorno da BU o impossibilite de dirigir-se pessoalmente até à biblioteca. Será que para situações como essa o empréstimo a terceiros de posse de sua carteira e senha poderá ser autorizado?

6.1.2.2 Política de desenvolvimento do acervo do Sistema de Bibliotecas

Na PDA, do ano de 2015, destacam-se alguns pontos que permitem refletir a respeito da gestão da BU na perspectiva da inclusão e da acessibilidade. No tópico **Da Formação, Desenvolvimento e Atualização do Acervo**, Art. 11, “Compete ao bibliotecário utilizar os seguintes critérios de seleção, item VII – acessibilidade do idioma” (UFMG, 2015, p. 4). Depreende-se que, nessa seleção, poderia constar obras como em Braille e Libras, o que ampliaria o critério de acessibilidade ao se pensar nos usuários com deficiência visual e surdos. A palavra acessibilidade está presente no Art. 67,

na avaliação do acervo visa formar e manter um acervo atualizado, completo e adequado às necessidades dos usuários, evitando lacunas, duplicidades, obsolescências e outros. É um processo usado para determinar a adequação e o valor da coleção em função dos objetivos da biblioteca e da instituição, possibilitando traçar diretrizes quanto à aquisição, à acessibilidade e ao descarte (UFMG, 2015, p. 16).

No entanto, não deixa claro se a acessibilidade se refere a informacional para o atendimento das demandas de usuários com deficiência ou se ela ainda está relacionada a acessibilidade do idioma ou a outro critério. Tal apontamento se faz necessário diante da compreensão que cada pessoa pode ter desse termo.

No Art. 12, a seleção qualitativa tem o objetivo de garantir a qualidade do acervo bibliográfico. Destaca-se o item V – buscar a atualização de formatos e suportes,

tendo em vista o acesso e a longevidade dos materiais bibliográficos. Não se identificou qualquer menção acerca de acervo acessível ou a acessibilidade informacional voltada para atender às demandas dos usuários com deficiência.

O Art. 57 dispõe sobre a exposição que é a apresentação pública de obras, tendo por objetivo a divulgação dos acervos. Em um espaço educacional em que se encontram PcD visual e auditiva, poderia se pensar outras formas de divulgação do acervo como no “ouvir e ver através de sinais e de palavras” (COHEN; DUARTE; BRASILEIRO, 2012, p. 76). Elementos de comunicação sensorial facilitam o descolamento dessas pessoas bem como é útil para todos. Menciona-se a sinalização tátil direcional, de orientação e de alerta para as PcD terem condições de acesso a essa divulgação dos acervos.

O Art. 80 discorre sobre a validade da política. Terá validade de dois anos e deverá ser atualizada conforme necessidade. Entrou em vigor por meio de Portaria, no dia 6 de fevereiro de 2015, mesmo ano da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (julho de 2015). Infere-se que, diante dessa lei, o presente documento, em uma futura atualização, poderia ser avaliado nesse contexto.

O Art. 81 determina que cada biblioteca da unidade institua sua política interna de desenvolvimento de acervo. Compreendeu-se ser necessário acessar os *sites* das bibliotecas⁸⁶ que formam o SB da UFMG para verificar, no menu das suas respectivas páginas, se a PDA está disponível *on-line*. O resultado dessa observação pode ser visualizado no Quadro 15. Informa-se que não foi consultado os *sites* do Carro-biblioteca – Projeto de Extensão, a Biblioteca do Centro Pedagógico Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG, Biblioteca do Colégio Técnico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG e a Biblioteca Universitária⁸⁷, que compõem esse Sistema de Bibliotecas, mas não estão no contexto desta investigação.

⁸⁶ As bibliotecas setoriais do SBI PUC Minas não possuem *sites*.

⁸⁷ No *site* do SB, acerca dessa biblioteca, visualiza-se informações da Diretoria, Centro de Extensão, Divisão de planejamento, comunicação entre outros que não se enquadra na presente investigação. Disponível em: <https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/index.php/orientacoes-bu>. Acesso em: 16 jul. 2020.

Quadro 15 – Verificação da PDA por biblioteca do SB da UFMG

BIBLIOTECAS SETORIAIS		POLÍTICA DE DESENVOLVIMENTO DE ACERVO
1	Biblioteca Prof. ^a Etelvina Lima – Escola de Ciência da Informação	O arquivo da PDA disponibilizado é o mesmo do site do SB.
2	Biblioteca Prof.^a Alaíde Lisboa de Oliveira – Faculdade de Educação	PDA não foi localizada.
3	Biblioteca José Baeta Viana – Campus Saúde	PDA não foi localizada.
4	Biblioteca Prof. Rubens Costa Romanelli – Faculdade de Letras	Localizou-se o Regulamento da biblioteca e nele o CAPÍTULO IV Do desenvolvimento do acervo e nele não menciona aspectos no que diz respeito a acessibilidade informacional.
5	Biblioteca Prof. Antônio Luiz Paixão – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas	PDA não foi localizada.
6	Biblioteca da Escola de Belas Artes	PDA não foi localizada.
7	Biblioteca Prof. Raffaello Berti Escola de Arquitetura	Localizou-se o Regulamento da biblioteca e nele o CAPÍTULO IV Do desenvolvimento do acervo e nele não menciona aspectos no que diz respeito a acessibilidade informacional.
8	Biblioteca da Escola de Engenharia	O acesso ao site estava indisponível.
9	Biblioteca Flausino Vale – Escola de Música	PDA não foi localizada.
10	Biblioteca Central	PDA não foi localizada.
11	Biblioteca da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional	PDA não foi localizada.
12	Biblioteca da Escola de Veterinária	Localizou-se o Regulamento da biblioteca e nele o CAPÍTULO IV Do desenvolvimento do acervo e nele não menciona aspectos no que diz respeito a acessibilidade informacional.

13	Biblioteca Professor Emílio Guimarães Moura – Faculdade de Ciências Econômicas	Localizou-se o Regulamento da biblioteca e nele o TÍTULO VI Do desenvolvimento do acervo e nele não menciona aspectos no que diz respeito a acessibilidade informacional.
14	Biblioteca Prof. Lydio Machado Bandeira de Mello – Faculdade de Direito	Localizou-se o Regulamento da biblioteca e nele o CAPÍTULO IV Do desenvolvimento do acervo e nele não menciona aspectos no que diz respeito a acessibilidade informacional.
15	Biblioteca Prof. Lair Remusat Rennó – Faculdade de Farmácia	PDA não foi localizada.
16	Biblioteca Prof. ^a Helena Heloísa Paixão – Faculdade de Odontologia	Localizou-se o Regulamento da biblioteca (26/03/2008) e nele o CAPÍTULO IV Do desenvolvimento do acervo e nele não menciona aspectos no que diz respeito a acessibilidade informacional.
17	Biblioteca Prof. Manoel Lopes de Siqueira – Biblioteca do Departamento de Física	PDA não foi localizada.
18	Biblioteca do Departamento de Química – ICEx/UFMG	Possui um link de Normas e Regulamentos e ao clicar redireciona para o Regulamento do SB da UFMG.
19	Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas	Não tem site.
20	Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas	PDA não foi localizada.
21	Biblioteca Vitória Pedersoli -Instituto GeoCiências	PDA não foi localizada.
22	Biblioteca José Carlos Valle de Lima – Instituto de Ciências Agrárias	PDA não foi localizada.
23	Carro Biblioteca – Projeto de Extensão	Não se aplica a pesquisa.
24	Biblioteca do Centro Pedagógico da Escola de Educação Básica e Profissional da UFMG	Não se aplica a pesquisa.
25	Biblioteca Universitária	Somente dados em relação a Diretoria, Centro de Extensão, Divisão de planejamento, comunicação etc.

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O Quadro 15 mostra que, após verificar os sites das BU da UFMG, verifica-se que várias não possuem o documento normativo PDA disponibilizado *on-line*.

Observou-se que, entre os menus do *site* da Biblioteca da Faculdade de Direito, tem a opção Acessibilidade e Inclusão, informando que

em parceria com o **Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI)***, a biblioteca disponibiliza uma sala exclusiva, no hall de entrada, para atendimento aos alunos com deficiência motora. O objetivo é facilitar os estudos e a interação destes discentes cadeirantes com os seus colegas, na realização das suas atividades acadêmicas. A sala dispõe de duas mesas adaptadas e de uma mesa com cadeiras⁸⁸.

Identificou-se que o conteúdo do *site* da biblioteca da Faculdade de Farmácia está acessível em Libras por disponibilizar o tradutor automático VLibras.

Ressalta-se que os apontamentos para que a PDA contemple aspectos no contexto da inclusão, acessibilidade e PcD devem-se ao fato de contribuir para criar uma cultura inclusiva nas BU. Outro fator é que institucionaliza e formaliza essa questão de maneira a orientar e conscientizar os profissionais das bibliotecas para tomadas de decisões, nesse contexto, com um olhar para a diversidade de usuários da informação nas IES.

6.1.2.3 Regimento da Biblioteca Universitária

O Regimento do SB é de 2005, possui quatro capítulos que dispõem Da Instituições e seus afins, Da estrutura organização, Do Conselho Diretor, Da Diretoria, Das Bibliotecas da UFMG, Das disposições transitórias e Das disposições finais. Na análise, não foi identificado assuntos relacionados a temática investigada.

6.1.2.4 Regulamento 02/2010 do Cepe sobre o acolhimento de Acervos Especiais pela Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG⁸⁹

Dispõe que a Biblioteca Universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG/BU pode abrigar acervos vinculados a projetos especiais nas instalações da Biblioteca Central/BC, denominados Acervos Especiais (AE). De acordo com o documento, os “AEs vinculados a projetos especiais devem constituir-se de material bibliográfico, imagens, vídeos e sons, em quaisquer suportes, com identidade e objetivos definidos

⁸⁸ https://biblio.direito.ufmg.br/?page_id=11.

⁸⁹ <https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/images/apresentacoesppt/resoluo02-2010.pdf>.

em sua proposta de criação” (RESOLUÇÃO, 2010, p. 1). Os AEs dizem respeito a documentos e acervos pessoais, acervos da temática do republicanismo entre outros.

6.1.2.5 Plano de Contingência do Sistema de Bibliotecas da UFMG⁹⁰

No Plano de Contingência, do ano de 2019, do SB da UFMG a BU disponibiliza programas de capacitação aos servidores do SB da UFMG, “com o objetivo de capacitar bibliotecários e pessoal de apoio para utilizarem as tecnologias da informação e, conseqüentemente, prestarem serviços de excelência à comunidade interna e externa da UFMG” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019, p. 6). Sugere-se que, entre os treinamentos realizados, ofertem capacitações acerca de TA que possam fazer parte da infraestrutura das BU, Libras, palestras para conscientização e sensibilização das equipes, atendimento e prestação de serviços diante de várias tipologias de deficiência que possam contribuir para a eliminação de barreiras nos espaços das BU e para a criação de uma cultura inclusiva nas UI.

São oferecidos “sistematicamente programas de capacitação aos usuários com o objetivo de torná-los mais autônomos na utilização das fontes de informação em formato eletrônico e no uso das bibliotecas” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019, p. 6). Lembra-se que entre a diversidade de usuários, pode-se ter a necessidade de ser reformulada as formas de se realizarem essa capacitação diante da especificidade de acesso à informação ou acesso físico diante da presença de usuários com deficiência. Sugere-se que, no momento do agendamento para a realização dessa atividade, seja consultado se entre os presentes terá alguma PcD, se precisa de algum recurso de acessibilidade e qual. Verifica-se, assim, uma atitude proativa para evitar possíveis constrangimentos e/ou barreiras para o usuário acompanhar a capacitação de forma equitativa.

De acordo com o Plano de Contingência, tem-se como expectativa dessa capacitação que

o usuário utilize esses recursos de forma sistematizada e que tenha o bibliotecário como referencial para otimizar suas pesquisas. Esses programas de capacitação são imprescindíveis para a comunidade acadêmica, uma vez que, a partir deles é que o usuário terá conhecimento de todo o recurso informacional que a Universidade disponibiliza, o qual dá suporte às atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019, p. 6).

⁹⁰ https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/files/PLANO_DE_CONTIGENCIA_SB_UFMG_2019.pdf.

Visualiza-se como é significativa a relação do profissional bibliotecário com o usuário. Por isso, a relevância do seu conhecimento, habilidades e atitudes para o atendimento aos usuários com deficiência e, em particular, das tipologias de deficiências que não são visíveis.

A acessibilidade é tratada, no Capítulo 3 do Plano de Contingência, no item 3.4, em que dispõe que

as bibliotecas do SB/UFMG atendem as necessidades informacionais dos usuários com necessidades especiais, sob demanda, atuando em parceria, com o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da UFMG (NAI). Em relação aos aspectos de acessibilidade algumas bibliotecas do sistema possuem adaptações arquitetônicas e físicas das quais destacamos os seguintes itens: entradas e saídas com dimensionamento adequado, banheiros adaptados, redimensionamentos entre as estantes, para facilitar a circulação de cadeirantes; computador com recursos de acessibilidade para consulta ao sistema Pergamum para pesquisa ao acervo. O prédio da Biblioteca Central, umas das maiores do sistema de bibliotecas, apresenta os seguintes itens de acessibilidade física: rampa de acesso ao prédio, espaço de leitura e alguns setores da biblioteca; piso tátil nas áreas de circulação de usuários; elevador comum do 1º ao 4º andar; elevador especial do 1º ao 2º andar; entrada especial para acesso dos usuários com mobilidade reduzida; computador com recursos de acessibilidade para consulta ao sistema Pergamum; auxílio para busca de material bibliográfico nas estantes em casos especiais. O planejamento de atividades de gestão do sistema de bibliotecas, prevê a continuidade do “Grupo de trabalho e estudos sobre Acessibilidade”, com objetivo que verificar as questões de acessibilidade e apresentar propostas de ações para tornar todo o sistema de bibliotecas mais acessível em questões informacionais, arquitetônica e, comunicacionais (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS, 2019, p. 8).

Chama a atenção a expressão “usuários com necessidades especiais”, o uso de eufemismos (LANA JUNIOR, 2010) para se referir a esse público. Verifica-se que a acessibilidade física está fortemente presente com os exemplos apresentados. Observa-se a acessibilidade informacional em parceria com o NAI para a produção de materiais acessíveis e o destaque para o Grupo de trabalho e estudos sobre Acessibilidade. A existência desse grupo pode ser considerada uma ação de destaque para que sejam implementadas discussões nas BU das IES. Entende-se que são indispensáveis para reflexões, conscientização e sensibilização dos recursos humanos que estão em contato com uma diversidade de pessoas e que podem ter dificuldades no atendimento e/ou prestação de serviço. E que possa contribuir para a naturalização desta questão na prática dos bibliotecários.

No capítulo 4, Avaliação de Riscos e Contingência, seção 4.1 Riscos físico, item c) ruídos, tem-se que sobre eles é considerado de

Risco de médio impacto

Dano: Desconforto e dificuldade de concentração.

Ações preventivas: instalação de cabines individuais de estudos e salas de estudo em grupo separadas.

Ação de Contingência: revisar plano de reestruturação dos espaços das Bibliotecas, priorizando a instalação de cabines individuais de estudos e salas de estudo em grupo separadas (UFMG, 2019, p. 9-10).

Destaca-se que pessoas com TEA podem ter alguma hipersensibilidade auditiva tendo incômodos com ruídos. Segundo Oliveira e Abreu (2019, p. 78), o aluno com TEA

apresenta desconforto em relação ao excesso de ruídos, fazendo com que a experiência de estar com muitas pessoas possa ser extremamente desagradável devido ao barulho. Por conseguinte, iluminação, ventilação e barulhos externos também podem prejudicar a inclusão desses sujeitos.

Na reestruturação dos espaços que estão disponíveis aos usuários das bibliotecas, uma avaliação poderia ser realizada observando ruídos, iluminação, disponibilização do mobiliário etc. de maneira que contemplasse um maior percentual de usuários.

O item 4.4 diz respeito aos Riscos ergonômicos – ação preventiva – avaliação dos mobiliários dos setores e posterior aquisição de mobiliários ergonômicos (cadeiras, poltronas, mesas, escadas e estantes). Ação de Contingência: Substituição de mobiliário sempre que houver necessidade. Poder-se-ia atentar para as demandas das PcD e suas especificidades diante da tipologia da deficiência para que possam disponibilizar mobiliário de forma que os atendam adequadamente, com conforto, autonomia, acessibilidade etc.

No item 4.5 riscos econômicos – a) orçamento insuficiente para manutenção de acervos, tem-se que ele é de

Risco de médio impacto

Dano: Acervos e fontes de informação desatualizados e insuficientes.

Ação preventiva: manutenção e atualização constante do planejamento de compras para médio e longo prazo, parcerias com os departamentos de ensino, pesquisa, extensão e agências de fomento.

Ação de Contingência: fortalecimento de parcerias para garantir doações de material bibliográfico e acesso a fontes de informação de qualidade (UFMG, 2019, p. 11-12).

Neste item, infere-se que aspectos econômicos possam influenciar diretamente e negativamente para a disponibilização de acervo acessível aos usuários com deficiência das BU e de espaços para alocar os materiais bem como de ambientes

sem barreiras e que contemplem as orientações, por exemplo, do espaçamento entre as estantes de acordo com a NBR 9050/2020.

O item 4.6 Riscos de acesso informacional dispõem sobre queda de energia elétrica, queda de acesso à internet, falta de equipamentos para acesso a conteúdos digitais. Não se identificou riscos que contemplem a acessibilidade informacional ao discente com deficiência.

6.1.2.6 Guia do usuário⁹¹

Identifica-se o item 12 **Serviços Oferecidos Pelas Bibliotecas da UFMG** e nele observou-se somente no Espaço de Leitura⁹² a informação de obras para PcD. Não foram localizadas informações sobre inclusão, acessibilidade, TA ou PcD.

Em janeiro de 2022, para finalização da tese, foi necessário conferir uma informação no *site* do SB da UFMG e observou-se que ele foi modificado. E na parte de documentos e normas, verificou-se algumas mudanças, são elas: dos documentos encontrados no *site* do SB da UFMG em 2020 não estão mais disponíveis o Plano de Contingência e o Guia do Usuário, e se teve a inclusão de Relatórios Gerenciais, Taxas do sistema e Manual de Identidade Visual do Sistema de Biblioteca.

Verificando essas novas opções no contexto desta investigação, tem-se: Relatórios Gerenciais – dos anos de 2002 a 2017. Consultou-se apenas o relatório do ano de 2017, que possui 37 páginas, e verificou-se: realização do I Seminário de Acessibilidade em Bibliotecas Universitárias e Grupo de Acessibilidade. Taxas do sistema – nenhum aspecto do contexto da pesquisa foi identificado. Manual de Identidade Visual do Sistema de Biblioteca – Item 3 Valores, entre eles o primeiro é Acessibilidade – “calcada no fácil acesso à informação disponibiliza para a comunidade em geral, com utilização de tecnologia de ponta e estrutura adequada para recepcionar os usuários que buscam os serviços ofertados” (SISTEMA DE BIBLIOTECAS UFMG, [202?]. Tendo como aporte os documentos legais e normativos apresentados nesta tese e com a fala de um dos gestores do NAI que há pessoas que associam a acessibilidade à disponibilidade, compreende-se que essa descrição não trata da acessibilidade como a que é proposta nesta tese.

⁹¹ https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/files/Guia_do_usuario_2019_FINAL_para_site.pdf

⁹² Este espaço disponibiliza várias obras literárias entre elas clássicos, *best-sellers*, poesia, literatura infanto-juvenil, romances, obras para deficientes⁹² visuais, entre outras. Está localizado no primeiro andar da Biblioteca Central, no Campus Pampulha na cidade de Belo Horizonte.

6.1.2.7 Comparação dos documentos normativos dos SB da PUC Minas e da UFMG

Com o intuito de finalizar a análise do OE 1, apresenta-se aspectos/termos identificados nos documentos normativos dos SB para poder responder ou não esse objetivo. Pode-se afirmar que os documentos dos sistemas, cada um à sua maneira, mencionam alguns aspectos sobre essa temática. Tal percepção deve-se ao fato de que em alguns documentos fica claro que estão falando sobre acessibilidade e inclusão no contexto das PcD e em outro é possível problematizar e refletir que o texto poderia contemplar estas questões.

Nos documentos do SIB PUC Minas, menciona-se a importância da inclusão social, TA, acessibilidade informacional – audiolivro, livros em Braille, digitalização de documentos, *e-books* com recursos de acessibilidade nas plataformas assinadas, adaptação de material conforme a necessidade do usuário. E nos documentos normativos do SB da UFMG, visualiza-se a intenção de manter um acervo atualizado, completo e adequado às necessidades dos usuários (mas não fala diretamente se pode ser um usuário com deficiência), a busca pela atualização de formatos e suportes, tendo em vista o acesso (mas não especifica se pode ser no contexto das PcD), a acessibilidade informacional em parceria com o NAI para o atendimento aos usuários com deficiência e a disponibilização de obras para PcD visual.

Verifica-se que, nos dois documentos normativos do SIB PUC Minas, estão presentes aspectos que dizem respeito a PcD e dos seis documentos do SB da UFMG, encontrou-se a temática em três deles.

Pondera-se que os aspectos da acessibilidade e inclusão, na dimensão programática dos documentos normativos utilizados para a gestão de BU, ainda não estão incorporados à cultura destas UI. Pois, como destacado por Almeida (2005), em que o planejamento é um processo dinâmico, que se fixam objetivos definindo linhas de ações detalhadas, prevendo recursos necessários para sua realização etc., não foi compreendida essa questão em alguns dos documentos dos SB ao analisá-los no ponto de vista das PcD. Tem-se a percepção que estas questões estão mais no discurso dos gestores do que na prática diária que beneficiaria a todos – aos gestores para melhor desempenho das suas atividades e dos usuários da informação.

Observa-se que o documento normativo que mais aborda questões no âmbito desta investigação é o Plano de Contingência. Tem como característica ser utilizado para emergências, para o planejamento de riscos. Desse modo, considera-se que na

perspectiva do estudo realizado a temática não deveria, vigorosamente e exclusivamente, ser tratada nele. Entende-se que os demais documentos normativos – PDA, Regimento, Regulamentos, Guias etc. – que são utilizados, por exemplo, para o planejamento de ações, projetos e para a gestão das bibliotecas e de consulta aos usuários para terem conhecimento das BU, serviços, produtos, atendimento, para sanar dúvidas etc. Esses documentos normativos poderiam contemplar e registrar ações, práticas para a acessibilidade, criação de uma cultura inclusiva e a efetivação dos direitos das PcD de maneira que dialogue com o que dispõe os subsídios legais brasileiros e as ações que vão sendo desenvolvidas nas IES para o acolhimento e permanência desses discentes. De maneira que as PcD consigam se reconhecer como pertencentes aos espaços e interesses das BU.

Na análise dos documentos normativos, conclui-se que:

- Não se identificou um discurso ou uma cultura de valorização das diferenças e que todos são iguais perante a lei que possa fazer uma comparação ao que dispõe o Art. 7º da Declaração Universal dos Direitos Humanos ou o Art. 5º da Constituição Federal.
- Identifica-se que ambos os SB disponibilizam obras em Braille e asseguram às pessoas com deficiência visual o acesso à leitura.
- A questão do direito autoral no que diz respeito a digitalização de materiais para atendimento da demanda dos usuários foi mencionada, claramente, pelo SIB IES-A; e a elaboração de materiais em parceria com o NAI foi mencionado pelo SB da IES-B. Entende-se que essa prática de disponibilizar fontes informacionais acessíveis vai ao encontro com o que orienta a Lei nº 9.610/1998 e possibilita atender as demandas dos usuários com deficiência.
- Não se visualizou a prioridade de atendimento as PcD como dispõe a Lei nº 10.048/2002.
- Não menciona a Libras nos documentos normativos analisados (Lei nº 10.436/2002).
- Condições de acesso e uso de todos os espaços não ficam claras.
- Não garante o direito da PcD visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de Cão-Guia (Lei nº 11.126/2005). No documento normativo do SIB IES-A é vetado a entrada de animais, no SB da IES-B não identificou esse aspecto.
- Não menciona e/ou consegue identificar todas as dimensões da acessibilidade (SASSAKI, 2006; NICOLETTI, 2010) no contexto das BU.

- Não menciona a comunicação na prestação de serviços – comunicação sonora, tátil e visual (ABNT NBR 15.599/2008).
- Não menciona especificamente sobre usuários Autistas, P.M.R., surdos, surdocego entre outras nos documentos normativos (CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR, 2020).
- Não menciona sobre a acessibilidade na internet (*sites* dos SB), bem como a audiodescrição, legendagem descritiva.
- Dispõe de TA e atenção a acessibilidade informacional em ambos os SB.
- Não identifica os objetivos da Agenda 2030 para a redução das desigualdades, não menciona a legislação sobre os direitos das PcD.

De uma maneira geral, pode-se concluir que os destaques da Matriz de Documentos de Referência elaborada no texto não são contemplados nos documentos normativos dos SB. Tem-se o entendimento de que esses aspectos precisariam ficar mais claros nos documentos normativos. É preciso especificar, ser objetivo, deixar claro o papel da biblioteca para a diminuição de barreiras nos espaços das BU, do trabalho do bibliotecário e de se fazer cumprir os direitos das PcD no acesso à informação e a contribuição das UI na formação profissional desse público no ensino superior. Não é possível afirmar que exista uma cultura inclusiva e ações nessa direção nas BU. Contudo, na fala dos Gestores dos SB, eles compreendem e pontuam a pertinência dessa questão.

Deduz-se que é incipiente a gestão inclusiva na perspectiva da diversidade de usuários nos documentos normativos dos SB analisados. Tal afirmativa se subsidia nas leituras sobre o histórico do movimento das PcD, da legislação brasileira e da Matriz de Documentos de Referência que discorrem, especificamente, relação as questões que envolvem as PcD. Sendo assim, apreende-se que se a BU quer ser uma instituição para todos, com serviços e informações sem barreiras a esse público entende-se que é indispensável que nos documentos normativos constem informações mais claras e objetivas no tocante a materiais acessíveis em Braille, Libras, leitura fácil, letra ampliada, tátil, que o leitor consiga visualizar nesses documentos que todos os usuários fazem parte das BU; serviços acessíveis, TA, prioridade de atendimento, acessibilidade em suas variadas dimensões, que seja possível perceber que os direitos desses cidadãos estão sendo cumpridos. E, com essa postura, possa se esperar que sejam eliminadas as barreiras programáticas. Que

o olhar não se limite às PcD visual ou com deficiências aparentes ou mais conhecidas, que se observa ser mais recorrente nos documentos normativos disponibilizados *online* e nas falas de alguns gestores. Ter objetivos e metas, nesse contexto, como os fixados na Agenda 2030, poderiam auxiliar para que se tenha BU acessíveis e inclusivas.

Considera-se que os documentos normativos analisados são (d)eficientes por não afirmar o compromisso das BU acerca da inclusão e eliminação de barreiras e que conseqüentemente implicará na prática do bibliotecário. “É urgente que essas questões sejam levadas em consideração nesses documentos, uma vez que forçam o cumprimento da legislação e asseguram que a BU se torne um espaço que acolhe a diversidade” (CERQUEIRA, 2019, p. 144).

6.2 Comparação dos dados dos Núcleos de Acessibilidade e Inclusão

Ressalta-se que que o NAI da PUC Minas tem um tipo de definição de PcD diferente do NAI da UFMG e isso dificulta no momento da comparação. Pois, o TDAH, um transtorno funcional, não é PcD, mas, para essa instituição, ele é o público que o NAI dá suporte. Essa observação pode ser visualizada nas Tabelas 7 e 8 com os discentes que se declaram com deficiência nas IES e que são atendidos pelos NAI.

Os dados acerca dos discentes com deficiência nas IES investigadas, inicialmente, apresentam anos diferentes devido ao período em que foi solicitada a informação. Essas informacionais preliminares foram utilizadas no projeto para o exame de qualificação. Ao NAI da UFMG, o pedido ocorreu em junho de 2017, e ao NAI da PUC Minas, em maio de 2018. Sendo assim, a comparação dos dados nesta subseção ocorre, primeiramente, entre os dados do NAI da PUC Minas (2018 e 2020) seguido pelo NAI da UFMG (2016 e 2019) e finaliza-se a comparação entre ambos. Mesmo o contato tendo sido realizado no mesmo período aos núcleos, para atualizar as informações para conclusão da tese, pode-se observar que o retorno com os dados não é do mesmo ano. Optou-se por manter as informações antigas, por considerar, pertinente, compartilhar as mudanças que poderiam ser identificadas ao realizar a análise dos dados.

6.2.1 NAI PUC Minas – dados 2018 e 2020

No ano de 2018, o NAI PUC Minas informou que havia 280 discentes com deficiência na Instituição, com a atualização desses dados esse número passou para 447 alunos (Graduação e Pós-Graduação).

Tabela 7 – Comparativo do percentual de discentes que se declaram com deficiência na PUC Minas

COMPARATIVO DO PERCENTUAL DE DISCENTES QUE SE DECLARAM COM DEFICIÊNCIA NA PUC Minas					
2018/2		2020/1			
Graduação	%	Pós-Graduação	%	Graduação e Pós-Graduação	%
Deficiência Auditiva	12,2%	Deficiência Auditiva	48%	Deficiência Auditiva	8,28
Deficiência Visual	12,5%	Deficiência Visual	16%	Deficiência Visual	10,51
Limitações Locomotoras	33,8%	Limitações Locomotoras	36%	Limitações Locomotoras	19,46
Transtorno de Aprendizagem e Comunicação	41,5%	Transtorno de Aprendizagem e Comunicação	0%	Transtorno de Aprendizagem e Comunicação	53,47
				Múltiplas	8,28

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Observa-se, na Tabela 7, uma queda do percentual de discentes com deficiência no ano de 2020. Será devido a conclusão do curso por esses alunos ou entraram menos PcD. De 2018 para o ano de 2020, teve uma nova área de atendimento do NAI com a inserção da tipologia Múltiplas. No ano de 2018, observa-se um maior percentual de discentes com Transtorno de Aprendizagem e Comunicação na Graduação e na Pós-Graduação com deficiência auditiva. Ao se realizar a comparação, restringindo-se a tipologia da deficiência tendo, em vista que os dados obtidos no ano 2020 estão unificados, o maior percentual de discentes que se declaram com deficiência está na tipologia de Transtorno de Aprendizagem e

Comunicação – que engloba as pessoas com transtornos globais do desenvolvimento, TEA, com altas habilidades/superdotação, Transtorno Específico de Aprendizagem, Dislexia, Dislalia ou Disgrafia, dentre outros (BRASIL, 2011; BRASIL, 2012).

Realizou-se um comparativo dos cursos da PUC Minas (Quadro 16) que possuíam discentes com deficiência matriculados em 2018 e 2020. Observou-se que, na primeira solicitação, foram informados nominalmente oito cursos. Nota-se que, na atualização no ano de 2020, foram informados 51 cursos e, nesse quantitativo, verifica-se dois cursos de Mestrado. Escolheu-se, aleatoriamente, oito cursos diferentes dos informados em 2018 para ilustrar.

Quadro 16 – Comparativo dos cursos com discentes com deficiência na PUC Minas

Comparativo dos cursos com discentes que se declaram com deficiência na PUC minas	
2018	2020
Administração	Arquitetura e Urbanismo
Ciências Contábeis	Biomedicina
Direito	Cinema e audiovisual
Fisioterapia	Enfermagem
Medicina Veterinária	Medicina
Psicologia	Engenharia Mecânica
Serviço Social	Mestrado – Novos Paradigmas, Sujeito e Direito
Sistema de Informação	Mestrado em Direito
Entre Outros	Mais 43 cursos

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Os cursos mencionados, nos dados de 2018, estão nas áreas de conhecimento de Ciências Sociais Aplicadas, Ciências da Saúde, Ciências Agrárias, Ciências Humanas e Ciências Exatas e da Terra. E no ano de 2020 os discentes estão matriculados em cursos de Graduação e Pós-Graduação das áreas de Linguística, Letras e Artes, Ciência da Saúde, Ciências Agrárias, Ciências Biológicas, Ciências Exatas e da Terra, Ciências Humanas, Ciências Sociais Aplicadas, Engenharias e Outros.

6.2.2 NAI UFMG – dados 2016 e 2019

O NAI da UFMG informou que, no ano de 2016, havia 409 discentes de Graduação que se declararam com algum tipo de deficiência e, por razões de conclusão do curso, excluídos ou abandono permaneceram ao final desse mesmo ano 300 discentes. Na Pós-Graduação, havia 89 discentes com deficiência. De acordo com os dados obtidos em 2020, referente ao ano de 2019/2, o total de discentes que se declararam com deficiência na Graduação é de 531 e na Pós-Graduação de 62 totalizando, assim, 593 discentes que se declaram com deficiência. Observa-se um crescimento de discentes com deficiência na UFMG, na Graduação, passando de 300 discentes em 2016 para 531 no ano de 2019. É pertinente destacar que usuários da informação das BU não se restringem aos discentes, o que se torna necessário refletir acerca da presença de docentes e técnicos administrativos que tem algum tipo de deficiência e que compõem a comunidade interna da UFMG que utilizam e precisam de informações diariamente. Essa afirmativa se efetiva nas falas de gestores que há nas equipes das BU, bibliotecários e outros funcionários com deficiência, bem como funcionário cego na equipe do NAI.

Na Tabela 8, apresenta-se um comparativo do percentual de discentes que se declaram com deficiências na UFMG.

Tabela 8 – Comparativo do percentual de discentes que se declaram com deficiência na UFMG

Comparativo do percentual de discentes que se declaram com deficiência na UFMG							
2016				2019/2			
Graduação	%	Pós-Graduação	%	Graduação	%	Pós-Graduação	%
Deficiência Auditiva	19,7	Deficiência Auditiva	19,3	Deficiência Auditiva	12,7	Deficiência Auditiva	24,1
Deficiência Visual	35	Deficiência Visual	41,9	Deficiência Visual	18	Deficiência Visual	19,3
Deficiência física	22	Deficiência física	29	Deficiência física	29,3	Deficiência física	47
Intelectual	19,3	Intelectual	6,4	Intelectual	8	Intelectual	3,2
Múltipla	4	Múltipla	3,4	Múltipla	3,2	Múltipla	3,2
--	--	--	--	TEA	0,6	TEA	3,2
--	--	--	--	Não informado	28,2	Não informado	0

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Observa-se, na Tabela 8, a inserção para o ano de 2019 de uma nova tipologia de deficiência, a TEA, e uma outra categoria de Não informado. Verifica-se que, no ano de 2016, o maior percentual era de discentes com deficiência visual na Graduação e na Pós-Graduação. E a sua presença sendo ainda maior na Pós-Graduação. Observa-se, no ano de 2019, que o percentual maior é de discentes com deficiência física e essa presença é maior na Pós-Graduação. Constata-se que houve uma diminuição de PcD múltipla e intelectual tanto na Graduação quanto na Pós-Graduação da UFMG, mas houve a inserção de discentes com TEA que não estava presente no ano de 2016.

No Quadro 17, faz-se um comparativo dos cursos com discentes que se declaram com deficiência na UFMG.

Quadro 17 – Quadro comparativo dos cursos com discentes que se declaram com deficiência na UFMG

COMPARATIVO DOS CURSOS COM DISCENTES QUE SE DECLARAM COM DEFICIÊNCIA NA UFMG				
2016*		2019/2		
Graduação	Pós-Graduação	Graduação (Unidade de Ensino)**	Pós-Graduação (Mestrado)	Pós-Graduação (Doutorado)
Artes Visuais	Educação – Conhecimento e Inclusão Social	Faculdade de Medicina	Escola de Belas Artes	Escola de Arquitetura
Terapia Ocupacional	Matemática	Faculdade de Filosofia E Ciências Humanas	Escola de Enfermagem	Escola de Belas Artes
Gestão de Serviço de Saúde	Promoção de Saúde e Prevenção da Violência	Escola de Engenharia	Escola de Engenharia	Escola de Ciência da Informação
	Psicologia	Faculdade de Letras	Faculdade de Ciências Econômicas	Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional
	Saneamento, Meio Ambiente e Recursos Hídricos	Faculdade de Direito	Faculdade de Direito	Escola de Engenharia
		Instituto de Ciências Exatas	Faculdade de Educação	Escola de Veterinária
		Faculdade de Ciências Econômicas	Faculdade de Farmácia	Faculdade de Ciências Econômicas
		Faculdade de Farmácia	Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas	Faculdade de Direito
		Escola de Enfermagem	Faculdade de Medicina	Faculdade de Educação
		Escola de Belas Artes	Faculdade de Odontologia	Faculdade de Farmácia
		Escola de Educação	Inst. Ciências Biológicas	Faculdade de Filosofia e

		Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional		Ciências Humanas
		Escola de Veterinária		Faculdade de Letras
		Instituto de Geociências Escola de Veterinária		Faculdade de Odontologia
		Escola de Ciência da Informação		Inst. Ciências Biológicas
		Instituto de Ciências Biológicas		Inst. Ciências Exatas
		Faculdade de Educação		Inst. Geociências
		Instituto de Ciências Agrárias		
		Escola de Arquitetura		
		Faculdade de Odontologia		
		Escola de Música		

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

*Cursos que possuíam mais graduandos com um ou mais tipo de deficiência.

** Não obteve o retorno quanto as informações da quantidade de discentes com deficiência na Graduação (por cursos) e sim por unidade de ensino.

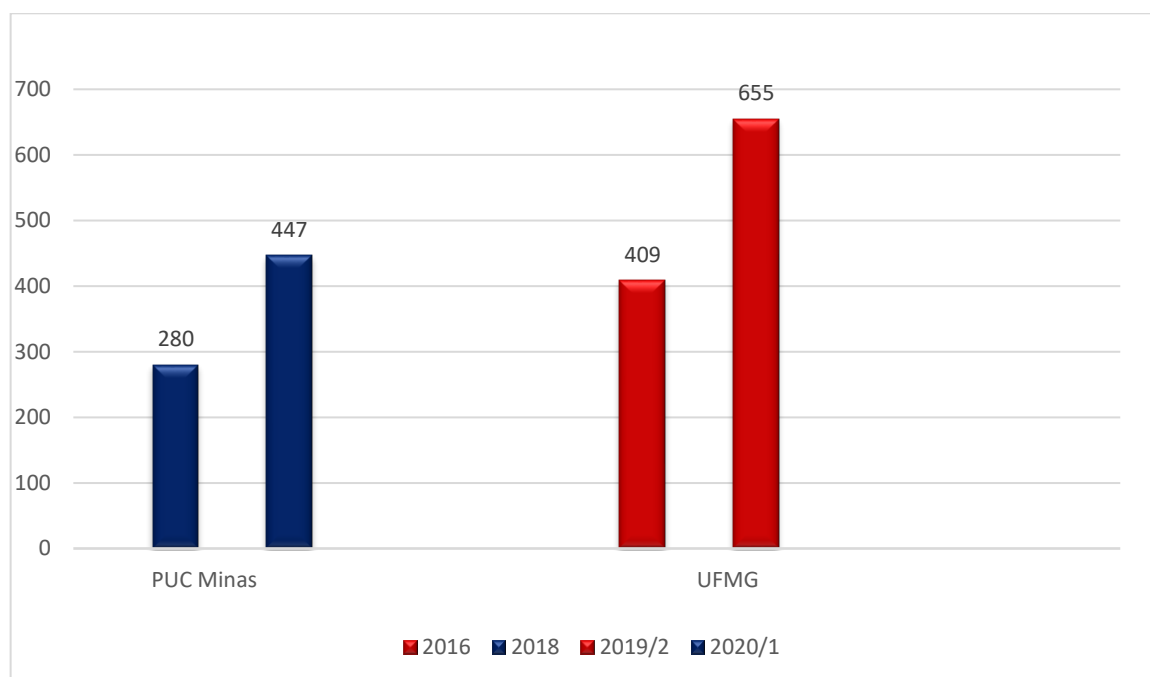
Quanto a presença de discentes com deficiência nos cursos da UFMG, observa-se, no Quadro 17, um comparativo entre os anos de 2016 e 2019. Nota-se que não tem uma padronização na forma de apresentação dos dados recebidos.

Conforme apresentado, no Quadro 17, visualiza-se a presença de PcD em 12 cursos de Pós-Graduação no nível de Mestrado, nas áreas de conhecimento de Linguística, Letras e Artes, Ciências da Saúde, Engenharias, Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas e Ciências Biológicas. E em 16 cursos de Doutorado além das áreas, anteriormente mencionadas, estão presentes em cursos nas áreas de Ciências Exatas e da Terra e de Ciências Agrárias.

6.2.3 Comparativo dos dados do NAI PUC Minas (2020/1) e NAI UFMG (2019/2)

Apresenta-se, por meio de gráficos, a comparação de todos os dados obtidos e analisados dos dois NAI. Utiliza-se a cor azul para os dados da PUC de 2020/1 Minas e vermelha para a UFMG referente a 2019/2.

Gráfico 3 – Quantitativo de discentes com deficiência nas IES

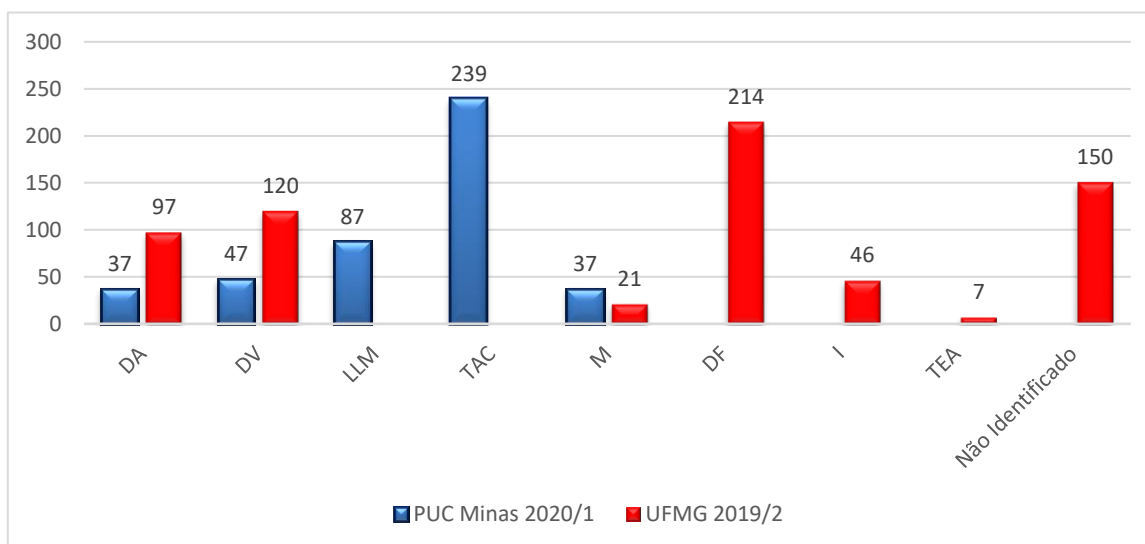


Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O Gráfico 3 ilustra o crescimento, em ambas as IES, do número de discentes com deficiência e que vai ao encontro com os dados do Censo da Educação Superior (2017), que mostra esse progresso no ensino superior brasileiro.

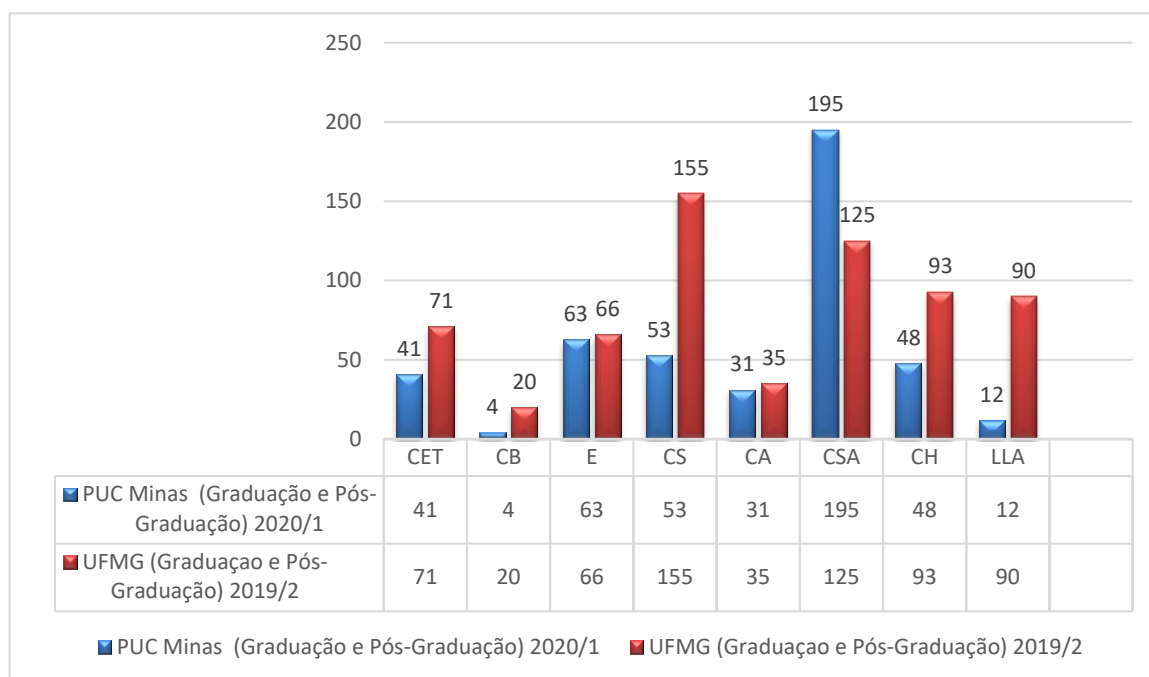
Na PUC Minas, o número passou de 280 em 2016 para 447 PcD no ano de 2020/1, e na UFMG, de 409, no ano de 2017, para 655 PcD em 2019/2. Identificou-se oito tipologias de deficiência nomeadas e uma categoria sem identificação. Para apresentar os dados na Tabela e no gráfico, adotou-se abreviações para se referir as deficiências, sendo elas: Deficiência Auditiva (DA), Deficiência Visual (DV), Deficiência Física (DF), Intelectual (I), Múltiplas (M), Transtorno de Aprendizagem e Comunicação (TAC) e Transtorno do Espectro Autista (TEA). Na Tab. Pode-se visualizar o quantitativo de PcD nas IES.

Gráfico 4 – Quantitativo de PcD por tipologias nas IES



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O gráfico 4 apresenta o quantitativo de PcD por tipologia de deficiência nas duas instituições. Visualiza-se que o TAC é a tipologia que apresenta o maior quantitativos de discentes na PUC Minas e na UFMG, é a deficiência física. No âmbito da gestão inclusiva nas BU, considera-se que essas informações podem sinalizar para uma autoavaliação das UI para o atendimento as demandas das pessoas com TAC, deficiência múltipla, intelectual e TEA. Chama a atenção a categoria não informado diante de um número considerável de pessoas para saber mais a respeito desse público inferindo que gestores e demais membros da equipe da BU. Assim como na maneira em que a BU poderá atuar para prestação de seus serviços.

Gráfico 5 – Quantitativo de PcD por áreas de conhecimento CNPq

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

O Gráfico 5 mostra o comparativo de PcD presentes em cursos de Graduação e Pós-Graduação na PUC Minas (2020/1) e no Mestrado e Doutorado na UFMG (2019/2), apresentados por áreas de conhecimento do CNPq.

Para uma melhor visualização, optou-se por utilizar abreviações para cada uma das áreas do CNPq: Ciências Exatas e da Terra (CET), Ciências Biológicas (CB), Engenharias (E), Ciências Agrárias (CA), Ciências Sociais Aplicadas (CSA), Ciências Humanas (CH), Ciências da Saúde (CS) e Linguística, Letras e Artes (LLA).

Observa-se, na PUC Minas, que os cursos pertencentes a área de conhecimento Ciências Sociais Aplicadas apresentam o maior percentual de PcD, com 195 pessoas, seguido pelas Engenharias, com 63, e nas Ciências da Saúde, com 53. Na UFMG, o percentual maior de PcD está nos cursos da área de conhecimento Ciências da Saúde, com 155, seguido pela área da Ciências Sociais Aplicadas, com 125, e, em terceiro, a área de Ciências Humanas, com 93. Nota-se que entre as três áreas de conhecimento, nos cursos com o maior percentual de PcD em ambas IES, estão presentes as Ciências da Saúde e as Ciências Sociais Aplicadas, e contempla cursos como Administração, Arquitetura e Urbanismo, Direito, Publicidade e Propaganda, Ciências Econômicas, Medicina, Enfermagem, Farmácia dentre outras.

Nos Gráficos 6 e 7, apresentam-se os dados quantitativos das tipologias de deficiência nas áreas de conhecimento do CNPq na PUC Minas e na UFMG, respectivamente, contemplando cursos de Graduação e Pós-Graduação.

Gráfico 6 – Quantitativo de tipologias de deficiência por área de conhecimento CNPQ na PUC Minas

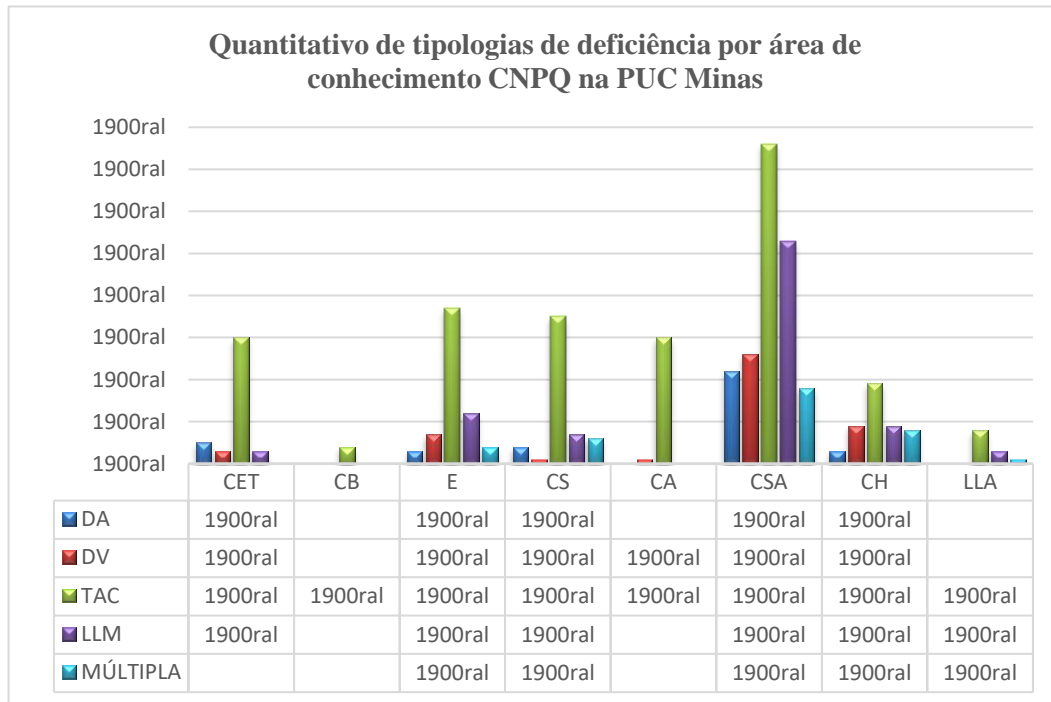
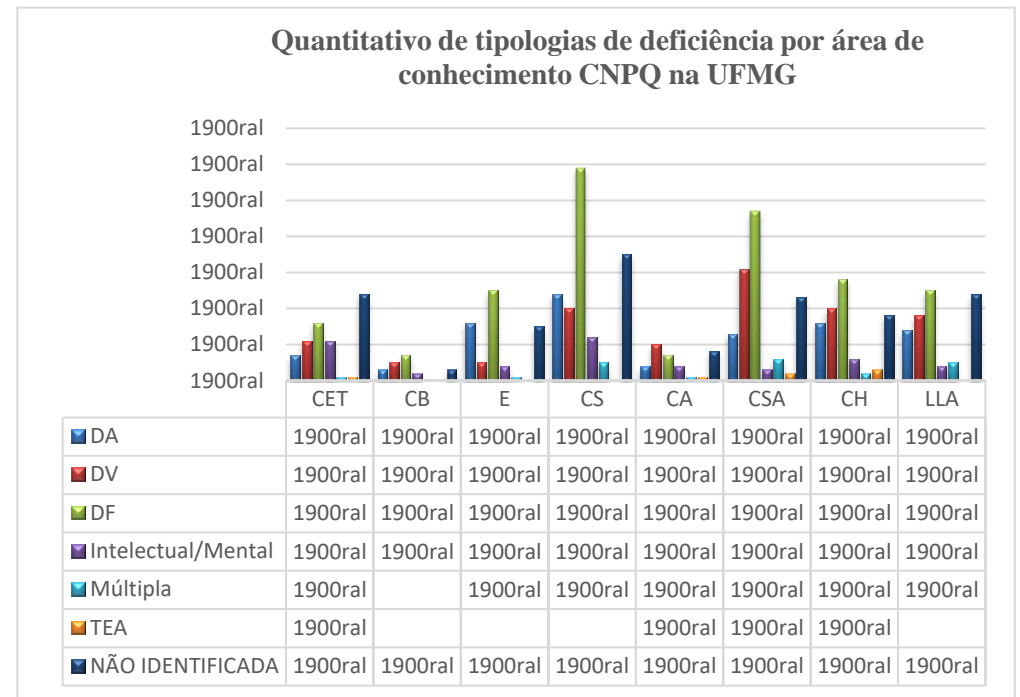


Gráfico 7 – Quantitativo de tipologias de deficiência por área de conhecimento CNPq na UFMG



Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Na PUC Minas, verifica-se que nas oito áreas de conhecimento o maior percentual é da tipologia TAC. Na análise dos dados da UFMG, observa-se que a deficiência física apresenta o maior quantitativo de PcD nas áreas das Ciências Biológicas, Engenharias, Ciências da Saúde, Ciências Sociais Aplicadas, Ciências Humanas e Linguística, Letras e Artes, com exceção para a área da Ciências Exatas e da Terra, em que o maior quantitativo para a categoria de deficiência não identificada.

A pesquisa realizada na BDTD mostrou um considerável interesse nas tipologias de deficiência visual e auditiva. Chama a atenção, conforme os dados apresentados, a presença de pessoas com TAC, deficiências múltiplas, intelectual, TEA além da categoria de deficiência não identificada nos mais variados cursos da UFMG. Dessa forma, compreende-se que esse cenário sinaliza para uma multiplicidade de usuários da informação que podem apresentar novas demandas às BU e terem diferentes comportamentos informacionais cabendo, assim, ao gestor observar e considerar esse público nas tomadas de decisões. Percebe-se que esse cenário sinaliza para a redação dos documentos normativos das BU no sentido de que eles devem ser atualizados e tentar contemplar o maior número possível de usuários com as mais diferentes tipologias de deficiência.

Ao que concerne a etapa de coleta de dados em relação aos discentes que se declaram com deficiência nas IES, verificou-se que, mesmo com contratempos o NAI da PUC Minas respondeu a contento a solicitação de maneira que fosse possível ter conhecimento desse público no ensino superior (Graduação e Pós-Graduação), o que permite refletir e discutir a respeito da gestão de BU neste contexto. Diferentemente dos dados obtidos do NAI da UFMG que inicialmente foram incompletos.

Para uma questão em específico, foi preciso abrir recurso de primeira instância no pedido via e-SIC⁹³ para complementar alguns dados tendo em vista se tratar de um estudo comparativo. Nesse recurso, informou-se que a pesquisadora não conseguiria extrair os dados dos discentes com deficiência na Graduação por áreas

⁹³ Informa-se que a pesquisadora não conseguirá extrair os dados do percentual de discentes com deficiência na Graduação por áreas de conhecimento dos cursos, bem como ter conhecimento das tipologias de deficiência dos discentes matriculados na Graduação tendo em vista que na resposta obtida só constam informações de Alunos PcD na Pós-Graduação Mestrado e Doutorado em que apresentam as unidades, a tipologia da deficiência e o quantitativo. Diante do exposto, seria possível enviar uma Tabela com informações acerca da Graduação como a que foi feita para a Pós-Graduação (imagem em anexo) em que constam as unidades da UFMG que possuem discentes com deficiência, as tipologias de deficiência e o seu quantitativo? Informo que realizo um estudo comparativo e as informações solicitadas são indispensáveis. Desde já, agradeço a atenção.

de conhecimento dos cursos, bem como ter conhecimento das tipologias de deficiência dos discentes matriculados na Graduação. Dado que, na resposta obtida constavam, exclusivamente, informações de alunos com deficiência na Pós-Graduação Mestrado e Doutorado em que apresentavam as unidades, a tipologia da deficiência e o quantitativo. Dessa forma, solicitou-se o envio de uma Tabela com informações acerca da Graduação, como a que foi disponibilizada para a Pós-Graduação, que constam as unidades da UFMG que possuem discentes com deficiência, as tipologias de deficiência e o seu quantitativo para que de posse de informações apresentadas da mesma forma permitisse realizar a análise comparativa.

Em 14 de dezembro de 2020, obteve-se resposta desse recurso, mas observou-se que os dados informados para o quantitativo de discentes com deficiência na Graduação e Pós-Graduação não fechavam. Dessa forma, um novo recurso em segunda instância foi aberto. Visto que, ao comparar os dados recebidos, gerou uma dúvida que foi preciso sanar. Inicialmente, foi informado que na UFMG 2019/2 havia 531 alunos com deficiência na Graduação e 62 alunos com deficiência na Pós-Graduação, totalizando 593 alunos que se declaram com deficiência. Nesse segundo momento, para o atendimento mais especificado acerca dos discentes da Graduação, observou-se que o total informado para 2019/2 é de 593 discentes com deficiência. Verificou-se que o total de alunos com deficiência na Graduação aumentou de 531 para 593 e se igualou ao total de discentes (Graduação e Pós-Graduação) informado anteriormente para o mesmo período de referência 2019/2. Assim, questionou-se se no Quadro de discentes da Graduação foram inseridos também os da Pós-Graduação, tendo em vista que os números estão iguais (total da Graduação e Pós). Ou, se o número de alunos da Graduação com deficiência que agora são de 593 dever-se-ia somar a ele os 62 alunos da Pós-Graduação informados anteriormente. Em resposta a esse questionamento, em 23 de dezembro de 2020 informou-se que o total de alunos da Graduação é de 593 e o total da Pós-Graduação é 62.

Um outro apontamento, que se faz acerca dos contratempos para o atendimento desta demanda, é que a pesquisadora não teria acesso a informações a respeito do percentual de discentes com deficiência por curso conforme passagem a seguir:

o NAI não disponibiliza os dados brutos relativos ao número de alunos com deficiência por curso por entender que expõe as pessoas sem sua devida autorização. Além disso, amparados pelo que prevê a Lei nº 12.527/2011, Lei

de Acesso à Informação e o Decreto nº 7.724/2012, não temos condições de tratar os dados para fornecer o percentual solicitado (NÚCLEO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO, UFMG, 2020).

Mas, diante do compartilhamento do percentual desses alunos pelo NAI PUC Minas, como de informações obtidas da UFMG via e-SIC para esta investigação em um outro momento, tem-se o entendimento de que tal informação não iria expor os discentes com deficiência, de maneira que o leitor pudesse identificá-los. Sendo assim, infere-se que talvez seja a percepção do gestor para essa questão, assim como o contexto da pandemia que pode ter influenciado para o tratamento dos dados do NAI da UFMG. Reflete-se e problematiza se a negativa dos dados de forma completa pode ser somente por se tratar de uma solicitação externa, pois, para a gestão de BU, informações sobre esse público são de extrema magnitude para os gestores de bibliotecas terem conhecimento e poderem analisar estas UI na perspectiva da acessibilidade e da inclusão. Perante o exposto, considera-se o ocorrido como uma limitação da pesquisa o que impossibilita uma análise mais aprofundada e comparativa como se desejava.

6.3 Análise dos questionários eletrônicos

Esta subseção analisa os dados obtidos por meio do questionário eletrônico enviado aos bibliotecários, na condição de chefes, das BU e usuários com deficiência. O segundo grupo por intermédio dos NAI das IES, no período de 26/1/2021 a 12/03/2021, conforme pode ser observado no Apêndice B. Informa-se que nem todas as reiterações ocorreram no mesmo momento diante da realização das entrevistas e consultas a documentos, o que não prejudicou o andamento da pesquisa.

6.3.1 Análise das respostas dos bibliotecários gestores

Nesta subseção, apresenta-se ao leitor as respostas de cada uma das questões do questionário eletrônico, com o seu percentual extraído dos gráficos gerados, automaticamente, pelo Formulário *Google*, da amostra dos bibliotecários gestores das PUC Minas e UFMG. Criou-se um Quadro para melhor visualização das respostas dos bibliotecários de cada instituição e as respostas unificadas para a observação da percepção desses sistemas de bibliotecas universitárias.

Onze bibliotecários gestores (Diretor e os chefes das setoriais) aceitaram colaborar com a presente investigação, esse quantitativo reflete a participação de 100% dos bibliotecários gestores que atuam na PUC Minas e 22 da UFMG, o que corresponde a 55% dos que trabalham na UFMG na função de chefia de BU.

Para manter o sigilo na questão aberta, adotou-se a sigla BG para referir-se ao bibliotecário gestor e a numeração sequencial distingui-los – BG1, BG2.

O Quadro 18 apresenta as respostas dos BG de ambos os sistemas de biblioteca com uma coluna para cada sistema e na última coluna as respostas unificadas para as questões que assim permitia a sua apresentação. Ele mostra as respostas para cada uma das 14 questões do questionário eletrônico. Desse quantitativo de perguntas as questões de número 3,5, 6, 7, 9, 11 e 12 permitia ao interlocutor marcar mais de uma opção. As questões 6, 9, 10 e 11 tinha a opção de resposta Outros para que os participantes pudessem informar uma outra opção que refletisse melhor a sua opinião e/ou informação da BU. A questão de número 15, em que agradece a participação do bibliotecário, era um espaço de resposta aberta que caso o profissional sentisse necessidade poderia complementar alguma de suas respostas para uma determinada questão.

Quadro 18 – Comparativo das respostas dos bibliotecários gestores

COMPARATIVO DAS RESPOSTAS DOS BIBLIOTECÁRIOS GESTORES				
	QUESTÕES	PUC Minas	UFMG	RESPOSTAS UNIFICADAS
1	Instituição	Participação de 100% dos bibliotecários gestores	Participação de 64% dos bibliotecários gestores	- -
2	Função	90% declararam ser coordenador da biblioteca 10% declararam ser bibliotecário responsável	85,7% declararam ser coordenador da biblioteca 14,3% declararam ser bibliotecário responsável	
3	Atendimento realizado pelos bibliotecários ao usuário com deficiência.	Baixa visão 21% Deficiência física 20% Cegueira 14% Deficiência auditiva 14% Surdez (deficiência invisível) 11% Deficiência intelectual (deficiência invisível) 9% TEA (deficiência invisível) 5% Síndrome de Asperger 4% Superdotação 2%	Deficiência física 31% Baixa visão 24% Deficiência auditiva 12% Cegueira 9% Surdez (deficiência invisível) 9% TEA (deficiência invisível) 6% Nunca atendeu PcD 6% Surdocegueira 3%	80,8% Deficiência física 76,9% Baixa visão 46,2% Deficiência auditiva 42,3% Cegueira 38,5% Surdez 19,2% Deficiência intelectual 19,2% TEA 7,7% Síndrome de Asperger 7,7% Nunca atendi usuários com deficiência 3,8% Superdotação 3,8% Surdocegueira 0% Deficiência múltipla 0% Síndrome de Rett 0% Transtorno desintegrativo 0% Não sei informar 0% Atendi usuários com todos esses tipos de deficiência
4	Teve dificuldade no(s) atendimento(s) realizado(s) ao usuário com deficiência que informou na questão anterior?	75% Não 25% Sim 0% Nunca atendeu usuário com deficiência	71,4% Sim 14,3% Não 14,3% Nunca atendi usuário com deficiência	50% Sim 42,3% Não 7,7% Nunca atendi usuários com deficiência
5	Dentre as várias tipologias de deficiência qual(ais)	22% Deficiência auditiva 15% Cegueira	64,3% Surdez 64,3% Surdocegueira	53,8% Surdez 50% Deficiência auditiva

	teria maior dificuldade no atendimento/prática profissional?	15% Surdez 12% Deficiência intelectual 9% Surdocegueira 9% Não sei informar 6% Deficiência múltipla 3% Deficiência física 3% Transtorno desintegrativo 3% TEA 3% Síndrome de Asperger 0% Baixa visão 0% Superdotação 0% Síndrome de Rett	50% Cegueira 50% Deficiência múltipla 50% TEA 42,9% Deficiência auditiva 35,7% Transtorno desintegrativo 35,7% Deficiência intelectual 28,6% Baixa visão 28,6% Síndrome de Asperger 28,6% Síndrome de Rett 14,3% Deficiência física 14,3% Superdotação 28,6% Não sei informar	46,2% Surdocegueira 46,2% Cegueira 34,6% deficiência intelectual 34,6% deficiência múltipla 30,8% TEA 26,9% não sei informar 23,1% transtorno desintegrativo 19,2% Síndrome de Asperger 15,4% Síndrome de Rett 15,4% baixa visão 11,5% deficiência física 7,7% superdotação
6	Barreiras presentes no cotidiano das BU em relação ao usuário com deficiência	36% Barreira comunicacional 20% Barreira do mobiliário e dos equipamentos 12% Barreira arquitetônica/física 8% Barreira informacional 4% Barreira metodológica 4% Barreira atitudinal 4% Barreira instrumental 4% Barreira Programática 4% Não há barreiras 4% Não sei responder	85,7% Barreira arquitetônica/física 71,4% Barreira comunicacional 71,4% Barreira do mobiliário e dos equipamentos 42,9% Barreira informacional 42,9% Barreira metodológica 35,7% Barreira atitudinal 35,7% Barreira instrumental 28,6% Barreira Programática 3,8% Político-orçamentária (opção de resposta outras) 0% Não há barreiras 0% Não sei responder	73,1% Barreira comunicacional 57,7% Barreira arquitetônica/física 57,7% barreira do mobiliário e dos equipamentos 30,8% Barreira informacional 26,9% Barreira metodológica 23,1% Barreira atitudinal 23,1% Barreira instrumental 19,2% Barreira Programática 3,8% Político-orçamentária 3,8% Não há barreiras 3,8% Não sei responder
7	Das orientações das normas ABNT NBR 9050/2020 e ABNT NBR 15599/2008 sobre acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e acessibilidade - comunicação na prestação de serviços quais delas estão disponíveis na biblioteca que você coordena?	11% balcão acessível para pessoa em cadeira de rodas e baixa estatura 11% mesas acessíveis a pessoa em cadeira de rodas 11% publicações em Braille 10% sistema de leitura de tela 9% recursos audiovisuais 8% largura livre nos corredores de livros de no mínimo 0,90 cm largura 8% Terminal de consulta acessível	71,4% programas de ampliação de tela 57,1% terminal de consulta acessível 50% Largura livre nos corredores de livros de no mínimo 0,90 cm largura 50% Mesas acessíveis a pessoa em cadeira de rodas 42,9% Rota acessível para a biblioteca 35,7% Balcão acessível para pessoa em cadeira de rodas e baixa estatura 35,7% Publicações em Braille 28,6% Recursos audiovisuais 21,4% No final do corredor das estantes há espaço que permita a manobra da cadeira de rodas 7,1% Sintetizador de voz e display Braille	65,4% mesas acessíveis a pessoa em cadeira de rodas 61,5% programas de ampliação de tela 57,7% Balcão acessível para pessoa em cadeira de rodas e baixa estatura 57,7% Publicações em Braille 57,7% terminal de consulta acessível 53,8% largura livre nos corredores de livros de no mínimo 0,90 cm largura 53,8% sistema de leitura de tela 46,2% recursos audiovisuais 46,2% rota acessível para a biblioteca

		<p>7% No final do corredor das estantes há espaço que permita a manobra da cadeira de rodas</p> <p>7% Programas de ampliação de tela</p> <p>7% Rota acessível para a biblioteca</p> <p>5% Obras interpretadas em Libras</p> <p>2% Formato Dayse</p> <p>2% Pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência</p> <p>1% Sinalização em Braille</p> <p>1% Texto digital acessível</p> <p>1% Não sei informar</p> <p>0% Sintetizador de voz e display Braille</p> <p>0% Impressoras e conversores Braille</p> <p>0% Sinalização em Libras</p> <p>0% Sinalização sonora</p> <p>0% Nenhuma dessas orientações estão disponíveis na biblioteca</p>	<p>Sistema de leitura de tela</p> <p>7,1% texto digital acessível</p> <p>7,1% nenhuma dessas orientações estão disponíveis na biblioteca</p> <p>7,1% impressoras e conversores Braille</p> <p>0% Formato Dayse</p> <p>0% obras interpretadas em Libras</p> <p>0% pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência</p> <p>0% sinalização em Braille</p> <p>0% sinalização em Libras</p> <p>0% sinalização sonora</p> <p>0% não sei informar</p>	<p>34,6% no final do corredor das estantes há espaço que permita a manobra da cadeira de rodas</p> <p>23,1% obras interpretadas em Libras</p> <p>7,7% Formato Dayse</p> <p>7,7% pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência</p> <p>7,7% texto digital acessível</p> <p>3,8% impressoras e conversores Braille</p> <p>3,8% sinalização em Braille</p> <p>3,8% sintetizador de voz e display Braille</p> <p>3,8% nenhuma dessas orientações estão disponíveis na biblioteca</p> <p>3,8% não sei informar</p> <p>0% sinalização em Libras</p> <p>0% sinalização sonora</p>
8	Na sua avaliação, o usuário que tem algum tipo de deficiência recebe as mesmas condições de atendimento, atenção, acesso equitativo etc. Em todos os serviços e espaços da biblioteca se comparado com o usuário que não tem deficiência?	<p>50% Parcialmente</p> <p>42% Sim</p> <p>8% Não</p>	<p>57,1% Parcialmente</p> <p>28,6% Não</p> <p>14,3% Sim</p>	<p>53,8% Parcialmente</p> <p>26,9% Sim</p> <p>19,2% Não</p>
9	A biblioteca que você coordena atende cursos de qual(is) área(s) de conhecimento?	<p>19% Engenharias</p> <p>17% Ciências sociais aplicadas</p> <p>14% Ciências da saúde</p> <p>14% Ciências humanas</p>	<p>35,7% Ciências sociais aplicadas</p> <p>28,6% Ciências exatas e da terra</p> <p>28,6% linguística, letras e artes</p> <p>21,4% Ciências humanas</p>	<p>53,8% Ciências sociais aplicadas</p> <p>46,2% Ciências exatas e da terra</p> <p>42,3% Ciências humanas</p> <p>38,5% Ciências da saúde</p>

		12% Ciências exatas e da terra 10% Todas as áreas do conhecimento 7% Ciências biológicas 7% Linguística, Letras e Artes	14,3% Ciências da saúde 7,1% engenharias 0% Ciências agrárias 0% Ciências biológicas	38,5% engenharias 34,6% linguística, letras e artes 19,2% Ciências biológicas 7,7% Ciências agrárias 7,7% todas as áreas do conhecimento
10	Você tem conhecimento de discente com deficiência matriculado(a) no(s) curso(s) que a biblioteca atende?	67% Sim 17% Não 8% Não sei informar 8% Não conhecemos todos, apenas os que vão à biblioteca com frequência.(resposta para a opção outros)	7,1% já tivemos usuários com deficiência e com Quadros de autismo em momento anterior (resposta para a opção outros) 28,6% não 64,3% sim	65,4% sim 23,1% não 3,8% não sei informar 3,8% já tivemos usuários com deficiência e com Quadros de autismo em momento anterior 3,8% não conhecemos todos, apenas os que vão à biblioteca com frequência
11	Informe nas temáticas abaixo qual(ais) curso(s) de formação continuada você possui (Pode marcar mais de uma opção)	67% Não possuo formação continuada na temática 25% Libras 8% Acessibilidade 0% Audiodescrição 0% Educação inclusiva 0% Tecnologia assistiva 0% Braille 0% outros	0% Acessibilidade 0% Audiodescrição 0% Educação inclusiva 0% Tecnologia assistiva 0% Libras 0% Braille 0% Não possuo formação continuada na temática 0% outro	84,6% não possuo formação continuada na temática 11,5% Libras 3,8% acessibilidade 0% audiodescrição 0% educação inclusiva 0% tecnologia assistiva 0% Braille 0% outros
12	Na equipe que você coordena, há profissionais com formação/conhecimento específico para trabalhar com os usuários com deficiência?(pode marcar mais de uma opção).	58% não há na equipe pessoas com formação/conhecimento específico 17% há colaborador (atendentes/auxiliares) com formação/conhecimento específico 17% não sei informar 8% há bibliotecário(a) na equipe com formação/conhecimento específico	92,9% não há na equipe pessoas com formação/conhecimento específico 7,1% há colaborador (atendentes/auxiliares) com formação/conhecimento específico 0%há bibliotecário(a) na equipe com formação/conhecimento específico 0%há bibliotecário(a) e colaborador(a) com formação/conhecimento específico 0%não sei informar	76,9% não há na equipe pessoas com formação/conhecimento específico 11,5% há colaborador (atendentes/auxiliares) com formação/conhecimento específico 7,7% não sei informar 3,8% há bibliotecário(a) na equipe com formação/conhecimento específico
13	Diante da diversidade de tipologias de deficiência, a equipe da biblioteca está realmente preparada para realizar atendimento e prestação de serviços ao usuário com deficiência da	50% não 33%sim 17% não sei informar	92,9% não 7,1% não sei informar 0% sim	73,1% não 15,4% sim 11,5% não sei informar

	mesma forma que o faz com o usuário sem deficiência?			
14	A biblioteca utiliza do estudo de usuários para tomada de decisão em sua gestão?	50% sim. E nele são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas. 42% não são realizados estudo de usuários. 8% sim. Mas não são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas.	50% não são realizados estudo de usuários. 35,7% sim. Mas não são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas. 14,3% sim. E nele são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas.	46,2% Não são realizados estudo de usuários. 30,8% Sim. E nele são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas. 23,1% sim. Mas não são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas.
15	Fique à vontade para dar alguma sugestão para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas ou compartilhar alguma situação que tenha ocorrido com você nos espaços das bibliotecas no contexto da pesquisa.	50% dos participantes compartilharam suas percepções, experiências e sugestões.	43% dos participantes compartilharam suas percepções, experiências e sugestões.	

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Observa-se, no Quadro 18, que, na questão 2. Função, foram dadas duas opções de respostas, em razão de que cada uma delas é utilizada para se referir ao bibliotecário gestor da BU. Na PUC Minas, utiliza-se bibliotecário responsável e na UFMG coordenador da biblioteca, conforme observado nos *sites* dos sistemas de bibliotecas. Mas, destaca-se que dentre os profissionais dessas IES, não compartilham do mesmo pensamento da nomenclatura utilizada para a função que desempenham e selecionaram opções diferentes.

A respeito do trabalho do bibliotecário no atendimento ao usuário com deficiência, a questão 3 perguntou se o profissional realizou algum tipo de atendimento ao usuário com deficiência, dando como opções de respostas as tipologias citadas no Censo da Educação Superior (INEP, 2020). Verificou-se que, na PUC Minas que os BG atenderam usuários com baixa visão, deficiência física, cegueira, surdez, deficiência intelectual, TEA, Síndrome de Asperger e superdotação (altas habilidades). Por outro lado, essa amostra não realizou atendimento ao usuário com Deficiência múltipla, Síndrome de Rett, Surdocegueira, Transtorno Desintegrativo. Esse cenário mostra que essa amostra tem ou teve contato com PcD não visível. Na UFMG, os BG informaram que realizaram atendimento ao usuário com deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, cegueira, surdez, TEA e surdocegueira. Observa-se que não houve atendimento às PcD intelectual, múltipla, superdotação (altas habilidades), com Síndrome de Asperger, Síndrome de Rett e Transtorno Desintegrativo. E 14,3% dos participantes responderam que Nunca atendeu PcD. Problematizando essa resposta, dado que PcD invisível frequentam os mais variados espaços sociais, pode ser que tenha sido realizada a prestação de serviço a esse usuário e por falta de conhecimento e/ou característica aparente na pessoa o profissional não conseguiria saber, e assim, informar se atendeu ou não esse usuário (excluindo a Surdez). Diferentemente da UFMG, todos os BG da PUC Minas informaram ter atendido PcD.

Comparando as respostas dos BG referente à questão 3, observa-se que os profissionais possuem em comum o contato com usuários com deficiência física, baixa visão, cegueira, surdez e TEA. Nota-se que duas tipologias de deficiência invisível, a surdez e o TEA, estão presentes nos dois grupos. Ressalta-se que, em um primeiro momento, a pessoa surda pode passar despercebida pela equipe da BU tendo em vista que não consegue saber só olhando para ela se é uma PcD. Somente se ela for

vista se comunicando em Libras com outra pessoa ou se chegar no balcão de atendimento e fizer alguma solicitação por meio da língua brasileira de sinais.

No que diz respeito as deficiências invisíveis, pessoas com autismo, por exemplo, podem ter dificuldade para se manter nos locais por muito tempo e com o uso do Cordão de Girassol, se elas quiserem, ele alertaria para o atendimento prioritário a esse público. Ele é um vetor de inclusão e respeito ao próximo, e que propiciará diferença na vida das pessoas sendo ele um instrumento de cidadania. O uso desse Cordão sinaliza e poderia auxiliar o trabalho na BU para a prioridade de atendimento antes dos outros usuários, principalmente, se na biblioteca não houver sinalização que informe esse direito.

No Brasil, tramita o Projeto de Lei nº 5486/2020, cuja ementa Altera a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (13.146/15)⁹⁴, para prever o uso do cordão de fita com desenhos de girassóis como indicativo de deficiência não visível externamente. No momento, a proposta aguarda o Parecer do Relator na Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência (CPD)⁹⁵.

A questão 4 perguntou se os profissionais tiveram dificuldade para realizar o atendimento a usuários com as deficiências que eles informaram na questão anterior. Observa-se na PUC Minas que 75% da amostra respondeu Não, enquanto na UFMG 71,4% dos BG disseram ter dificuldade no atendimento ao usuário com deficiência.

A questão 5 mencionou as 13 tipologias de deficiência presentes no Censo da Educação Superior (2020) e dentre elas perguntou qual(ais) o bibliotecário teria maior dificuldade para realizar um atendimento, treinamento de usuário, serviço de referência, a visita guiada entre outras atividades do cotidiano de trabalho do bibliotecário. Os BG da PUC Minas informaram que teriam dificuldades no atendimento de usuários com deficiência auditiva, cegueira, surdez, deficiência intelectual, surdocegueira, deficiência múltipla, transtorno Desintegrativo, TEA e 9% dos BG disseram Não sei informar. Chama a atenção que dentre as tipologias informadas que teriam dificuldade na prática profissional quatro delas (cegueira, surdez, deficiência intelectual, TEA) estão dentre as deficiências que os BG da PUC Minas realizaram atendimento e que a maioria da amostra respondeu que não teve dificuldade. Infere-se que talvez elas possam ter sido mencionadas pelos 25% dos BG

⁹⁴ Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/732302-projeto-preve-uso-de-fita-com-desenho-de-girassois-para-identificar-pessoa-cuja-deficiencia-nao-e-aparente/>. Acesso em: 30 abr. 2021.

⁹⁵ Disponível em: <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2266830>. Acesso em: 30 abr. 2021.

que disseram ter tido dificuldade no atendimento a PcD. Não foram mencionadas como tipologias de deficiências que o bibliotecário teria dificuldades na prática profissional a Baixa visão, a Superdotação e a Síndrome de Rett.

Diferentemente da BU da PUC Minas, os BG da UFMG mencionaram que teriam dificuldades de atendimento para todas as 13 tipologias de deficiência que estavam como opção de respostas. Observou-se que as três primeiras tipologias mencionadas nessa questão foram deficiência auditiva, cegueira e surdez na PUC Minas, e surdez, surdocegueira e cegueira na UFMG. Nota-se que as tipologias são praticamente as mesmas e com semelhanças (audição e visão), o que vai ao encontro do quantitativo de pesquisas mencionadas no Capítulo 3 da tese. Novamente, destaca que as deficiências invisíveis não foram consideradas como sendo difíceis para o atendimento realizado pelo profissional. Ante ao exposto reflete-se se os profissionais têm conhecimento das especificidades dessas deficiências e por isso elas não aparecem como as mais difíceis ou não as sinalizaram por não as conhecerem.

No que diz respeito as barreiras presentes no cotidiano das BU em relação ao usuário com deficiência, perguntado na questão seis, constata-se que nas BU da PUC Minas as três barreiras mais indicadas pelos BG foram: a Barreira Comunicacional, a Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos e a Barreira Arquitetônica/física. Enquanto na UFMG, as mais recorrentes foram Barreira Arquitetônica/física, Barreira Comunicacional e Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos. Verifica-se que os BG de ambas as IES têm a mesma percepção para as principais barreiras nas BU, tendo em vista que mencionaram elas apenas sendo citadas em ordem diferente. Nota-se, ainda, que todos os BG têm o mesmo entendimento de que há barreiras nas BU diante de usuários com deficiência, tendo em vista que a opção de resposta Não há barreiras não teve nenhuma indicação. Verifica-se que nas respostas unificadas, as principais barreiras presentes na BU são: a barreira comunicacional com 73,1%, seguida pela Barreira arquitetônica/física com 57,7%, mesmo percentual para a Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos e, posteriormente, vem a Barreira Informacional com 30,8%.

A questão sete mencionou 19 orientações no que concerne à acessibilidade de acordo com as normas da *ABNT NBR 9050/2020 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos* e *15599/2008 Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços* para que os BG informassem as que existem na BU para o usuário com deficiência. Nas BU da PUC Minas, apenas quatro

orientações de acessibilidade não foram informadas, ou seja, não estão disponíveis a esse público o Sintetizador de voz e display Braille, Impressoras e conversores Braille, Sinalização em Libras e Sinalização sonora. Nas BU da UFMG verificou-se que não há seis orientações da ABNT, sendo elas: obras em Formato Dayse, Obras interpretadas em Libras, Pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência, Sinalização em Braille, em Libras e sonora e 7,1% responderam Nenhuma dessas orientações estão disponíveis na biblioteca.

A questão oito perguntou ao bibliotecário se em sua avaliação o usuário que tem algum tipo de deficiência recebe as mesmas condições de atendimento, atenção, acesso equitativo etc. em todos os serviços e espaços da biblioteca se comparado com o usuário que não tem deficiência. Para os BG da PUC Minas 50% responderam parcialmente, 42% disseram sim e 8% não. Na percepção dos BG da UFMG 57,1% informaram que os usuários com deficiência recebem parcialmente as mesmas condições de tratamento/prestação de serviços na BU, seguido de Sim, eles recebem as mesmas condições com 14,3% enquanto para 28,6% dos profissionais disseram que não recebem as mesmas condições nas BU. Infere-se a partir do alto percentual de respostas “parcialmente” que na percepção dos gestores, o usuário que tem algum tipo de deficiência, teriam os seus direitos assegurados em condições de igualdade, acesso à informação e uso dos espaços e serviços das bibliotecas, o que visaria à sua cidadania e inclusão social nas BU.

Na questão nove, os bibliotecários gestores informaram as áreas de conhecimento dos cursos que a biblioteca que eles coordenam atende. Verificou-se na PUC Minas que BG atendem usuários de cursos de todas as áreas de conhecimento do CNPq. E, de acordo com os dados do NAI PUC Minas (2020), há discentes que se declaram com deficiência em cursos de todas as áreas do CNPq (ver Gráfico 6). Na UFMG, dentre as oito áreas de conhecimento do CNPq, não teve a participação na pesquisa de BG que coordenam BU que atendem cursos das áreas das Ciências Agrárias e Ciências Biológicas. Mesmo assim, pode-se dizer que há discentes em cursos das áreas de Agrárias e Biológicas conforme apresentado no Gráfico 7. Talvez a equipe destas BU possa ter tido algum contado com esse público.

A questão 10 perguntou ao bibliotecário se ele tinha conhecimento de discente com deficiência matriculado no(s) curso(s) atendidos pela biblioteca em que é responsável. Os BG da PUC Minas responderam Sim com 67%, Não 17%, Não sei informar com 8% e na opção de resposta Outros, 8% para Não conhecemos todos,

apenas os que vão à biblioteca com frequência. Na UFMG, 64,3% dos BG disseram que sim, que sabem da presença de PcD nos cursos atendidos pela BU. Para 28,6% dos bibliotecários a resposta foi Não. Na opção de resposta Outros 7,1%, informaram que tiveram usuários com deficiência e com Quadros de autismo em momento anterior.

O percentual de 28,6% dos BG dissera que desconhecem se há discentes com deficiência matriculados nos cursos em que a BU que trabalha atende. Essa informação vai de encontro com o relatado por gestores que disseram que as bibliotecas recebem a informação dos discentes com deficiência por unidade, por curso e tipo de deficiência.

[...] sabe exatamente com quantos alunos estão lidando. Cada biblioteca sabe quais são os alunos, que entraram e que ainda permanecem na sua unidade, com algum tipo de deficiência, limites, sabe-se exatamente quais são os alunos que tem (G – UFMG⁹⁶, 2021).

Na questão 11, indagou-se se o BG possui formação continuada na temática da pesquisa, dando as seguintes opções de assuntos: acessibilidade, audiodescrição, educação inclusiva, TA, Libras, Braille, Não possui formação continuada na temática e Outro. Verificou-se que, na PUC Minas, 67% dos BG não possuem formação continuada na temática da presente investigação, 25% têm formação em Libras e 8% em Acessibilidade. Constatou-se que, na UFMG, 100% dos bibliotecários não têm formação na temática da presente investigação. Essa afirmativa vai de encontro a orientação da ABNT NBR 15.599, em que bibliotecas, centros de informática e similares de uso público devem dispor de pessoal capacitado para atendimento de PcD e ao Decreto nº 5.296/2004, em que, no Art. 6º, que dispões sobre o atendimento prioritário, e que nesse tratamento diferenciado e imediato, inclui “pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas” (BRASIL, 2004, *on-line*). Essa realidade da falta de formação para realizar a inclusão e eliminar barreiras nas BU chama a atenção. Quais serão os motivos para que estes bibliotecários gestores não se interessem por essa questão? As instituições não estão capacitando o seu recurso humano? Será que os

⁹⁶ Para manter o sigilo do gestor, utiliza-se a letra G para as falas destes interlocutores seguidos da IES.

bibliotecários não compreendem que essa questão está inerente ao seu fazer profissional? Enquanto esse Quadro permanecer, pode-se inferir que barreiras continuarão a existir e, conseqüentemente, a exclusão e segregação nas UI.

Na questão 12, perguntou-se há pessoal com formação/conhecimento específico para trabalhar com os usuários com deficiência. Nas BU da PUC Minas, 58% dos BG responderam que Não há na equipe pessoas com formação/conhecimento específico, 17% para Há colaborador(a) (atendentes/auxiliares) com formação/conhecimento específico; 17% Não sei informar e 8% Há bibliotecário(a) e colaborador(a) com formação/conhecimento específico. Chama a atenção o percentual do BG que desconhece a formação de sua equipe, tendo em vista que, ao ter conhecimento das competências de seus colaboradores práticas inclusivas, criação de serviços acessíveis e outras ações possivelmente poderia ser realizada na BU. O que contribuiria para uma gestão inclusiva.

Verificou-se nas respostas dos BG das BU da UFMG que 92,9% responderam que Não há na equipe pessoas com formação/conhecimento específico e 7,1% disseram que Há colaborador (atendentes/auxiliares) com formação/conhecimento específico. No Sistema de Bibliotecas da IES-B, não há bibliotecário com formação na temática dessa pesquisa. Mas, em conversa com gestores, relatou-se que “[...] tem no sistema de biblioteca, bibliotecários que se dedicam um pouco mais a essa questão, que a gente divide” (G1 UFMG, 2021).

A questão 13 perguntou se na percepção do BG se a equipe da biblioteca está realmente preparada para realizar atendimento e prestação de serviços ao usuário com deficiência da mesma forma que o faz com o usuário sem deficiência. Os BG da PUC Minas 50% responderam Não, 33% disseram Sim, e 17% responderam Não sei informar. Para 92,9% dos bibliotecários gestores da UFMG a resposta foi Não, ou seja, o recurso humano das BU carece de conhecimento/formação para o atendimento ao usuário com deficiência, 7,1% respondeu Não sei informar e nenhum BG respondeu Sim. Como pode observar, as questões 11,12 e 13 foram voltadas para a formação e conhecimento dos colaboradores das BU para se saber se um dos recursos mais significativa das UI, as pessoas, estão capacitadas para uma atuação com um público tão diversificado de maneira que consigam atender as suas demandas e que saibam trabalhar nesse contexto. Esses dados vão ao encontro da acessibilidade atitudinal, pois, entende-se que com a falta de atitude das pessoas, com o despreparo, a falta de conhecimento e interesse não é possível a remoção de barreiras nas bibliotecas.

Dada a relevância do estudo de usuários para as BU (PINHEIRO, 1982; FIGUEIREDO, 1994), e conseqüentemente, para a sua gestão, a questão 14 perguntou se a BU utiliza desse recurso para tomada de decisão em sua gestão. E se são abordadas questões que contemplem as PcD. Os BG da PUC Minas disseram que Sim. E nele são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas que correspondeu a 50%; Não são realizados estudo de usuários com 42%; e Sim. Mas não são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas com 8%. Para a UFMG, 50% dos BG informaram que não são realizados estudo de usuários, 35,7% disseram que sim, mas não são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas), e 14,3% informaram que Sim. E nele são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas. Constata-se que na maioria das BU da PUC Minas são realizados o estudo de usuários e que esses contemplam a diversidade de usuários, e na UFMG na maior parte das BU não são utilizados estudos de usuários como ferramenta de planejamento e que contribui com a gestão destas UI. E que nas BU que o utilizam não contemplam aspectos voltados para o usuário que possa ter uma deficiência.

Finalizou-se o formulário eletrônico com a questão 15, em que agradecia a participação dos BG e os deixava à vontade para dar alguma sugestão para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas ou compartilhar alguma situação que tenha ocorrido com ele nos espaços das bibliotecas no contexto da pesquisa. Na PUC Minas 50% dos BG responderam. Os bibliotecários disseram que

BG1 – Os discentes com deficiência estão sempre acompanhados (aqueles que necessitam) de um tutor devidamente capacitado. Este acompanhamento facilita e muito o atendimento desse público nas bibliotecas. (2021)

BG2 – Creio que a acolhida e o carinho (sem vitimismo) seja a principal forma de inclusão quando nos faltam ferramentas e conhecimento para atender o **aluno deficiente**. É importante fazer de tudo para que a comunicação flua e a demanda do aluno seja sanada. Para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas, as organizações devem promover capacitações frequentes de seus colaboradores, definindo funcionários de referência nos diversos setores para lidar com as diversas deficiências. Se você, enquanto bibliotecário, não é capaz de se comunicar com seu usuário, seja **ele deficiente** ou não, você perde todo o conhecimento e capacidade de atuação. Foi numa situação assim (incapacidade de comunicação com uma

aluna surda) que há alguns anos eu tomei a decisão de procurar um curso de Libras para aprender o mínimo. Hoje já sou capaz de me comunicar e promover a Libras no meu setor e até fora dele. Sucesso na pesquisa, Michelle! (2021, grifo nosso).

BG3 – Temos um funcionário que “estudo” Libras. Geralmente os surdos são acompanhados de intérpretes (2021).

BG4 – Sucesso no seu trabalho que é extremamente relevante. Abraços (2021).

BG5 – A Universidade possui um Setor específico de Atendimento a **pessoa com necessidade especial** e por isso não consigo responder algumas questões apresentadas aqui, porque este setor é quem os acompanha na universidade e faz a ponte com a Biblioteca. Todos os funcionários receberam em algum momento as instruções para atendimento **as pessoas com necessidades especiais**. São recebidos com muito carinho e atenção (2021, grifo nosso).

BG6 – Nos casos em que prestei antedito ao longo do curso há alunos com deficiências, eles possuíam autonomia para acessar todos os conteúdos disponíveis na Biblioteca, tanto aos recursos tecnológicos do sistema, bem como o espaço físico. Apenas em um caso que a aluna possuía uma acompanhante e através dela conseguimos com presteza oferecer todos os serviços e produtos da biblioteca, sempre contato também com o apoio do NAI (2021).

Observando as falas dos participantes pode-se destacar o uso de terminologia inadequada ao se referir a PcD (ORGANIZAÇÃO, 2006; LANNA JUNIOR, 2010, BRASIL, 2015). Alguns profissionais utilizaram expressões como “aluno deficiente”, “seja ele deficiente[...]”, “pessoa com necessidade especial”.

Na fala do BG1 menciona que há discentes com deficiência que precisam de um acompanhante e que essa ação facilita o trabalho na biblioteca. Mas, por outro lado, há PcD que são autônomas e com deficiências invisíveis. E se esse usuário for à biblioteca o bibliotecário ou algum membro da equipe, por desconhecimento, não saberá da sua condição e se ela necessitará de um atendimento prioritário, por exemplo. Reforça-se o entendimento da inevitabilidade de saber se há discentes com deficiência nos cursos atendidos pela biblioteca e quais as suas demandas para uso da UI ou suas especificidades para acesso ou busca da informação. Nessa situação, pode-se destacar o valor do Cordão de Girassol.

Destaca-se, do mesmo modo, o trabalho em conjunto com o NAI. O diálogo com esse setor da Universidade contribui, consideravelmente, para uma melhor prestação de serviço por parte da BU aos usuários com deficiência. Essa afirmativa se fortalece na fala de um dos gestores, referenciado como G4 UFMG (2021), que “o

NAI não existe sozinho. O trabalho dele não é solitário, não pode, senão ele não vai conseguir atingir o objetivo. Ele é coletivo, precisa de parceria”. Nessa direção,

o NAI contribuirá com as práticas do bibliotecário e no ensino dos professores seja em sala de aula ou no ensino remoto em tempo de pandemia. Em que foi elaborado guia de recomendações sobre acessibilidade, colocou orientações para lidar com cada tipo de deficiência dentro de sala de aula, aquisição de equipamento de informática, computador, notebook para os discentes, o material que o professor passa para o aluno deve estar acessível digitalmente dentre outras práticas (G4 UFMG, 2021).

Na UFMG, 43% dos profissionais compartilharam suas percepções, experiências e sugestões na questão 15 conforme apresentado:

BG1 – A coordenação atual é recente (começou no período da pandemia, a partir do mês julho de 2020). Por conta disso, não existe um conhecimento total da situação da biblioteca. Existe uma demanda antiga de troca do balcão atual para um balcão com maior acessibilidade, tendo em vista que, o mobiliário da biblioteca é antigo. Há também um projeto para adaptação do espaço físico com rampa de acessibilidade para cadeirantes, pois, atualmente, o setor de periódicos da biblioteca fica em um espaço que não permite o acesso de cadeirantes. Atualmente a biblioteca conta com uma equipe pequena de servidores e não possui terceirizados. Dessa forma, gostaria de sugerir que fossem ofertados cursos pelo Sistema de Bibliotecas da IES – B para as equipes sobre este tema, pois, é uma área que poucos profissionais possuem domínio (2021).

BG2 – A Biblioteca tem procurado atender aos **usuários com necessidades especiais** da mesma forma que os **não especiais**, inclusive com uma atenção especial, e sempre que necessário recorremos ao NAI para nos auxiliar. Possuímos um computador com acessórios específicos para essa finalidade (2021, grifo nosso).

BG3 – Na equipe temos um bibliotecário que possui baixa visão, tivemos que adaptar alguns recursos para ele utilizar, mas está longe de ser o ideal (2021).

BG4 – Muitas ações têm sido implementadas na universidade e o NAI institucionalizado mesmo com muitas limitações estruturais tem sido um avanço muito grande, contribuindo para o entendimento da complexidade do assunto. Sempre necessitando de mais apoio da administração central com ampliação de setoriais no Centro, novos espaços com Recurso Humano capacitado, infraestrutura, logística, equipamentos de TI etc. afim de suprir as demandas informacionais dos **deficientes** de modo geral. A experiência profissional no serviço público como bibliotecário de referência e como coordenador de biblioteca me permite afirmar que tanto o Sistema de Bibliotecas como o NAI e as unidades acadêmicas deveriam ter orçamento e ou rubrica específica destinadas as melhorias e adaptações que se fazem necessárias para a acessibilidade e inclusão, adaptação dos espaços e capacitação dos funcionários. Não adianta só mandar cumprir a legislação sem haver investimentos orçamentários em todas as áreas. Os problemas se agravam em salas de aulas muitas vezes sendo transferidas as responsabilidades para setores como as bibliotecas para suprir as necessidades **dos alunos deficientes** sem terem condições mínimas ou peso político orçamentário. Muitas bibliotecas sequer serão ouvidas na distribuição do orçamento na unidade. Orçamentos parcos limitam-se a pagar as contas mínimas não permitindo muita ousadia. E por sua vez a forma como

o orçamento é repassado de forma burocrática se não houver uma cultura, interesse político, força e vontade, projetos por parte da gestão de unidade, o modelo engessado não permite avançar o desenvolvimento para acessibilidade e inclusão. O ideal seria um movimento coletivo em que os próprios usuários e o NAI fossem ouvidos contribuindo para uma melhor alocação dos recursos disponíveis. Da administração central espera-se ações estratégicas e apoio orçamentário às unidades acadêmicas (2021, grifo nosso).

BG5 – Sempre que precisamos de alguma instrução ou ajuda, recorremos ao NAI. Temos um computador adaptada para tal fim (2021).

BG6 – Obs.: na questão 07, foram considerados os recursos do NAI como recursos da biblioteca, o que creio será feito por todo o sistema. No caso, refiro-me a impressoras e conversores em Braille. Ressalto que a biblioteca possui um grande problema estrutural relativa à falta de espaço. Isso impede a biblioteca de ser plenamente acessível a cadeirantes. Está em construção há algum tempo um anexo da escola para onde a biblioteca irá mudar, e supõe-se que esta nova biblioteca seja mais acessível (2021).

Nota-se o uso dos eufemismos, como destacado em Lanna Junior (2010). Outro BG refere-se a pessoa como deficiente, alunos deficientes. Outro aspecto que chama a atenção é o BG considerar que as orientações das normas ABNT NBR 9050/2015 e 15599/2008 na prestação de serviços são recursos do NAI com o entendimento de que não poderiam fazer parte dos recursos da BU. Infere-se que, se a BU tem recursos financeiros e se sua gestão teria que se voltar para a diversidade. Impressoras e conversores em Braille poderiam ser disponibilizados de maneira a atender a necessidade dos usuários PcD. Compreende-se que as PcD estão em todos os espaços e que não criem setores para que se dirijam para acesso à informação. É um ponto que vale a reflexão.

Constata-se que nas IES estudadas há BG que desconhecem a terminologia correta para se referir as PcD de forma a não destacar a deficiência da pessoa.

Observa-se as respostas unificadas dos SBU nas tipologias de deficiências dos usuários atendidos pelos BG que tiveram maior contato com discentes com deficiência física, baixa visão, deficiência auditiva, cegueira e surdez. Essas foram as cinco primeiras tipologias em número de respostas. A amostra de BG não atendeu usuários com deficiência múltipla, síndrome de Rett e transtorno desintegrativo. E 7,7% responderam que nunca atendeu usuário com deficiência.

Diante da interação do profissional com esse público, 50% dos BG disseram que tiveram dificuldades no atendimento ao usuário com deficiência. Dentre as várias tipologias de deficiência, que teriam maior dificuldade com usuários com Surdez, deficiência auditiva, surdocegueira, cegueira e a deficiência intelectual. Foram as

cinco deficiências mais mencionadas. Desse grupo tem-se duas tipologias de deficiência invisível, a surdez e a deficiência intelectual. Observou-se que 26,9% disseram que não sabem informar qual tipologia de deficiência teriam maior dificuldade. Das 13 tipologias de opção de resposta, a superdotação foi a menos mencionada em dificuldade de atendimento.

Na percepção dos BG, as cinco principais barreiras nas BU são: comunicacional, arquitetônica/física, do mobiliário e dos equipamentos, informacional e a metodológica. Infere-se que a barreira comunicacional estejam relacionadas as deficiências auditivas e a surdez, tendo em vista que estas são mencionadas como tipologias que os BG teriam dificuldades em seu fazer profissional. A arquitetônica/física ainda é bastante lembrada pelos profissionais que estão associadas as PcD física, mobilidade reduzida e a cegueira, tendo em vista que o *layout* da BU pode dificultar a autonomia desse público em seus espaços.

Acerca das orientações de acessibilidade das normas da ABNT 9050 e 15559 que estão disponíveis nas BU, a alternativa mencionada em primeiro lugar foi mesas acessíveis a pessoa em cadeira de rodas. Percebe-se o cuidado com a acessibilidade arquitetônica. Em seguida, há programas de ampliação de tela, acessibilidade para PcD visual, balcão acessível para pessoa em cadeira de rodas e baixa estatura, novamente, a acessibilidade física, publicações em Braille, acessibilidade informacional, largura livre nos corredores de livros que permita o giro da cadeira de rodas e acessibilidade física. Não está disponível a sinalização em Libras, e nem a sinalização sonora. Nessa questão pode-se observar as dimensões da acessibilidade mencionadas por Sasaki (2006) e Nicoletti (2010).

A respeito das PcD receberem o mesmo tratamento, acesso equitativo à informação ao uso dos serviços, em relação ao usuário sem deficiência, 53,8% avaliaram que os usuários com deficiência recebem parcialmente as mesmas condições no espaço das bibliotecas. 26,9% dos BG disseram que sim e para 19,2% os usuários com deficiência não tem um acesso equitativo na BU.

O maior percentual de BG atende usuários dos cursos de Ciências Sociais Aplicadas seguido das Ciências Exatas e da Terra, e dessa amostra 65,4% disse ter conhecimento de discente com deficiência matriculado em cursos na biblioteca que coordena. Enquanto 23,1% disseram não ter conhecimento, 3,8% não soube informar, 3,8% mencionaram que já teve usuários com deficiência e com Quadros de autismo e outros disseram que só conhecem os usuários que vão com frequência à BU.

Quanto a formação profissional na temática desta pesquisa, 84,6% dos BG informou que não possui formação continuada nessa área, outros 11,5% têm conhecimento em Libras, seguido de 3,8% na temática da acessibilidade. De maneira geral, a maioria das equipes das BU não possui pessoas com formação/conhecimento específico (76,9%) para o atendimento à PcD.

Os BG disseram que a equipe da BU não está preparada para a prestação de serviços à PcD da mesma forma que o faz com o usuário sem deficiência, a resposta para 73,1% dos participantes. Reflete-se que há fragilidades no cotidiano da biblioteca quando o usuário é uma PcD. Chama a atenção que esses mesmos profissionais que afirmam a falta de pessoal capacitado para o trabalho com esse público, dizem que o usuário com deficiência recebe parcialmente (53,8%) as mesmas condições na BU. 26,9% têm a percepção de que esse público recebe as mesmas condições que uma pessoa sem deficiência. Será que essa percepção positiva pode ser devido as bibliotecas disponibilizarem em sua maioria as orientações de acessibilidade das normas técnicas (mas que não contempla os recursos humanos das BU)? Deixa-se essa questão para reflexão.

Acerca dos estudos de usuários como prática nas BU, dos profissionais, 46,2%, responderam que não realizados esse tipo de estudo; 30,8% disseram que fazem estudos de usuários e aspectos de acessibilidade, inclusão e PcD são contemplados e 23,1% dos BG disseram que realizam o estudo de usuários, mas esses aspectos não são contemplados. Ainda não está presente uma cultura inclusiva nas BU.

6.3.2 Análise das respostas dos usuários com deficiência

Nesta nova subseção, a apresentação dos dados coletados, via questionário eletrônico, é realizada por meio de um Quadro em que se comparam os resultados. A Tabela possui colunas identificadas com as questões do formulário, as IES, e as respostas unificadas em que foram tabulados os dados. Realiza-se um diálogo das respostas com o referencial teórico destacando as três primeiras alternativas de respostas que receberam o maior percentual para que não fique redundante a análise. Constata-se a referida Tabela ela é autoexplicativa.

Quadro 19 – Comparativo das respostas dos usuários com deficiência

COMPARATIVO DAS RESPOSTAS DOS USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA				
	QUESTÕES	PUC MINAS	UFMG	RESULTADO
1	Instituição	10 discentes com deficiência	25 discentes com deficiência	71,4% UFMG 28,6% PUC Minas
2	Faixa etária	40% 20 a 24 anos 30% 25 a 29 anos 10% 15 a 19 anos 10% 30 a 34 anos 10% A partir de 41 anos	32% 20 a 24 anos 32% 25 a 29 anos 20% A partir de 41 anos 8% 15 a 19 anos 8% 30 a 34 anos	34,3% 20 a 24 anos 31,4% 25 a 29 17,1% A partir de 40 anos 8,6% 15 a 19 anos 8,6% 30 a 34
3	Gênero	70% Feminino 30% Masculino	60% Masculino 40% Feminino	51,4% Masculino 48,6% Feminino
4	Você se declara uma pessoa com qual tipologia de deficiência	30% Deficiência auditiva 30% Deficiência física 10% Baixa visão 10% Cegueira monocular e baixa visão 10% Irlen 10% TDAH*, sobrecarga cognitiva e inibição cognitiva (* não é deficiência)	40% Deficiência física 20% Baixa visão 12% TEA 8% Deficiência auditiva 8% Visão monocular 8% Surdez 4% Deficiência intelectual	37,1% Deficiência física 17,1% Baixa visão 8,6% TEA 5,7% Surdez 2,9% Deficiência intelectual 2,9% Cegueira modular e baixa visão 2,9% Visão monocular 2,9% TDAH, sobrecarga cognitiva e inibição cognitiva 2,9% Irlen
5	Em qual curso está matriculado?	40% Direito (deficiência auditiva, física, cegueira monocular e baixa visão) 20% Administração (deficiência auditiva, baixa visão)	16% Direito 8% Engenharia de Controle e Automação 8% Letras-Libras 8% Medicina 4% Antropologia 4% Ciências Contábeis	23% Direito 6% Administração 6% Engenharia de Controle e Automação 6% Engenharia Mecânica 6% Letras-Libras 6% Medicina

		<p>20% Engenharia Mecânica (Irlen, deficiência física)</p> <p>10% Engenharia Elétrica (deficiência auditiva)</p> <p>10% História Licenciatura</p>	<p>4% Ciência da computação</p> <p>4% Design</p> <p>4% Enfermagem</p> <p>4% Engenharia de Produção</p> <p>4% Farmácia</p> <p>4% Fisioterapia</p> <p>4% Geografia</p> <p>4% Gestão de Serviço de Saúde</p> <p>4% História</p> <p>4% Matemática</p> <p>4% Mestrado em Engenharia Mecânica</p> <p>4% Psicologia</p> <p>4% Teatro</p>	<p>3% Antropologia</p> <p>3% Ciência da Computação</p> <p>3% Ciências Contábeis</p> <p>3% Design</p> <p>3% Enfermagem</p> <p>3% Engenharia de Produção</p> <p>3% Farmácia</p> <p>3% Fisioterapia</p> <p>3% Geografia</p> <p>3% Gestão de Serviço de Saúde</p> <p>3% História</p> <p>3% História (Licenciatura)</p> <p>3% Matemática</p> <p>3% Medicina</p> <p>3% Mestrado em Engenharia Mecânica</p> <p>3% Psicologia</p> <p>3% Teatro</p>
6	Informe qual(ais) recurso(s) ou auxílio você precisa para realizar os seus estudos na Universidade.	<p>25% Não utilizo nenhum desses recursos</p> <p>25% Livro com fonte ampliada</p> <p>9% Tecnologia assistiva</p> <p>9% Transporte acessível</p> <p>8% Uma mesa e cadeira sob medida (Opção de resposta Outros)</p> <p>8% Vaga de estacionamento próxima (Opção de</p>	<p>15% Monitoria</p> <p>13% Não utilizo nenhum desses recursos</p> <p>12% Acompanhamento pessoal</p> <p>10% Apoio pedagógico</p> <p>8% Faltam recursos na Universidade</p> <p>8% Transporte acessível</p> <p>5% Livro com fonte ampliada</p> <p>5% Livro de leitura fácil</p> <p>5% Tecnologia assistiva</p> <p>3% Tradução e interpretação de Libras</p> <p>2% Audiolivro</p> <p>2% Facilidade de acesso sem obstáculos (Opção de resposta Outros)</p> <p>2% Livro Braille</p>	<p>31,4% Não utilizo nenhum desses recursos</p> <p>28,6% Monitoria</p> <p>20% Acompanhamento pessoal</p> <p>17,1% Apoio pedagógico</p> <p>17,1% Transporte acessível</p> <p>17,1% Livro com fonte ampliada</p> <p>14,3% Faltam recursos na Universidade</p> <p>11,4% Tecnologia assistiva</p> <p>5,7% Tradução e interpretação de Libras</p> <p>2,9% Audiolivro</p> <p>2,9% Livro em Braille</p> <p>2,9% Livro digital Dayse</p>

		<p>resposta Outros) 8% Monitoria 8% Óculos especiais com filtros coloridos (Opção de resposta Outros)</p>	<p>2% Livro digital Dayse 2% Livro em tinta e em Braille 2% Livros digitais que permitam a ampliação do texto para leitura (Opção de resposta Outros) 2% Móvel adaptada (Opção de resposta Outros) 2% Mobiliário emprestado (Opção de resposta Outros) 2% Tempo adicional para realizar algumas atividades</p>	<p>2,9% Livro em tinta e em Braille 2,9% Móvel adaptada (Opção de resposta Outros) 2,9% Mobiliário emprestado (Opção de resposta Outros) 2,9% Facilidade de acesso sem obstáculos (Opção de resposta Outros) 2,9% Tempo adicional para realizar algumas atividades e livros digitais que permitam a ampliação do texto para leitura (Opção de resposta Outros) 2,9% Vaga de estacionamento próxima 2,9% Uma mesa e cadeira sob medida (Opção de resposta Outros) 2,9% Óculos especiais com filtros coloridos (Opção de resposta Outros)</p>
7	<p>Serviços oferecidos pelo NAI que o discente com deficiência utiliza</p>	<p>34% Não utiliza serviços do NAI PUC Minas 25% Credencial especial de estacionamento 17% Digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas 8% Produção de material em diferentes formatos 8% Tempo a mais para atividades avaliativas</p>	<p>24% Não utiliza os serviços do NAI UFMG 12% Apoio pedagógico 7% Digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas 7% Orientação sobre rotas acessíveis 7% Transporte Acessível – Locomove UFMG 5% Mobiliário adequado e cadeira de rodas para uso na Universidade 5% Suporte quanto à acessibilidade em eventos institucionais 5% Tradução e interpretação de Libras-Português 5% Treinamento e Capacitação</p>	<p>40% Não utilizo os serviços do NAI 14,3% Apoio pedagógico 14,3% Digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas 11,4% Credencial especial de estacionamento 8,6% Orientação sobre rotas acessíveis 8,6% Transporte acessível – Locomove UFMG 5,7% Mobiliário adequado e cadeira de rodas para uso na Universidade 5,7% Produção de material em diferentes formatos 5,7% Suporte quanto à acessibilidade em eventos institucionais</p>

		8% Transcritor	5% Treinamento para uso do Moodle 2% Convecção de apoio para perna – PARAMEC (Opção de resposta Outros) 2% Credenciamento especial de estacionamento 2% Empréstimo de tecnologia assistiva 2% Interpretação em sala de aula (centro pedagógico, COLTEC, Graduação, Mestrado, Doutorado) 2% Produção de material em diferentes formatos 2% Treinamento de rotas 2% Treinamento do uso de tecnologias assistivas 2% Utilizei serviço médico (Opção de resposta Outros)	5,7% Tradução e interpretação de Libras-Português 5,7% Treinamento e capacitação 5,7% Treinamento para uso do Moodle 2,9% Empréstimo de tecnologia assistiva 2,9% Interpretação em sala de aula (centro pedagógico, Coltec, Graduação, Mestrado, Doutorado) 2,9% Treinamento de rotas 2,9% Treinamento do uso de tecnologias assistivas 2,9% Transcritor 2,9% Convecção de apoio para perna – PARAMEC 2,9% Serviço médico 2,9% Tempo a mais para atividades avaliativas
8	Bibliotecas que os usuários frequentam	38% Biblioteca PUC Coração Eucarístico 23% Biblioteca PUC Contagem 15% Biblioteca da PUC Praça da Liberdade 8% Biblioteca PUC Betim 8% Biblioteca PUC Poços de Caldas 8% Biblioteca PUC São Gabriel	24% Biblioteca Central (UFMG) 10% Biblioteca da Faculdade de Direito (UFMG) 10% Não utilizo nenhuma biblioteca do sistema (UFMG) 10% Biblioteca do Campus Saúde (UFMG) 7% Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas (UFMG) 7% Biblioteca da Escola de Engenharia (UFMG) 7% Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (UFMG) 7% Biblioteca da Faculdade de Letras	--

			(UFMG) 5% Biblioteca da Escola de Arquitetura (UFMG) 5% Biblioteca da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional (UFMG) 2% Biblioteca da Escola de Belas Artes (UFMG) 2% Biblioteca da Escola de Ciência da Informação (UFMG) 2% Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas (UFMG) 2% Biblioteca do Instituto de Geociências (UFMG)	
9	Barreiras que estão mais presentes no cotidiano das bibliotecas universitárias em relação aos usuários com deficiência	40% Não há barreiras 13% Barreira Arquitetônica/Física 13% Barreira Informacional 7% Barreira Instrumental 7% Barreira Metodológica 7% Barreira Programática 7% Ao entrar na biblioteca com notebook, não tem apoio dos funcionários no sentido de ajudar o material até a mesa, ou	20% Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos 17% Barreira Arquitetônica/Física 15% Barreira Comunicacional 15% Barreira Atitudinal 10% Não há barreiras 7% Barreira Informacional 3% Barreira Metodológica 3% Ainda não pude acessar nenhuma biblioteca da UFMG (Opção Outros) 3% Devido à pandemia o acesso é mais restrito (Opção de resposta Outros) 3% Livros inacessíveis para pessoas com deficiência visual (Opção de resposta Outros) 2% Lugares sem tomadas (Opção de resposta Outros)	31,4% Não há barreiras 28,6% Barreira Arquitetônica/Física 25,7% Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos 22,9% Barreira Comunicacional 17,1% Barreira Atitudinal 14,3% Barreira informacional 8,6% Barreira Metodológica 2,9% Barreira Instrumental 2,9% Barreira Programática 2,9% Lugares sem tomadas 2,9% Não tive a oportunidade de usar nenhuma biblioteca para ter ideia disso 2,9% Devido à pandemia o acesso é mais restrito 2,9% Livros inacessíveis para pessoas com deficiência visual

		seja, no interior da biblioteca. (Opção de resposta Outros) (Barreira atitudinal) 6% Barreira Comunicacional	2% Não tive a oportunidade de usar nenhuma biblioteca para ter ideia disso.	2,9% Ainda não pude acessar nenhuma biblioteca da UFMG 2,9% Ao entrar na biblioteca com notebook não tem apoio dos funcionários no sentido de ajudar com o material até a mesa, ou seja, no interior da biblioteca (Interpreta-se como barreira atitudinal)
10	Já deixou de usar os serviços da biblioteca ou os seus espaços por falta de acessibilidade?	90% Não 10% Sim	44% Não 40% Sim 16% Não sei informar	57,1% Não 31,4% Sim 11,4% Não sei informar
11	Você já participou de alguma pesquisa de satisfação ou pesquisa de usuário realizada pela biblioteca?	50% Não sei informar se esse tipo de pesquisa é realizado 40% Não participei 10% Sim. Mas não foram abordados na pesquisa aspectos de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.	62% Não sei informar se esse tipo de pesquisa é realizado 40% Não participei 8% Sim. E na pesquisa foram abordados aspectos de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.	51,4% Não sei informar se esse tipo de pesquisa é realizado 40% Não participei 5,7% Sim. E na pesquisa foram abordados aspectos de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência. 2,9% Sim. Mas não foram abordados na pesquisa aspectos de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.
12	Na sua avaliação, o usuário que tem algum tipo de deficiência recebe as mesmas condições de atendimento, atenção, acesso equitativo etc. em todos os serviços e	40% Sim 30% Não 20% Parcialmente 10% Não sei informar	36% Não sei informar 32% Não 24% Sim 8% Parcialmente	31,4% Não 28,6% Sim 28,6% Não sei informar 11,4% Parcialmente

	espaços da biblioteca se comparado com o usuário que não tem deficiência?			
13	<p>Uma biblioteca acessível e inclusiva não se restringe, exclusivamente, a disponibilidade de várias tecnologias e implementações em seu interior, pois o seu entorno também é um aspecto importante a ser considerado. Tendo como problema, por exemplo, a dificuldade de um usuário em cadeira de rodas ou uma pessoa cega ou surdocega chegar até ela, pois há buracos na rampa de acesso ou falta sinalização tátil no piso. Nesse sentido, qual a sua avaliação acerca da acessibilidade da portaria da Universidade até a</p>	<p>Boa</p> <p>Reformas das bibliotecas</p> <p>De difícil acesso</p> <p>Tranquilo</p> <p>Infelizmente a acessibilidade está péssima.</p> <p>Bem ruim, a biblioteca da PUC Contagem está localizada em um ponto longe do portão principal, e o caminho para se chegar até lá, para um cadeirante, é muito estreito e longo, além da biblioteca estar abaixo de uma descida íngreme, onde um cadeirante teria que ter muito cuidado para não acontecer um acidente.</p> <p>Ruim, uma vez que a entrada da biblioteca fica no estacionamento da faculdade, o que gera um grande risco para a locomoção até</p>	<p>Ruim.</p> <p>Não frequentei a mesma ainda.</p> <p>Depende muito. Se tiver chovido ou não, o horário, por causa do trânsito de pessoas. Indo a pé, eu diria uns 7 de 10, o grande problema para mim, na minha deficiência, são as longas distâncias. Mas se eu utilizar o Carro do NAI, então aumenta para uns 9 de 10, não chega ser perfeito, porque o chão da rua é quadriculado (e não dá para modificar, por uma questão de evasão de água da chuva) e o chão do passeio, em geral, é irregular, por causa do crescimento das raízes das árvores e os eventuais buracos, rachaduras. Para acrescentar, na minha experiência com a minha deficiência, escadas não são um problema, desde que elas não sejam espirais.</p> <p>O calçamento entorno das bibliotecas são precários, buracos, desníveis, obstáculos e falta de rampas adequadas.</p> <p>Eu acho que pode estar um pouco apropriada para pessoas como, por exemplo: deficiente que utiliza cadeira de roda. Se eu não me engano, na</p>	

	biblioteca	<p>ela por usuário em cadeira de rodas ou uma pessoa cega ou surdocega.</p> <p>Podia melhorar em alguns aspectos, mas ainda está acessível para pessoas com deficiência.</p> <p>Não há dificuldades de acesso da minha parte</p>	<p>biblioteca central já tem a rampa para chegar até a entrada e tem o elevador para subir os andares. Biblioteca da Engenharia de também tem rampa para cadeira de rodas. Lá na biblioteca é mais ampla. Eu não falar ao certo isso. Por exemplo, para uma pessoa cega eu não lembro se tem marcar no chão para orientar as pessoas com deficiência visual. Na biblioteca da FACE tem o lugar para estudar no primeiro andar. Entrar na biblioteca uma pessoa de cadeira de roda, se eu não me engano, tem como entrar pela entrada que fica em frente a área da Geografia. Acho que lá tem tranquilidade para uma pessoa deficiente entrar. Só uma coisa que eu estou pensando agora se no Bandeirão 2 tem rampa para pessoas de cadeira de roda, acho que só tem escada. Eu não tenho certeza pois eu só subo pela escada que vem da praça central para o Bandeirão 2. Se tiver rampa para cadeira de rodas é indo para o bandeirão 2 pela Farmácia.</p> <p>Acho que falta rampas dentro das bibliotecas</p> <p>Ótima</p> <p>Só falta de acessibilidade para Surdos. Precisa de bastante melhoria e adaptação se realmente derem atenção aos membros deficientes da</p>	
--	------------	--	--	--

			<p>Universidade. Comprometedora, pois impede autonomia do aluno e seu direito de ir e vir. Sem comentários Embora nunca tenha frequentado nenhuma biblioteca da UFMG, já tive a oportunidade de me locomover dentro da Universidade e o que posso dizer é que a acessibilidade nas vias do campus Pampulha não é das melhores, com as calçadas muitas vezes irregulares e as rampas por vezes desniveladas e/ou danificadas, o que sem dúvida dificulta o acesso geral à universidade. Lógico que sim Boa Acho o Campus da UFMG muito inacessível para quem tem mobilidade reduzida, como eu. Várias vezes já tropecei nos passeios, que são irregulares. Já até caí e machuquei os dois joelhos quando estava a caminho da faculdade de Engenharia. Acredito que é necessária uma atenção maior ao caminho da portaria até a biblioteca, pois não adianta a biblioteca ser acessível se a rota até ela não é convidativa. Não usei ainda Não tenho essa informação porque</p>	
--	--	--	--	--

			<p>estamos [na] pandemia Falta dos pisos táteis nas escadas Razoável Razoável A avaliação seria cobrar a pôr mais acessibilidade nos pisos. E acompanhamento de outra pessoa que ajude a chegar na biblioteca. Existem poucas placas indicando o nome dos lugares e as existentes não têm letras com tamanho bom para baixa visão; é difícil encontrar pessoas especializadas que possam passar informações de direcionamento para o local certo; nos corredores , nas portas e nas prateleiras possuem letras de difícil visualização para baixa visão. É importante haver a possibilidade de os deficientes serem independentes nos lugares, pois nem sempre encontramos ajuda de pessoas. Parcialmente positiva Não há muita acessibilidade na faculdade de Direito. se não me equívoco, somente um banheiro é adaptado. na entrada do edifício somente há uma rampa que normalmente está repleta de alunos.</p>	
14	Você teve alguma dificuldade para responder esse	90% Não 10% Teve dificuldades em compreender o que	88% Não 12% Sim	UFMG "Auxílio para interpretação das perguntas" (TEA)

	questionário ou precisou de auxílio para respondê-lo? Se sim, descreva-me por favor	estava sendo dito		<p>“Interpretativa nos termos da questão 9” (Deficiência física)</p> <p>“Não consegui ler o termo no início do questionário, porque a letra era minúscula”. (Baixa visão)</p> <p>PUC Minas</p> <p>“Tive dificuldades em compreender o que estava sendo dito”. (TDAH, sobrecarga cognitiva e inibição cognitiva)</p>
15	Fique à vontade para dar alguma sugestão para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas ou compartilhar alguma situação que tenha ocorrido com você nos espaços das bibliotecas no contexto da pesquisa.	30% dos participantes compartilharam suas percepções, experiências, sugestões e agradecimento.	48% dos participantes compartilharam suas percepções, experiências e sugestões.	As falas dos interlocutores foram apresentadas no texto.

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Quanto a participação dos discentes com deficiência, a maioria da amostra possui vínculo com a UFMG, composta por 25 alunos enquanto a PUC Minas teve colaboração de 10 alunos. A faixa etária dessa amostra é de pessoas jovens, de 20 a 24 anos (34,3%), 25 a 29 anos (31,4%) e a partir de 41 anos (17,1%), e a maioria do sexo masculino (51,4%).

Na PUC Minas, os alunos informaram ter deficiência auditiva; física, baixa visão; cegueira monocular e baixa visão; Irlen; TDAH com sobrecarga cognitiva e inibição cognitiva. Estão matriculados nos cursos de Direito, Administração, Engenharia Mecânica, Engenharia Elétrica e História Licenciatura. Os discentes da UFMG declararam ter deficiência física, baixa visão, TEA, deficiência auditiva, visão monocular, surdez e deficiência intelectual. Estão matriculados nos cursos de Direito, Engenharia de Controle e Automação, Letras-Libras, Medicina, Antropologia, Ciências Contábeis, Ciência da Computação, Design, Enfermagem, Engenharia de Produção, Farmácia, Fisioterapia, Geografia, Gestão de Serviço de Saúde, História, Matemática, Mestrado em Engenharia Mecânica, Psicologia e Teatro.

Na análise geral das tipologias de deficiência informadas por essa amostra, tem-se a participação de 37,1% que declaram com deficiência física, 17,1% baixa visão e 8,6% com TEA. Observa-se que, em terceiro lugar, está uma tipologia de deficiência invisível e ao se comparar com as respostas dos atendimentos realizados, o TEA apareceu em sétimo lugar nas respostas dos BG.

A respeito do uso das bibliotecas, três discentes que se declararam com TEA disseram que: um informou que não utiliza nenhuma biblioteca do sistema, outro utiliza somente duas BU do sistema e o terceiro utiliza somente uma biblioteca. Reflete-se se esse cenário poderia justificar o baixo atendimento dos BG a esse público e, conseqüentemente, o desconhecimento das demandas destes usuários e o que a BU precisa ou poderia fazer para que ele utilizasse mais as BU.

Quanto aos recursos indispensáveis para realizarem os seus estudos, diante da especificidade de sua deficiência, solicitou-se aos participantes que informassem dentre as 12 opções de respostas (que pode ser consultada no Apêndice I) que foram selecionadas a partir dos documentos de referência (BRASIL, 2015; FORTALECIMENTO DE BIBLIOTECAS ACESSÍVEIS E INCLUSIVAS, 2015). Os discentes da PUC Minas informaram que não utilizam nenhum dos recursos mencionados (25%), seguido por livro com fonte ampliada (25%), TA, transporte acessível, mesa e cadeira sob medida, vaga de estacionamento próxima, monitoria e

óculos especiais nessa ordem de respostas. Na UFMG, a maioria dos usuários com deficiência informou que faz o uso de Monitoria com 15%, seguido de 13% que disseram não utilizar os recursos mencionados. As respostas seguintes foram: acompanhamento pessoal, apoio pedagógico, faltam recursos na universidade, transporte acessível, livro com fonte ampliada, livro de leitura fácil, TA, tradução e interpretação de Libras, audiolivro, facilidade de acesso sem obstáculos, livro Braille, livro digital Daisy, livro em tinta e em Braille, livros digitais que permitam a ampliação dos textos para leitura, mobília adaptada, mobiliário emprestado e tempo adicional para realizar algumas atividades. Essa era uma questão que tinha a opção Outros para resposta e os discentes fizeram uso. No geral, essa amostra da pesquisa informou que 31,4% Não utiliza nenhum dos recursos citados nas opções de respostas, o que pode inferir que eles não precisam de tais recursos, 28,6% Monitoria e 20% Acompanhamento pessoal.

Pediu-se que os discentes com deficiência informassem quais os serviços oferecidos pelo NAI da sua universidade que faziam uso. Os discentes da PUC Minas disseram que não utilizam os serviços do NAI, com 34% das respostas, seguido pelo uso de credencial especial de estacionamento (25%), digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas (17%), produção de material em diferentes formatos (8%), tempo a mais para atividades avaliativas (8%) e transcritor (8%). Observa-se que, na UFMG, o maior percentual de respostas se deu, igualmente, para a opção não utilizo os serviços do NAI com 24%. Chama a atenção esses dados nas IES. Infere-se que os usuários podem ser autônomos e não necessitam dos serviços oferecidos pelo NAI e/ou eles possuem recursos próprios. Os três serviços do NAI UFMG mais utilizados pelos participantes da pesquisa foram: apoio pedagógico; digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas; orientação sobre rotas acessíveis. Unificando as respostas, os serviços mais utilizados no geral são: 40% não utilizo os serviços do NAI, 14,3% apoio pedagógico e 14,3% digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas.

Das 11 BU do SB da PUC Minas, as bibliotecas mais utilizadas pela amostra são: Coração Eucarístico, Contagem, Praça da Liberdade, Betim, Poços de Caldas e São Gabriel. Na UFMG, 24% dos discentes com deficiência informaram que utilizam a Biblioteca Central, 10% frequentam a Biblioteca da Faculdade de Direito, 10% a biblioteca da Saúde, 7% foi o percentual para as bibliotecas de Letras, Fafich,

Engenharia e Economia e 10% dos participantes disseram que não utilizam nenhuma biblioteca do sistema. As bibliotecas de Educação Física, Fisioterapia e Terapia Ocupacional e Arquitetura tiveram o percentual de 5% . E com 2% das respostas, as bibliotecas Biblioteca da Escola de Belas Artes, da Escola de Ciência da Informação, da Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas e Biblioteca do Instituto de Geociências.

Depreende-se que os gestores de BU podem se atentar a rever sua gestão, serviços, produtos e espaços para estudo e outras atividades de maneira que possam disponibilizar um ambiente que atraia esse público para as UI. Nessa questão, pode-se olhar para todas as variáveis da Teoria da Contingência (CHIAVENATO, 1987), entendendo que cada uma delas têm seu papel para que esse público possa fazer um melhor uso das BU. Modificações ou implementação de novas atividades com TA, pessoal capacitado, ambiente sem barreira, recurso informacionais acessíveis.

Ao discutir a diversidade e a inclusão de PcD nas BU, entende-se que é indispensável ter conhecimento da existência ou não de barreiras (SASSAKI, 2006; NICOLETTI, 2010; BRASIL, 2015) nesses espaços para o discente. Com esse olhar, a questão 9 perguntou quais as barreiras estão mais presentes no cotidiano das BU em relação a um usuário que se declara com deficiência. Da amostra da PUC Minas, 40% dos discentes disseram que não há barreiras, seguida pela barreira arquitetônica/física com 13%, informacional (13%), instrumental (7%), metodológica (7%), programática (7%), atitudinal (7%) e comunicacional (7%). Ao se interpretar a resposta do Usuário 6, que declara ter deficiência física, menciona que não há apoio da equipe da BU para auxiliá-lo com material até a mesa. Essa fala enquadrou-se na barreira atitudinal. Esse percentual de 40%, que informaram que nas BU não há barreiras nos faz refletir se eles compreendem/conhecem todas as dimensões da acessibilidade. Como não houve interação com essa amostra bem como descrição de cada tipologia de barreira no questionário, talvez, eles de posse de mais informações as respostas poderiam ser diferentes e esse quantitativo fosse menor.

Para os usuários da UFMG, 20% informaram que a principal barreira é a do mobiliário e dos equipamentos, seguida pela barreira arquitetônica/física com 17%, comunicacional e atitudinal com 15%, não há barreiras nas BU (10%), barreira informacional (7%), e metodológica (3%). Na opção outras respostas os discentes disseram: Ainda não pude acessar nenhuma biblioteca da UFMG (3%), Devido à pandemia o acesso é mais restrito (3%); Livros inacessíveis para deficientes visuais

(3%), Não tive a oportunidade de usar nenhuma biblioteca para ter ideia disso (2%), e lugares sem tomadas (2%).

Na percepção geral dos discentes das IES, não há barreiras nas BU com 31,4% seguido com barreira arquitetônica/física com 28,6% e com 25,7% a barreira do mobiliário e dos equipamentos.

Dando continuidade à análise das barreiras, foi perguntado aos discentes se eles deixaram de usar a BU ou os seus serviços devido a inacessibilidade. Os usuários da PUC Minas disseram: 90% Não e 10% Sim, e os da UFMG, 44% Não; 40% Sim e 16% Não soube informar. Observa-se que é uma diferença bem pequena quanto ao Não e ao Sim na avaliação de barreiras existentes nas BU da UFMG.

Considerando a pertinência do estudo de usuários, perguntou-se aos respondentes se já participaram desse tipo de iniciativa e se aspectos da diversidade, inclusão e acessibilidade foram contemplados. 50% da amostra da PUC Minas respondeu que não sabe informar se esse tipo de pesquisa/estudo é realizado; 40% informaram que não participou e 10% disseram que Sim, mas que esses aspectos não foram abordados. 52% dos usuários da UFMG responderam que Não sabe informar se esses estudos são realizados, seguido pelo Não participei com 40% e 8% disseram que Sim, e que no estudo foram abordados aspectos de acessibilidade, inclusão, PcD e correlatos.

Por compreender que com a obtenção de informações via estudos de usuários as BU poderiam dar atendimento equitativo a seus usuários, a questão 12 perguntou aos participantes se na sua avaliação o usuário que tem deficiência recebe o mesmo tratamento, condições de atendimento se comparado ao usuário que não tem deficiência. Os discentes da PUC Minas responderam que Sim 40%, Não 30%, Parcialmente 20% e Não sabe informar 10%. Na UFMG, o maior percentual foi Não sei informar com 36%; Não com 32%; Sim 24% e 8% responderam parcialmente. De acordo com as respostas unificadas, dos usuários com deficiência, eles não recebem as mesmas condições nas BU em relação a um usuário que não tem deficiência com o total de 31,4%. Se esse público não recebe as condições que lhes são de direitos nas BU por serem PcD, pode-se afirmar que essas unidades não cumprem as orientações dos documentos de referência para acessibilidade e inclusão. Significa que eles não são iguais perante a lei conforme o disposto na Constituição Brasileira (1988), não recebem atendimento prioritário (BRASIL, 2000). Não há equipe capacitada para prestação de serviços e faltam recursos informacionais acessíveis.

Não adotam as medidas necessárias que possam garantir a acessibilidade em suas várias dimensões ao usuário com deficiência (SASSAKI, 2006; BRASIL, 2001; BRASIL, 2015; FORTALECIMENTO DE BIBLIOTECAS ACESÍVEIS E INCLUSIVAS, 2016).

Vale lembrar que uma BU acessível e inclusiva não se efetiva tão somente com cultura, ações e práticas, exclusivamente *in loco*, mas compreende igualmente o seu entorno que é vasto e complexo (CHIAVENATO, 2014). Uma visão que não considere esse todo tende a não eliminar barreiras que permita que um usuário chegue até a biblioteca, se beneficie e usufrua dos seus espaços e serviços. Nessa perspectiva, perguntou-se ao usuário com deficiência qual a sua avaliação no que diz respeito a acessibilidade no entorno da BU que vai da portaria da Universidade até a biblioteca, pensando em como um usuário em cadeira de rodas ou surdocego consegue chegar à BU. Mesmo tendo respostas como “boa”, “não há dificuldades de acesso da minha parte”, “ótima”, “só falta acessibilidade para surdos”, a maioria das respostas sinalizou para condições ruins de acessibilidade no entorno das bibliotecas das IES.

Ao se elaborar um documento, realizar uma pesquisa, disseminar informações se pondera ser indispensável que formulários e documentos estejam acessíveis. Com essa preocupação a questão 14 perguntou aos participantes se eles tiveram algum tipo de dificuldade e/ou precisou de auxílio para responder o questionário e se poderiam compartilhar sua experiência. Verificou-se nas respostas dos discentes da PUC Minas que 90% não tiveram dificuldades para responder o questionário e 10% dos discentes com informaram ter tido dificuldade em compreender o que estava sendo dito. Na UFMG, as respostas foram Não com 88% e Sim com 12%. Os participantes relataram na questão aberta que tiveram dificuldade para compreender o que estava sendo dito e foi necessário auxílio para interpretação das perguntas e o tamanho, pequeno, da fonte no TCLE.

Finalizou-se o questionário com a questão 15 em que agradecia a participação dos estudantes e deixava esse espaço para alguma sugestão ou para compartilhar alguma situação que tenham vivenciado nos espaços das BU. 30% dos participantes da PUC Minas responderam essa questão e na UFMG 48% da amostra.

Utilizou-se a palavra usuário e a numeração que corresponde a sua ordem de resposta do formulário da pesquisa. À frente das falas dos interlocutores, informa-se a tipologia de deficiência do usuário.

Os participantes da PUC Minas disseram:

Usuário 6: Quando utilizo a biblioteca da PUC Contagem, os funcionários deste setor não prestam nenhuma assistência no sentido de: ajudar a carregar o material até a mesa, não ajuda pegar os livros nas estantes, quando de posse dos livros precisa entrar na fila para registrá-los e fazer o empréstimo; quando levo meu notebook para a biblioteca, preciso deixar a mochila no escaninho e carregá-lo até a mesa, o que inviável, pois utilizo órteses nas pernas e muletas (Deficiência física).

Usuário 7: Sobre as bibliotecas não há nenhum problema nesse aspecto, apenas peço que o NAI seja mais divulgado nas universidades, pois sou deficiente auditivo e tive conhecimento do programa apenas depois de 3 anos de curso (Deficiência auditiva).

Usuário 9: Obrigada (Baixa visão).

A amostra de discentes da UFMG mencionou que:

Usuário 3 – No que concerne, a biblioteca do Direito, no 3º andar (acho que é o terceiro), aquele destinado a ser um ambiente para estudo, ele tinha os azulejos no chão rachados ou soltos. E isso se configura um fator de risco de queda, para a minha deficiência (Deficiência física).

Usuário 4: O acesso físico entorno das bibliotecas deve ser adequado (Deficiência física).

Usuário 6: Além de baixa visão tenho muita dor nos ossos acho que falta cadeiras ergonômicas dentro desses espaços (Baixa visão).

Usuário 11: Disponha (Deficiência física).

Usuário 12: Não sei se há alguma iniciativa para digitalizar o acervo da UFMG para disponibilizar em alguma plataforma on-line a fim de facilitar o acesso, principalmente num contexto de ERE [ensino remoto emergencial], seria incrível, até mesmo porque uma plataforma digital permitiria usar dos recursos de acessibilidade nativos de sistemas operacionais desktop e mobile, para prover acessibilidade com pessoas com deficiências sensoriais ou mesmo físicas (Deficiência física).

Usuário 13: Acho que deveria ser mais sinalizada, e os acessos e a tecnologia ser realmente adequada aos alunos com deficiência, um maior preparo do funcionário e de todos os outros tipos de acessórios que o deficiente precisa para facilitar o uso do espaço (Deficiência física).

Usuário 14: Utilização do sistema de filas preferenciais nas bibliotecas da UFMG, pois todos ficam, atualmente, aguardando na fila comum (Deficiência física).

Usuário 15: Eu possuo cifoescoliose⁹⁷ severa e não consigo permanecer muito tempo nas bibliotecas estudando, pois, as cadeiras disponíveis não são confortáveis. Durante a graduação, na biblioteca da Arquitetura até havia cadeiras acolchoadas, o que ajudava muito, mas algumas bibliotecas não possuem esse tipo, ou quando tem são muito poucas e ficam sempre cheias. Acredito que fornecer algumas cadeiras acolchoadas em cada biblioteca aumentaria o nível de inclusão para aqueles espaços, pois, pessoas com

⁹⁷ Nas escolioses, a associação de forças deformantes leva mais frequentemente ao desenvolvimento de cifoescoliose¹. A cifoescoliose é definida como uma deformidade da coluna vertebral envolvendo um deslocamento tanto lateral (escoliose) quanto uma angulação ântero-posterior (cifose) (MOREIRA; MONTEIRO; DORNELLAS; VILELA; RIBEIRO, 2007, p. 70).

problemas de coluna se sentem mais convidadas a permanecer ali e não apenas buscar o livro e devolver depois. Viver o espaço da biblioteca é muito importante, pois é um ambiente de qualidade que a Universidade oferece, mas nem todos os alunos podem desfrutar de maneira equitativa (Deficiência física).

Usuário 18: Apenas melhorar o acesso (TEA).

Usuário 20: Realizar treinamentos para utilização do sistema da Biblioteca e disponibilidade de alguém para ensinar sobre a utilização na Biblioteca. As vezes fica subentendido que todos estão familiarizados, sabem utilizar sistema, constringendo os que não sabem e não estão familiarizados (Deficiência física).

Usuário 22: Ter uma biblioteca virtual, ou seja, os livros físicos serem disponibilizados no formato digital (Visão monocular).

Usuário 23: Em ocasiões diversas ocorre de eu não achar ou me perder do caminho indicado; não encontrar algum produto ou objeto desejado, porque não consegui ler as indicações das placas, principalmente de prateleiras, nesse mesmo contexto confundo sempre placas separadas por cores, porque visão subnormal não consegue distinguir todas as cores, mesmo uma placa de escrita enorme pode ser inútil se as cores entre ela e as letras não se distinguem. Coisas simples são imensamente úteis... p. ex. placa preta com letra branca. Placa preta com letra vermelha não são acessíveis, porque todas as cores são escuras e só vemos uma placa preta sem nada (Baixa visão).

Usuário 25: Raramente vou à biblioteca, lá não há livros para mim (Baixa visão).

Identifica-se nas falas dos discentes com deficiência: a barreira atitudinal, uma das mais difíceis de ser eliminada, diante da falta de proatividade e capacitação da equipe das BU; sugestão de melhoria na divulgação do NAI pois, o usuário só teve conhecimento do núcleo quando já tinha cursado três anos de Engenharia Elétrica. A maneira como é divulgado/apresentado esse serviço ao aluno com deficiência pode não estar se efetivando diante de alguma barreira na forma de trabalho. Ainda na dimensão metodológica observa-se a necessidade de implementação do atendimento prioritário pois, no momento, todos os usuários aguardam em fila comum para serem atendidos, realização de treinamento de usuários para uso da biblioteca e a capacitação da equipe da biblioteca. Menciona-se a falta de manutenção no piso da BU que pode ocasionar acidentes, falta de autonomia e dificuldade de locomoção e localização de materiais que precisa, o acesso às BU, falta de acessibilidade arquitetônica/física no entorno das BU – barreiras arquitetônicas/física no interior e no entorno das bibliotecas. Disponibilização de mobiliário ergonômico para mais conforto aos usuários, barreira do mobiliário e equipamentos; de tecnologias adequadas aos usuários com deficiência, disponibilização de recursos que a PcD necessita para

melhor uso dos espaços nas bibliotecas, acessibilidade instrumental. Sugestões de digitalização do acervo da UFMG disponibilização em algum tipo de plataforma que permitiria utilizar de recursos de acessibilidade na *web* e sugestão de uma biblioteca virtual. Destaca-se que está disponível aos usuários acesso as plataformas de *e-books*, com conteúdo em português de várias áreas da Graduação que foram adquiridos após estudo realizado pelas bibliotecas do sistema e avaliação de grupos de docentes. De acordo com informações no *site* da UFMG⁹⁸, em resposta às demandas do ERM, a BU fez investimentos superiores a R\$ 2 milhões em *e-books*. Menciona-se a necessidade de melhorar a sinalização na BU, atentar para o uso de cores em placas que podem confundir pessoas com visão subnormal. Entende-se como indispensável observar as orientações para elaboração de sinalização acessível – acessibilidade comunicacional.

Por fim, visualiza-se a presença de PcD nos mais variados cursos de Graduação e no Mestrado, o que demonstra que essas pessoas podem se tornar profissionais que atuarão em diversas áreas do conhecimento. Cenário esse que não fortalece a ideia do capacitismo (DIAS, 2013; CAMPBELL, 2001).

Mesmo com uma quantidade considerável de discentes que não utilizam os recursos dos NAI de ambas as IES, não se deve esquecer que esses setores são essenciais para o acolhimento e apoio ao estudante que se declara com deficiência. Tendo em vista que a comunidade acadêmica é bastante diversificada, pode haver estudantes que só conseguirão permanecer na universidade e, por conseguinte, concluir seus estudos tendo o auxílio desses setores.

Depreende-se que, com os dados dessa amostra, na instituição privada há alunos mais autônomos, que não precisam de recursos específicos para realizar seus estudos, a maioria não utiliza os serviços do NAI e se usam, são em quantidade menor do que do NAI da UFMG. A percepção desses discentes é que não há barreiras nas BU para o usuário com deficiência e as que têm são em percentual menor do que na UFMG, e que nas BU da PUC Minas usuários com deficiência recebem as mesmas condições do que o usuário sem deficiência. Observa-se que as tipologias de deficiências dos discentes que participaram da pesquisa nas IES são semelhantes.

⁹⁸ Disponível em: <https://ufmg.br/comunicacao/noticias/bu-libera-acesso-a-e-books-de-outras-duas-plataformas-multidisciplinares>. Acesso em: 2 jan. 2022

6.4 Análise das respostas das entrevistas com os gestores

A coleta de dados da amostra de gestores iniciou-se no dia 26 de janeiro de 2021 e finalizou-se em maio desse mesmo ano, conforme demonstrado no Apêndice B. Para conseguir a participação de alguns gestores, foi inevitável solicitar a intermediação de outros gestores da IES. Bem como para que, na impossibilidade da participação, que se indicasse um representante. Todos os contatos foram realizados via e-mail, endereços obtidos nos *sites* das IES, e informado o prazo final de 15 dias para a coleta de dados. Dado o cenário da pandemia e a falta de retorno dos participantes, esse prazo se estendeu até abril de 2021, quando se realizou a última tentativa de intermediação para o contato com o Reitor. Infelizmente, não se obteve sucesso nesse contato⁹⁹ e, da amostra de gestores inicial por oito participantes, sete gestores contribuíram com a pesquisa.

Destaca-se que um gestor da IES-A, em conversa por e-mail, aceitou participar da entrevista: “faço contato com você para marcar a entrevista” (G – IES-A, 2021). Devido à ausência desse retorno próxima de dois meses, realizou-se novo contato. O Gestor retorna informando que “[...] adotamos o procedimento acolher a demanda e responder por e-mail as perguntas. Sendo assim, estamos enviando as respostas às perguntas encaminhadas por você” (G – IES-A, 2021). Informa-se que, nas trocas de mensagens com esse gestor, foi solicitado o roteiro da entrevista para conhecimento prévio. Esclareceu que, de acordo com a metodologia da pesquisa aprovada, em exame de qualificação, no PPGGOC/UFMG, a entrevista deveria ser realizada *on-line*. Informou ao gestor que, diante dessa tomada de decisão por esse setor (nos demais setores da IES-A as entrevistas estavam sendo realizadas), na modificação na coleta de dados ,necessitar-se-ia fazer esse registro na tese. Esclareceu-se que ,por meio da entrevista semiestruturada, seria possível obter mais informações do interlocutor para a pesquisa na medida em que as respostas são dadas. E que permitiria ainda ao pesquisador, no decorrer da entrevista, realizar outros questionamentos nas respostas dadas. Assim, em ambas as instituições, ocorreu um contratempo na coleta de dados para essa amostra. Sendo que na IES-A houve a indicação do Chefe de Gabinete

⁹⁹ A pesquisadora saiu de licença maternidade entre maio e novembro de 2021. Dado o cenário de desde janeiro não conseguir contato com o Reitor a IES-B diante de várias tentativas, finalizou-se a coleta de dados e empreendeu a análise dos dados e considerações finais para concluir a tese.

para representar o Reitor e na IES-B uma indicação de um Diretor para representar o gestor do NAI.

Para realizar o tratamento da informação (BARDIN, 2009) das percepções dos gestores, realizou-se as transcrições das entrevistas e durante a sua leitura destacavam-se os termos que iam se repetindo – análise quantitativa–, à medida que as questões eram respondidas e que possuíam significado com as variáveis empresariais, a Matriz de Documentos de Referência e a gestão de BU na perspectiva da diversidade.

Criou-se duas planilhas no Excel¹⁰⁰, uma para cada IES com colunas Reitor, Pró-Reitor de Graduação, Diretor do Sistema de Bibliotecas e Diretor do NAI com os termos mais recorrentes das falas destes interlocutores e para cada uma delas uma coluna contexto em que ilustra a sua aplicabilidade/atenção para essa questão. Dada a extensão da planilha, decidiu por não as apresentar. Mas as nuvens de palavras (Figura 13 e Figura 14) mostram os 15 termos mais recorrentes nas falas dos gestores de ambas as IES. E no Apêndice K pode-se visualizar como foi a análise dos termos recorrentes e os contextos mencionados pelos gestores. As palavras biblioteca e NAI foram mencionadas pelos quatro gestores da IES A. E na IES B os termos mais recorrentes nas falas dos gestores foram NAI, deficiência, pessoas e barreiras.

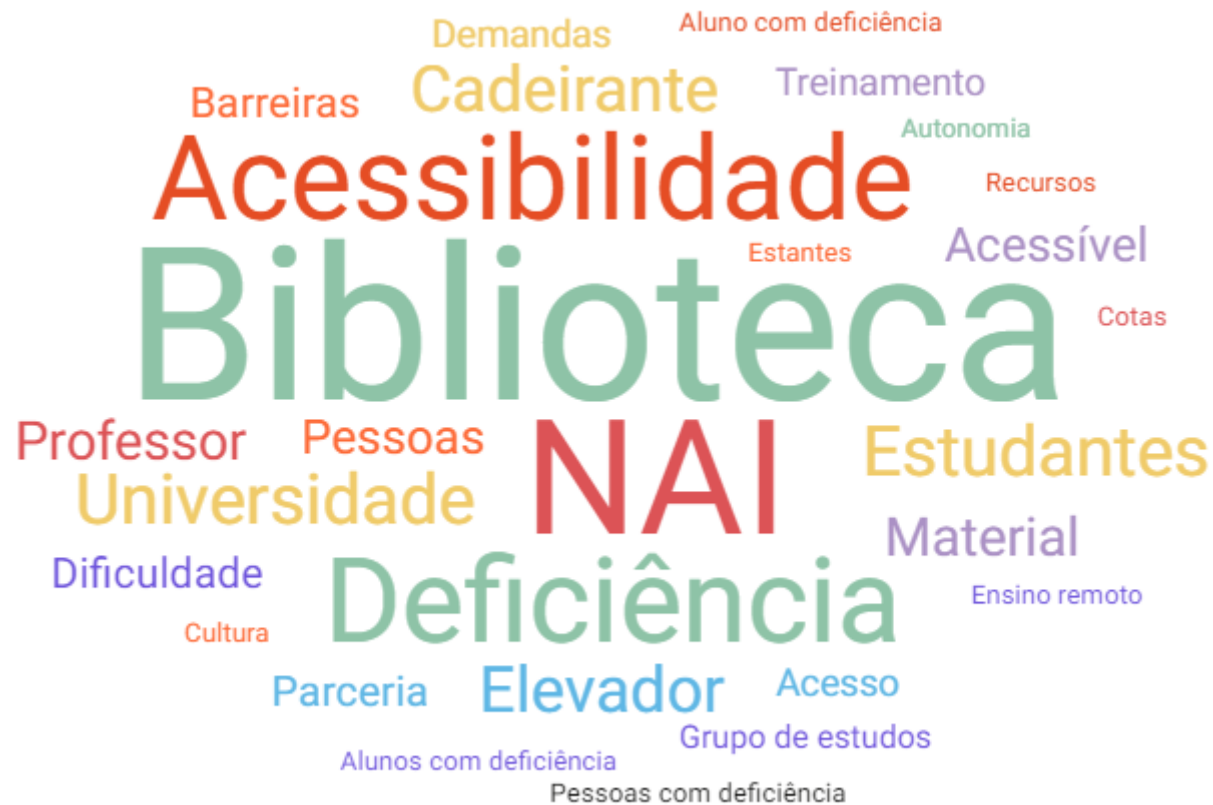
¹⁰⁰ Dada a extensão do documento utilizado para a análise de conteúdo a planilha não foi inserida na tese.

Figura 14 - Nuvem de termos recorrentes na fala dos gestores da IES A



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Figura 15 - Nuvem de termos recorrentes na fala dos gestores da IES B



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Os termos que mais se repetiram nas falas dos gestores da IES A foram alunos, deficiência, biblioteca, universidade, NAI, inclusão, acesso, parceria, barreira, audiolivro, acessibilidade, Libras e Braille. No diálogo com a investigação pode-se destacar termos como audiodescrição, textos alternativos para imagem, desenho universal, Pergamum (*software* de gerenciamento de bibliotecas), redes sociais, preconceito, legislação e terminologia. Os termos mais mencionados pelos gestores da IES B foram deficiência, NAI, biblioteca, pessoas, professor, dificuldades, universidade, ensino remoto, barreiras, acessibilidade e parceria. Esses gestores não mencionaram a inclusão, a legislação, terminologia, as tipologias de deficiência e as deficiências invisíveis. Ao identificar, analisar e mostrar esses termos permitiu dialogá-los com as variáveis empresariais da Teoria da Contingência que impactam na gestão na perspectiva da diversidade.

Na fala dos gestores da IES A, o SBU pode contribuir bastante com o processo de inclusão dando acesso a bases de dados, com gestor capacitado para conduzir o processo, disponibilizar audiolivros, legendar na medida que possível os vídeos produzidos, ajudar os alunos na mobilidade, utilizar diferentes recursos, com plataformas de livros, *ebooks*, trabalhar sob demanda. Para o Gestor 2, “a gente entendeu que é isso mesmo, porque as vezes, por exemplo, não tem nenhum aluno naquela área, então criar também tudo e fazer tudo para que se um dia aparecer alguém, também é um pouco de investimento equivocado”. Para o Gestor 3, o SBU sendo um espaço importante de acesso para a comunidade em geral, contribuirá com o processo de inclusão “ao considerar a necessidade de acessibilidade e o desenho universal com a oferta de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, minimizando barreiras atitudinais e tecnológicas”. Assim, “possibilitará a participação da PcD e o gozo de seus direitos como acessibilidade, liberdade de movimento e de comunicação” disse o Gestor 1. Para o Gestor 4, o SBU é um suporte fundamental para encurtamento entre o usuário e o acesso à informação com a disponibilização de TA, plataformas eletrônicas, audiolivros, com parcerias com os núcleos de inclusão, digitalização de materiais, legendagem, um setor de atendimento com bibliotecários que saibam Libras etc. Ele ainda acrescenta que “se o papel da biblioteca é atender a necessidade [do usuário], ela tem um papel social”.

Na análise dos discursos dos gestores da IES B, verificou-se que os sistemas de bibliotecas contribuem com o processo de inclusão na universidade tornando acessível a informação para todos, sem exceção, incluindo o espaço físico, acesso ao

acervo da bibliografia básica e complementar, com parceria junto ao NAI. Dá condições de ir e vir à BU realizando o empréstimo como qualquer outro estudante. Dependendo de como a biblioteca recebe os discentes com deficiência e o que tem a oferecer, pode contribuir para a sensação de autonomia desses usuários. Acrescenta-se acervo e espaços adequados além de profissional treinado. Segundo o Gestor 3 a gente vê o esforço que a biblioteca faz, mas ainda precisa de mais informação, precisa que a informação chegue às pessoas, precisa da acessibilidade”. Para os gestores dos SBU, a BU não está 100% acessível. O Gestor 4 da IES-A ainda pergunta: “tem biblioteca totalmente acessível? Fisicamente? eletronicamente?” E, em seguida, responde: “eu desconheço” (2021).

Com os discursos dos interlocutores juntamente com as informações observadas nos documentos normativos, elaborou-se o Quadro 20, demonstrando aspectos que ilustram como a Teoria da Contingência – variáveis empresariais –, podem interferir, sinalizar e contribuir para uma gestão de BU na perspectiva da inclusão e acessibilidade e para tomadas de decisões.

Quadro 20 – Variáveis empresariais no contexto da BU

VARIÁVEIS EMPRESARIAIS	DOCUMENTOS NORMATIVOS	REITORES	PRÓ-REITORES DE GRADUAÇÃO	DIRETORES NAI	DIRETORES SBU	BIBLIOTECÁRIOS GESTORES	USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA
ESTRUTURA	--	Barreiras físicas – portas estreitas, elevador, mobilidade, piso irregular, dar autonomia aos usuários com deficiência.	Modificação na altura da bancada para uso do cadeirante. Limitações para adaptações (prédios tombados), mobilidade física.	Ausência de acessibilidade em várias dimensões. Aquisição de cadeiras adaptada Identificação de barreiras Empréstimos de mobiliários para uso domiciliar.	Romper barreiras físicas (principais) e digitais Bibliotecas com limitação de espaço, impossível expandir. Espaços entre as estantes. Altura das estantes. Ausência de sinalização Braille. Elevadores antigos, fora da especificação. Remanejamento de espaço.	Balcão acessível para pessoa em cadeira de rodas e baixa estatura. Largura livre nos corredores para giro da cadeira de rodas Mesas acessíveis a pessoa em cadeira de rodas.	Vaga de estacionamento próxima. Transporte acessível. Móveis adaptada. Espaços sem tomadas.
PESSOAS	Capacitação de pessoal (equipe BU) e Usuários.	Dificuldade motora. Alunos cegos. Alunos com perda da audição.	Alunos com deficiência visual, auditiva, física, autismo. Acolhimento.	Alunos com deficiência auditiva, física, visual. Capacitação de pessoal para	A interação com as PcD nos dá <i>feedback</i> e contribui para a melhoria do	Síndrome de Asperger Baixa visão Deficiência física, auditiva, intelectual,	PcD auditiva, física, intelectual, Irlen, baixa visão, cegueira, cegueira monocular TDAH,

		Intérprete de Libras. Aproximação com os usuários. Profissionais treinados. Problema de saúde mental. Número insuficiente de pessoas para o trabalho nas bibliotecas.	Conhecimento para trabalhar com o aluno com deficiência. Complexidade das deficiências mentais, as não visíveis.	melhor atendimento aos alunos. Alunos e funcionários com deficiência.	sistema de bibliotecas. Ausência de pessoal com formação na temática. Cegos, tetraplégicos, cadeirante, baixa visão, deficiência auditiva. Servidores com deficiência. Grávidas. Capacitação da equipe. Treinamento de usuários.	cegueira, surdez TEA, Superdotação. Ausência de pessoal com formação na temática. Membros da equipe com deficiência.	sobrecarga cognitiva e inibição cognitiva TEA, surdez, visão monocular, Falta de proatividade nos funcionários. Falta de pessoas capacitadas.
TECNOLOGIA	Lupa, leitores de tela. Digitalização e reprodução de conteúdo. Livros eletrônicos. Atualização de formatos e suportes.	<i>Software</i> , bases de dados, acesso à internet, redes sociais, <i>WhatsApp</i> , plataformas eletrônicas.	Plataformas eletrônicas, Canva, Zoom, Teams, equipamentos em Braille.	Verificação de acessibilidade nos <i>sites</i> das bibliotecas nos periódicos eletrônicos. Desenvolvedores de <i>software</i> não priorizam as demandas das PcD.	Recursos eletrônicos, digitalização, NVDL, Dosvox. Computadores e teclados com recursos de acessibilidade.	Programas de ampliação de tela. Terminal de consulta acessível. Sintetizador de voz e display Braille. Sistema de leitura de tela. Impressoras e conversores Braille.	TA. Óculos especiais com filtros coloridos.

						Recursos audiovisuais.	
TAREFA	A avaliação do acervo visa formar e manter um acervo atualizado, completo e adequado às necessidades dos usuários. Atendem as necessidades informacionais dos usuários com necessidades especiais. Obras para PcD visual Parceria com o NAI para elaboração de materiais acessíveis.	Audiolivro Acompanhamento das necessidades dos alunos com deficiência, produção de material acessível, sinalização Braille, Acesso à biblioteca, acesso à informação, falta de informação em Braille, Falta de treinamento de usuário no uso dos recursos tecnológicos da BU.	Materiais especiais Atendimento por demanda Olhar especial para esses alunos, material em Braille, laboratórios, produção de provas, Diário eletrônico. Falta de material acessível. Alunos têm dificuldades para acessar e usufruir dos serviços das bibliotecas. Ensino remoto.	Ausência audiodescrição, de textos alternativos para as imagens. Digitalização de materiais. Empréstimo de material acessível. Produção de material adaptado. Pergamum Textos produzidos em Braille Produção de material atendendo as demandas professores e alunos(tipo de deficiência) Treinamento de pessoal, no uso de tecnologias.	Atendimento prioritário e-mail, telefônico, preocupação com a qualidade do atendimento Audiolivro, Braille. Grupos de estudos. Pergamum. Muita força de vontade para realizar o atendimento diante da falta de formação, material com fonte ampliada Digitalização, obras acessíveis, escaneamento, Braille Elevadores antigos, Treinamento de usuários.	Publicações em Braille Obras interpretadas em Libras Livro formato Dayse.	Acompanhamento pessoal, monitoria, apoio pedagógico, tradução e interpretação Libras, Audiolivro, Livro com fonte ampliada, livro de leitura fácil, Livro em tinta e em Braille, Mapa tátil Digitalização, formatação e adaptação de materiais Produção de materiais em diferentes formatos.
AMBIENTE	Não identificou aspectos sobre	Layout adaptado Universidade é	Legislação Independência e autonomia para	Acessibilidade para PcD ainda não é vista como	Papel social das bibliotecas. Parcerias	Barreira Atitudinal, Comunicacional,	Barreiras atitudinal, comunicacional,

	mudanças físicas, de <i>layout</i> entre outras para o atendimento as demandas das PcD.	adaptada Discriminação Barreiras atitudinais.	os alunos com deficiência Ambiente heterogêneo – várias tipologias de deficiências e demandas Acolhimento Parcerias. Mudança de cultura Política de cotas. Barreiras atitudinais, físicas, normas e regras.	prioridade. Barreiras atitudinais, comunicacionais e tecnológicas. Processo de inclusão é gradativo e contínuo. A comunidade acadêmica está em processo de aprendizagem. Barreiras atitudinais Barreiras atitudinais, físicas, tecnológicas e financeiras Mudança de cultura. Pessoas com deficiência eram invisibilizadas.	Instrumentos de avaliação do MEC para apresentar demandas à Universidade na temática Acolhimento.	Instrumental, Metodológica, Programática, física, equipamentos e dos mobiliários, informacional.	física, informacional, do mobiliário e dos equipamentos, instrumental.
--	---	---	---	---	---	--	--

Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

Ao término do presente capítulo, verificou-se que os objetivos propostos nesta investigação foram alcançados conforme apresentado no Quadro 21. Na sequência, no capítulo 7, são apresentadas as considerações, reflexões e inferências acerca da pesquisa realizada.

Quadro 21 – Verificação dos objetivos propostos

OBJETIVOS	RESULTADOS
Objetivo Geral	
Analisar a gestão dos Sistemas de Bibliotecas da PUC Minas e da UFMG na perspectiva da diversidade de usuários para o acesso à informação e a inclusão nas Bibliotecas Universitárias.	<p>✓ Documentos normativos, Diretores dos Sistemas de Bibliotecas Universitárias, Bibliotecários das bibliotecas setoriais em função de chefia e usuários com deficiência de ambas as IES.</p>
Objetivos Específicos	
Identificar na política de desenvolvimento de acervo (PDA), no guia do usuário, no (s) regulamento (s), e outros documentos normativos dos Sistemas de Bibliotecas da PUC Minas e da UFMG aspectos que abarquem as dimensões da acessibilidade, formação de acervo acessível, tecnologias assistivas, usuários com deficiência dentre outros correlatos.	<p>✗ Essa temática está insipiente nos documentos normativos o que pode gerar barreiras às PcD. Sugere-se que gestores e bibliotecários estudem a temática e conheçam os direitos desses cidadãos. Se possível envolver as PcD na elaboração de normativas etc. para que sejam contempladas em atualizações futuras desses documentos. A inclusão ocasiona o pertencimento.</p>
Verificar se são realizados estudos de usuários e se neles são contemplados aspectos da acessibilidade e inclusão.	<p>✗ 51,4% dos usuários (PUC Minas e UFMG) responderam que não sabem informar se esse tipo de pesquisa é realizado.</p> <p>✗ 46,2% dos bibliotecários gestores (PUC Minas e UFMG) disseram que não são realizados estudo de usuários.</p>
Verificar se orientações da matriz de documentos de referência para acessibilidade, inclusão e direito das pessoas com deficiência são implementadas nos sistemas de bibliotecas.	<p>✓ Apesar de os BG afirmarem que várias orientações das normas da ABNT estão disponíveis na BU, de maneira geral, percebe-se que é insuficiente a implementação do que dispõe e orienta os documentos de referência. Na análise dos documentos normativos dos SBU verificou-se que não contemplam -como dispõe os subsídios legais-, as PcD e os assuntos correlatos. Depreende-se que esse público não consegue se identificar do ponto de vista de pertencimento. Pode-se mencionar a falta de formação/conhecimento específico dos BG e da equipe para atuação com esse público, não há atendimento prioritário para PcD nas BU, os usuários com deficiência não recebem as mesmas condições de atendimento, falta autonomia, ainda existem barreiras nos espaços das BU, não se visualiza uma cultura inclusiva, falta acervo acessível, não se percebe o olhar para as PcD invisíveis etc.</p>
Conhecer a percepção dos Reitores das IES, dos Pró-Reitores de Graduação, dos Coordenadores dos Núcleos de Inclusão das Universidades, dos Gestores dos SBU, dos Bibliotecários na função de chefia/coordenação sobre a acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência nas BU.	<p>✓ Mesmo com a ausência de um gestor na amostra, pode-se se afirmar que esse objetivo foi atingido tendo em vista que num dado momento atinge-se a saturação e o acréscimo de informações não altera a compreensão da questão analisada.</p> <p>✓ Os gestores entrevistados possuem o mesmo ponto de vista quanto aos desafios do processo de inclusão, da falta de pessoal capacitado, de recursos físicos, das limitações de estrutura para realizar modificações, de que o usuário com deficiência não recebe as mesmas condições de atendimento e que ainda há barreiras para esse público.</p>
Conhecer a percepção do usuário com deficiência ao acesso à informação e uso da biblioteca.	<p>✓ 57,1% disseram que não deixaram de usar serviços ou a biblioteca por falta de acessibilidade</p> <p>✓ 31,4% responderam que não há barreiras nas BU</p> <p>✗ 31,4% informaram que os usuários com deficiência não recebem as mesmas condições de atendimento em relação ao usuário sem deficiência.</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2002.

A verificação dos objetivos da tese, no Quadro 21, dialoga com o desenho da pesquisa apresentado na Figura 9, no capítulo 5 Procedimentos Metodológicos

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desse estudo, com enfoque gerencial, a respeito da inclusão e acessibilidade nas BU, alcançou os objetivos propostos. Constata-se que houve avanços para receber, acolher e eliminar barreiras para as PcD, mas outros estudos podem ser feitos. Uma necessidade é criar uma política inclusiva para institucionalizar essa questão e tornar-se uma prática na rotina de trabalho da equipe da biblioteca. Até mesmo para padronizar o trabalho e ações para que, em um SBU, composto por várias bibliotecas setoriais, nós não encontremos mais cada uma realizando e/ou tratando sobre o assunto de maneiras diferentes. E com isso, as bibliotecas tenham condições de assegurar e promover os direitos da PcD objetivando à sua inclusão social e cidadania.

Essa temática é importante para a área da CI em razão de todas as investigações que são realizadas na gestão, no armazenamento, recuperação, uso da informação etc. que sempre tem um sujeito informacional envolvido. Não é o fato de vivenciarmos certas situações – ter um familiar com deficiência, por exemplo –, que nós tenhamos que despertar o interesse para tratar de determinados assuntos. Porque é recorrente pessoas terem a percepção de que o pesquisador ou outro profissional em seu campo profissional tem uma questão pessoal para desenvolver certas pesquisas acadêmicas. Mas é preciso compreender que, muitas vezes, esse interesse ocorre pelo fato de o bibliotecário gestor se autoavaliar para o trabalho com esse público, analisar a gestão da BU, ter uma visão holística e se apropriar de que incluir as PcD nas UI deve acontecer. É necessário entender que nós não precisamos sentir ou passar pelo que o outro passa para agir em relação a acessibilidade e a inclusão. É indispensável pensar esses aspectos para além das rampas ou elevadores. A acessibilidade não se limita a isso. Pois, como apresentado na tese, há várias tipologias de deficiência e que muitas vezes os nossos olhos não conseguem identificar. Cada tipo de deficiência tem que ser conhecida, compreendida e trabalhada no sentido de diminuir barreiras e dificuldades que esse público enfrenta em nossa sociedade. Visto que, quantas barreiras essas pessoas já passaram e ultrapassaram ao longo da vida até chegar ao ensino superior.

Observa-se que, nas IES pesquisadas, há uma política de inclusão institucional e que elas estão se modificando e se adaptando para acolher e dar condições de

permanência as PcD. Verifica-se que os reitores, pró-reitores de Graduação e diretores dos NAI possuem mais conhecimento com a temática e convivência com esse público. A presente afirmativa fundamenta-se pelos discursos da amostra de gestores e pelo contato deles ser mais próximo com os discentes com deficiência no dia a dia, na sala de aula, com outros setores que estão ligados ao atendimento de suas demandas e nos relatos de professores a esses gestores.

Diretores dos SBU e bibliotecários gestores das BU demonstram preocupação com a temática, exemplificam ações inclusivas, relatam parcerias com os núcleos de inclusão, esclarecem possíveis limitações para a permanência de barreiras e exclusão nas BU dentre outros aspectos. Contudo, atentando para a acessibilidade programática e os discursos desses gestores apreende-se que as normativas dos SBU devem ser reestruturadas visto que se nota a atenção à questão mais na comunicação oral do que na escrita.

Na amostra dos bibliotecários gestores, os profissionais da PUC Minas relataram ter menos dificuldades no atendimento ao usuário com deficiência do que os profissionais da UFMG e todos já atenderam PcD. Dois bibliotecários gestores da UFMG disseram nunca ter atendido PcD e nenhum BG dessa instituição tem formação na temática, ao contrário da PUC Minas, em que quatro bibliotecários responderam ter formação na área da pesquisa. Mesmo assim, na compilação das respostas, a amostra sinaliza que eles têm dificuldade para o atendimento a PcD. E um dado que chama a atenção é que, nessa amostra, 23,1% dos bibliotecários gestores não tem conhecimento de discentes com deficiência matriculados nos cursos das bibliotecas que atuam.

Sabe-se que a formação continuada tende a ser motivada por questões pessoais, mas, se esse grupo não se identifica com essa temática, não compreende que falamos dos direitos desse público e o profissional não vai na mesma direção da organização que está vinculada, os usuários com deficiência permaneceram distantes das BU e o documentos normativos, que são elaborados por bibliotecários, continuarão excluindo esse público. Como observado na fala dos gestores, o discente com deficiência não procura a biblioteca e/ou não frequenta porque sabe que lá não tem o que ele precisa. Essa é uma afirmativa preocupante e que corrobora o problema de pesquisa. Entende-se, portanto, que se os servidores de todos os setores das universidades não se apropriarem desse compromisso será impossível mudar o

cenário de exclusão e diminuir as desigualdades sociais indo ao encontro da Agenda 2030.

Os discentes apresentam percepções bem semelhantes nas duas instituições em suas experiências nas BU. Na unificação de suas respostas a respeito de barreiras nas BU, 31,4% disseram que não têm barreiras nas bibliotecas, mas em segundo lugar com 28,6% eles informaram a barreira arquitetônica/física. É um percentual bem pequeno entre as respostas ter e não ter barreiras para que se possa afirmar que as BU dessas instituições são acessíveis e inclusivas a uma diversidade de usuário. Além de observar, em suas respostas a outras perguntas do questionário, que eles dizem não terem tido a oportunidade de usar nenhuma biblioteca para ter ideia disso, que devido à pandemia o acesso é mais restrito e um percentual de 10% que responderam não utilizar nenhuma biblioteca da UFMG. Essas falas corroboram para problematizar esse percentual de 31,4%. E acrescenta que, talvez pelo desconhecimento da definição dos tipos de barreiras – arquitetônica, atitudinal, comunicacional, metodológica, programática, instrumental, informacional e ao mobiliário e equipamento—, eles responderam não ter barreiras nas BU.

Em atenção ao que dispões a legislação brasileira, verifica-se parcamente nas falas dos gestores os assuntos de TA, desenho universal, tipologias de barreiras, as várias dimensões da acessibilidade e as deficiências não visíveis. Mas salienta-se um olhar nas deficiências mais conhecidas e recorrentes. Nota-se, assim, uma similaridade com os estudos na CI – deficiência física, auditiva e visual – o que depreende que esses gestores estariam mais preparados para incluir esse público. De modo geral, nas falas dos interlocutores, algumas dificuldades mencionadas para a implementação da gestão inclusiva são a escassez de recursos humanos, falta de pessoal com formação na temática, estrutura (patrimônio/tombada), cultura inclusiva e recursos financeiros. A partir desse apontamento da falta de capacitação na temática cabe destacar que nem todas as deficiências são possíveis de se identificar visualmente. E mesmo que duas pessoas tenham a mesma deficiência, elas têm comportamento, demandas, gostos e preferências diferentes. É impreterível não se esquecer da singularidade dos usuários com suas múltiplas demandas para uso da informação e, do mesmo modo, aplicabilidade da informação distinta, independentemente, de sua condição ou características. Ante ao exposto, pode-se inferir que, mesmo com subsídios legais, na sociedade, nas universidades, nas BU falta preparo para as pessoas realizarem o processo de inclusão.

A partir da análise de dados e dos estudos realizados na CI, conclui-se que a prática do estudo de usuários é bastante relevante para auxiliar os gestores dos Sistemas de Bibliotecas nos trabalhos de inclusão. Ele pode ser realizado por meio de entrevistas e/ou questionários *on-line*, presencial, da forma que seja mais descomplicada para o bibliotecário diante de seus outros afazeres. Sugere-se que esses estudos contemplem, necessariamente, aspectos de acessibilidade e que tenham visibilidade. Destaca-se que as pessoas precisam saber que esse estudo está sendo realizado, sendo indispensável a sua divulgação. A fala dos discentes com deficiência demonstra isso.

Ao afirmar que há (d)eficiências na gestão das BU, que o processo de inclusão ainda é falho, reflete-se que os leitores talvez esperem desse estudo uma orientação prática de como trabalhar nesse contexto. Contudo, não é possível descrever um passo a passo de como o bibliotecário e a equipe da BU realizará a inclusão e a eliminação de barreiras na BU em que atua. Dado que, variáveis estarão a todo momento exercendo influência no cotidiano das bibliotecas o que exigirá mudanças continuamente. Todavia, alguns apontamentos são realizados, mas não esgotando as possibilidades e sugestões para mudanças e ações nesse contexto. Nesse sentido, pode-se mencionar: incluir e eliminar barreiras são questões que estão intrínsecas no cotidiano das UI e ao trabalho dos bibliotecários em qualquer que seja a tipologia da biblioteca; ter a compreensão de que um conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes para o atendimento, interação e mediação com esse público tornam-se essenciais. Entende-se que, o que não deve permanecer é uma postura de espera de que parta da IES, da chefia e do outro que ações e práticas inclusivas sejam implementadas nas bibliotecas. Visto que, a responsabilidade pela inclusão é de toda a sociedade.

No que tange ao espaço físico, recomenda-se verificar a possibilidade de implementação de alarmes e sinalização de acordo com a tipologia de deficiência – alarme sonoro para as PcD visual, sinalização visual em Braille, em tinta, em Libras para guiar e orientar os usuários na biblioteca.

Dentre as atividades realizadas diariamente nas bibliotecas, pensar nesse público quando realizar o treinamento de usuários (competência informacional), haverá PcD participando do treinamento? O que será preciso fazer/disponibilizar para que esse usuário participe como os demais dessa atividade? O serviço de referência seja ele presencial e *on-line* – há acessibilidade na *web*? Na disseminação seletiva da

informação, atenção ao tamanho da fonte, tipo de letra sem serifa, cores utilizadas; a PDA contemplar materiais acessíveis; avaliar a acessibilidade nos serviços prestados, no *marketing* das UI; planejar e elaborar políticas inclusivas; administrar os recursos orçamentários de maneira que possam ser investidos na acessibilidade das bibliotecas, dentre outras atividades que o bibliotecário pode avaliá-las nesse cenário.

Vale salientar que, para realizar essas práticas com esse olhar, a acessibilidade atitudinal é indispensável. Ela é a primeira dimensão que os gestores precisam observar para que as BU se tornem espaços inclusivos e promovam a participação da PcD, PcD não visível, com deficiências múltiplas estas duas últimas não encontradas no Estado da Arte, nos documentos normativos dos SBU, bem como nas entrevistas com os gestores. Outra barreira que se destaca é a programática que impede a criação de uma política e cultura inclusiva. Considera-se que seja necessário observar as IES como um todo, o seu macroambiente, o entorno das BU, manter continuamente a parceria com os NAI. O diálogo das BU com esses núcleos auxilia para uma UI acolhedora, mais acessível e com equipe consciente do seu papel.

Apreende-se que esse olhar para as ações da universidade e para os núcleos de apoio se faz necessário no intuito de conhecer as práticas inclusivas que vêm sendo realizadas e, assim, sinalizar para que a gestão de BU possa caminhar na mesma direção de valorização das diferenças e assumir a responsabilidade de dar o acesso à informação a todos. Ao dialogar sobre uma gestão de BU com essa visão holística, compreende-se que a cultura inclusiva da Universidade e dos Núcleos possam vir a impactar na prática profissional do bibliotecário e na administração dessas UI. Pode cooperar para que ações sejam pensadas e implementadas nesse contexto. Percebe-se a importância da comunicação organizacional, das parcerias entre os setores, da empatia e do respeito ao próximo. Entende-se que os setores das IES alinhados e com o mesmo discurso possam eliminar barreiras no ensino superior e conscientizar a comunidade acadêmica sobre essa temática e o papel de cada um – gestores, discentes, docentes, técnicos que estão diariamente em contato com a diversidade de pessoas.

Diante da multiplicidade de pessoas em busca de formação e conhecimento, entende-se que essa temática deveria fazer parte da pauta das reuniões realizadas pelos gestores das BU com os seus pares. Essa prática possibilitaria conscientizar a equipe sobre a presença desse público nas IES e suas implicações nas BU, em sensibilizar essa equipe para receber, respeitar e combater a discriminação e o

preconceito. A gestão inclusiva será realizada se o outro – diversidade, pluralidade, alteridade – for o seu ponto de partida.

Destaca-se que essa discussão não se resume ou finaliza nos usuários das bibliotecas (discentes), mas engloba da mesma forma os servidores públicos e os colaboradores das empresas que são usuários da informação. Uma vez que essas pessoas podem ter uma deficiência e apresentar demandas específicas para realizarem as suas atividades na biblioteca, secretaria, seção de ensino ou em sala de aula. Essa afirmativa se fortalece ao se observar esse aspecto na fala de gestores das IES.

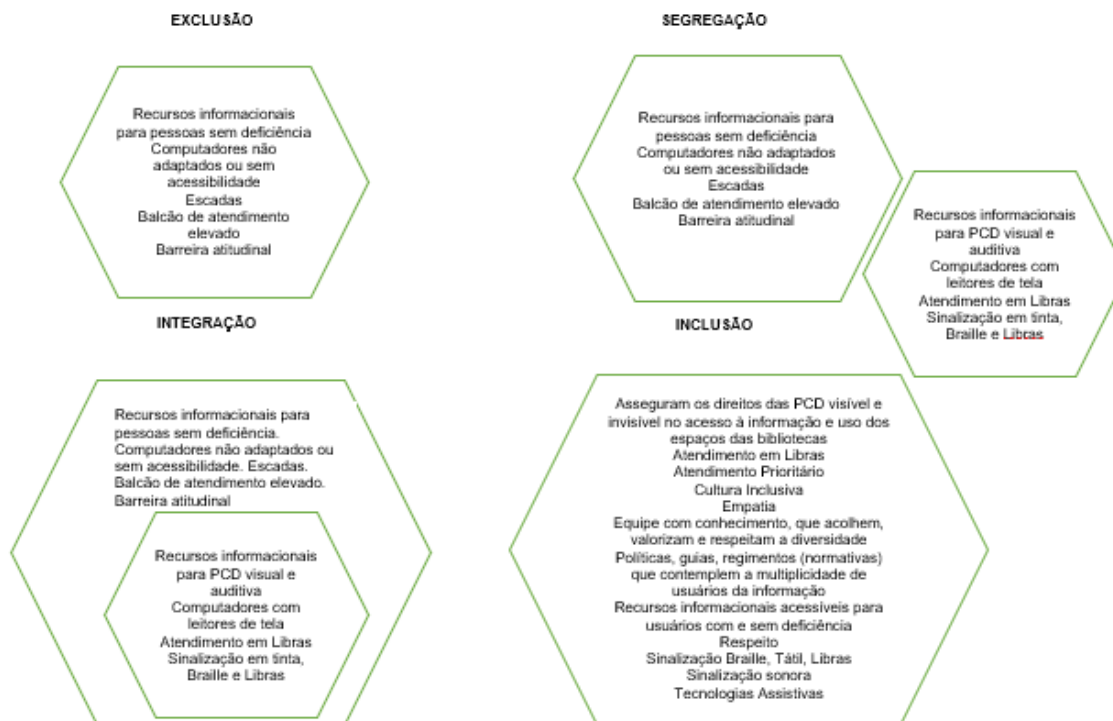
Compreende-se que fazer a gestão de BU e criar serviços para que ela possa ser acessível é essencial que o usuário da informação que tem deficiência faça parte da realidade das bibliotecas brasileiras. Do contrário, esse distanciamento e a falta de conhecimento das demandas e especificidades desse público tende a aumentar e com isso a exclusão no âmbito das BU. É indispensável ir ao encontro das necessidades de seus usuários, da sociedade. O trabalho do bibliotecário é para o outro, portanto, precisaria estar em constante aprendizado e renovando o seu conhecimento.

Como mencionado, o processo de inclusão é infinito e cabe destacar que o conceito de incluir, não se limita a receber, mas dar condições de permanência e uso dos seus espaços e recursos de maneira a transformar as bibliotecas para que possam atender a todos indistintamente. Infere-se que quando as pessoas sem deficiência compreenderem e respeitarem os direitos das PcD possibilitarão a sua participação efetiva e plena na sociedade brasileira e com condições com as demais pessoas.

Mesmo com práticas inclusivas em ambas as IES, com gestores e bibliotecários conscientes da importância desse assunto e da legislação, o imperativo ambiental – legislação, tipologias de deficiência, comportamento dos usuários, demandas das PcD, produção de material acessível, *softwares*, plataformas eletrônicas, *e-books* etc. – implicará em uma constante avaliação de suas práticas inclusivas. Podendo ocorrer mudanças na estrutura, nas pessoas, nas tecnologias e tarefas a serem realizadas para atenderem as demandas dessas pessoas.

Ante todo o exposto na tese, faz-se uma alusão ao Processo de Inclusão (Figura 15) no contexto das bibliotecas para ilustrá-lo e ao mesmo tempo corroborar o título da tese.

Figura 16 – Processo de inclusão em bibliotecas



Fonte: Dados da pesquisa, 2022.

A presente Figura ilustra, sucintamente, como excluir ou incluir os usuários da informação com deficiência nas BU a partir da revisão de literatura, das variáveis empresariais, dos subsídios legais e das falas dos interlocutores da pesquisa.

A visão holística na gestão das BU não contempla a diversidade de maneira que esses cidadãos tenham os mesmos direitos e consigam utilizar essas UI de maneira autônoma como as pessoas sem deficiência. Ampliar os estudos a respeito das deficiências invisíveis considera-se indispensável. A baixa menção de pessoas com deficiências não visíveis mostra o desconhecimento dos gestores sobre essas pessoas e/ou que eles estão presentes no ensino superior, que são usuários das BU e que podem ter dificuldades no seu uso. Sugere-se, para futuras pesquisas, realizar estudos de usuários que incluam professores, bibliotecários, auxiliares com deficiências menos conhecidas; a produção e aquisição de livros de leitura fácil para atender os neoleitores; a inacessibilidade na *web* que ainda permanece; a política de desenvolvimento de acervo acessíveis; a acessibilidade nos repositórios

institucionais; criar/desenvolver uma rede nacional *on-line* de repositório de informação acessível para dar acesso aos materiais criados, adaptados, digitalizados por bibliotecas, núcleos de inclusão e universidades do país para as PcD e que os cidadãos com deficiência possa acessar esse conhecimento (otimizaria os recursos investidos e evitaria o retrabalho na produção e gestão de fontes de informação acessível); observando os direitos autorais; estudo sobre bibliotecas que oferecem serviços acessíveis (conhecer boas práticas, compartilha-las como aprimorá-las com a participação das PcD; verificar a prática da catalogação e indexação de materiais acessíveis em *softwares* de gestão de bibliotecas para o acesso das PcD entre outros.

É preciso mudar essa realidade de exclusão e de (de)deficiência nas bibliotecas brasileiras. Em 2010, a ONU tinha como meta a sociedade inclusiva e hoje, no ano de 2022, não alcançamos essa meta. Como pesquisadora desde 2013 na temática, eu tenho a percepção que as modificações nas BU nessa questão estão caminhando lentamente, ainda se visualiza profissionais se capacitando em áreas somente por gostos pessoais e não visualizando que a acessibilidade, em suas várias dimensões, a inclusão, as PcD, são aspectos intrínsecos a todas as atividades dos bibliotecários. Pois, organizamos, disseminamos, tratamos a informação. Enfim, fazemos a sua gestão para que pessoas a utilize, mas ainda não estão incluindo nesses usuários da informação aquele que têm deficiência. E em particular as deficiências não aparentes. Infelizmente, compreendo que esse público permanece para alguns bibliotecários invisibilizado, tendo em vista que as bibliotecas não garantem os direitos dessas pessoas.

Ao refletir a respeito dos ganhos e impactos desta tese para a sociedade, destacam-se alguns pontos, a saber: os produtos glossário que auxiliam o leitor a navegar pelo texto, compreender melhor os assuntos e a criação de uma conta na rede social *Instagram* (@bibliotecasacessiveis) para criar, compartilhar, sensibilizar etc. bibliotecários, auxiliares e demais interessados na temática. Os Quadros do Estado da Arte apresentados no Apêndice A, em que mostram resultados de pesquisas que informam e sinalizam para ações que podem ser desenvolvidas nas BU e nas IES, as Tabelas, os gráficos e Quadros com dados, informações e análises dos Sistemas de Bibliotecas das Universidades que sinalizam para reflexão de sua gestão e repensar novas formas de trabalho nesse contexto. Tem-se a análise documental, o levantamento das leis que permite ver no que não avançamos, a lei de cotas com sua representatividade que possibilitou o maior ingresso das PcD ao ensino

superior, tem questões que sinalizam para a formação do bibliotecário e, conseqüentemente, um repensar a matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia no país, o esclarecimento ao leitor sobre as terminologias e a sua importância e respeito para com o trato com essas pessoas, os ODS da Agenda 2030 mostrando como as bibliotecas podem contribuir. A tese fala do campo da CI e Biblioteconomia, mas ela dialoga com o campo da Educação Especial. Com a leitura da tese, o texto vai mostrando ao leitor como precisamos avançar nesse assunto nas BU, que aspectos que foram observados nestes sistemas de bibliotecas podem se repetir em outras tipologias de bibliotecas.

A acessibilidade nas bibliotecas é um direito humano, não um privilégio. Não se fala sobre dar mais trabalho para o bibliotecário ou dar privilégio a esses usuários, mas de direito, dessas pessoas estarem presentes nestes espaços e usufruir desse equipamento cultural como todos. São anos de pesquisa que esta temática vem sendo realizada, principalmente com as PcD física e visual, e ainda nos deparamos com barreiras que se considera que não deveria mais existir. Entretanto, esse público ainda convive com barreiras e preconceitos.

O meu papel como cientista da informação é a preocupação com as questões sociais, principalmente aquelas que dizem respeito à questão profissional. Espera-se, assim, que o presente estudo promova e amplie a discussão por uma gestão inclusiva nas bibliotecas brasileiras, sensibilize gestores, bibliotecários e auxiliares a participarem do processo inclusivo que existe nas IES, que consiga fazer com que esses profissionais reflitam e repensem a sua prática profissional compreendendo que é possível disponibilizar uma biblioteca sem barreiras se a barreira atitudinal for rompida, visto que a biblioteca tem que se preocupar com **TODA** a sua comunidade. Como um discente com deficiência menciona, “viver o espaço da biblioteca é muito importante, pois é um ambiente de qualidade que a Universidade oferece, mas nem todos os alunos podem desfrutar de maneira equitativa” (Usuário 15, UFMG, 2021).

REFERÊNCIAS

- ACCESSIBILITY Information Toolkit for Libraries. Ontário: University of Toronto Libraries: Ontario Council of University Libraries, 2014. Disponível em: <https://ocul.on.ca/accessibility/sites/default/files/OCUL%20Accessibility%20Toolkit%20-%20ENG%20-%20v2.0%20%28May%202014%29.pdf>. Acesso em: 04 jul. 2020.
- AGENDA 2030. Os 17 objetivos de desenvolvimento sustentável. Disponível em: <http://www.agenda2030.com.br/ods/9/>. Acesso em: 23 fev. 2021.
- ALMEIDA, Jobson Louis Santos de. Teoria da contingência no contexto capacitante da biblioteca multinível. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.25, número 1, p160-178, mar/2020. Disponível em: Acesso em: 15 jun. 2020.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. In: VALENTIM, Marta Lígia. (org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.
- ALMEIDA, Maria Christina de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet Lemos, 2009.
- ALVES, Alan Vasconcelos. **Informação e inclusão: um estudo da aplicação de acessibilidade em portais legislativos estaduais**. 2012. 126f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.
- ALVES, Sarah. Miglioli. da Cunha. **Apropriação da informação por surdos no ambiente web à luz da Ciência da Informação**. 2014. 113 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.
- AMORIM, Iara Rodrigues de, AMARAL, Roniberto Morato do. Perfil de competências necessárias à função biblioteconômica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16.; SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS, 2., 2010, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_115.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2019.
- ANDRIGHETTO, Aline. Direitos das minorias: proteção e reconhecimento. **Revista Amicus Curiae**, Criciúma/Santa Catarina, v.10, p. 1-23, 2013. Disponível em: <http://periodicos.unesc.net/amicus/article/view/1301/1238>. Acesso em: 21 jan. 2021.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2. d. Rio de Janeiro, 2015.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 15599**: acessibilidade: comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008.

BAGANHA, Filomena. Novas bibliotecas, novos conceitos. *In: Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*, Porto, n. 1, p. 93-97, 2004. Disponível em: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/616>. Acesso em: 15 jun. 2020.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. **Planejamento estratégico para unidades de informação**. São Paulo: Polis, 1995.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. *Inf.Inf.*, Londrina, v. 13, n. esp., p.1-25, 2008. Disponível em: www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843 . Acesso em: 29 fev. 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2009.

BASTOS, Karolina Vieira da Silva. **Os desafios encontrados no acesso à informação digital por pessoas com deficiência visual Brasília**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

BECKER, Caroline da Rosa Ferreira. **Gestão de bibliotecas escolares com foco nas quatro funções gerenciais**: estudo de caso nas bibliotecas do instituto federal de educação, ciência e tecnologia catarinense. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina 2010.

BERSCH, Rita. **Introdução à tecnologia assistiva**. Porto Alegre: CEDI, 2017. Disponível em: https://www.assistiva.com.br/Introducao_Tecnologia_Assistiva.pdf. Acesso em: 18 fev. 2021.

BIBLIOTECA Nacional (Brasil). Anais[...]. Rio de Janeiro, 2014. v. 130. Disponível em: http://memoria.bn.br/pdf/402630/per402630_2010_00130.pdf . Acesso em: 20 mar. 2018.

BOENTE, Alfredo; BRAGA, Gláucia. **Metodologia científica contemporânea**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

BOLT, Nancy; WYBER, Stephen. **Library service to people with disabilities**. 2017. Disponível em: <https://www.ifla.org/ES/publications/node/47193?og=7409>. Acesso em: 04 jul. 2020.

BOOTH, Tony; AINSCOW, Mel. **Index para a inclusão**: desenvolvendo a aprendizagem e a participação nas escolas. 2011. Bristol: Center for Studies on Inclusive Education, 2011.

BOTELHO, Maria de Fátima Cleôenis. **Bibliotecas universitárias: mediação e acesso à informação para pessoas com deficiência**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2014.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível

em:http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 15 jun. 2020.

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. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 08 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989**. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm. Acesso em: 08 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8213cons.htm . Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 08 out. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004**. Dispõe sobre prioridade de atendimento às pessoas que especifica, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm. Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 11.133, de 14 de julho de 2005**. Institui o Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/lei/l11133.htm. Acesso em: 08 out. 2022.

BRASIL. Secretaria de Educação Especial. **Política nacional de educação especial na perspectiva da educação inclusiva**. Brasília: MEC, 2008. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/politicaeducacional.pdf> . Acesso em: 24 abr. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 7.611, de 17 de novembro de 2011**. Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm. Acesso em: 08 out. 2022.

BRASIL. **Metas do Plano Nacional de Cultura**. 2011a. Disponível em: http://www.cultura.gov.br/documents/10883/11294/METAS_PNC_final.pdf/ . Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm . Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012**. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2011-2014/2012/Lei/L12764.htm . Acesso em: 15 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm . Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016**. Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2016/Lei/L13409.htm . Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. CONGRESSO NACIONAL. CAMARA DOS DEPUTADOS. **Relatório de atividades**: comissão de defesa dos direitos da pessoa idosa. Câmara dos Deputados: Brasília, 2017. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/comissao-de-defesa-dos-direitos-da-pessoa-idosa-cidoso/documentos/publicacoes/relatorios-de-atividades> . Acesso em: 15 jun. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 9.451, de 26 de julho de 2018**. Regulamenta o art. 58 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/decreto/D9451.htm . Acesso em: 08 out. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 10.502, de 30 de setembro de 2020**. Institui a Política Nacional de Educação Especial: equitativa, inclusiva e com aprendizado ao longo da vida. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.502-de-30-de-setembro-de-2020-280529948> . Acesso em: 5 out. 2022.

BRASIL. **Portaria nº 3.284, de 7 de novembro de 2003**. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/port3284.pdf> . Acesso em: 03 ago. 2022.

BULGACOV, Sergio. Estudos comparativos e de caso de organizações de estratégias. **O&S, Organizações e Sociedade**, Salvador, v. 5, n. 11, jan./abr. 1998. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaoes/article/view/10375/7394>. Acesso em: 04 jul. 2022.

CANDAU, Vera Maria (Coord.) **Somos todos/as iguais?** escola, discriminação e educação em direitos humanos. Rio de Janeiro: Lamparina, 2012.

CAMPBELL, Fiona Kumari. Inciting Legal Fictions: disability's date with ontology and the ableist body of the Law. **Griffith Law Review**, v. 10, n. 1, p. 42-62, 2001. Disponível em: <https://research-repository.griffith.edu.au/handle/10072/3714>. Acesso em: 16 nov. 2022.

CASTRO, C A. Histórico e evolução curricular na área de Biblioteconomia no Brasil. In: VALENTIM, Marta Lígia. (org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

CERQUEIRA, Fabiana de Jesus. **A inclusão da pessoa com deficiência visual sob a perspectiva da Ciência da Informação**: um estudo nas bibliotecas da UFRB. 2019 Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2019.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHAVES, L. G. Mendes. Minorias e seu estudo no Brasil. **Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v.2, n. 1, p. 149-158, 1971. Disponível em: http://www.rcs.ufc.br/edicoes/v2n1/rcs_v2n1a8.pdf. Acesso em: 25 jun. 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de empresas**: uma abordagem contingencial. São Paulo: MacGraw-Hill, 1987.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, Campus, 2005

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**: os novos horizontes em administração. 3. ed. São Paulo: Manole, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 3. ed. São Paulo: Manole, 2014a.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração para administradores e não-administradores**: a gestão de negócios ao alcance de todos. São Paulo: Saraiva, 2008.

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

CHOO, Chun Wei. A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões . 3. ed. São Paulo: SENAC, 2011.

CONCEIÇÃO, Tamires Neves. **A tecnologia audiovisual através da informação audiodescritiva**: uma perspectiva da ciência da informação. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

CONEGLIAN, André Luís Onório. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos**: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília (SP), 2008.

CONFERÊNCIA MUNDIAL SOBRE O ENSINO SUPERIOR NO SÉCULO XXI: visão e ação, 1., 1998, Paris. **Anais [...]**. Brasília, DF: UNESCO, 1998. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-a-Educa%C3%A7%C3%A3o/declaracao-mundial-sobre-educacao-superior-no-seculo-xxi-visao-e-acao.html> . Acesso em: 15 jan. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução nº 207/2018, de 9 de novembro de 2018**. Disponível em: <http://www.cfb.org.br/wp-content/uploads/2018/11/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf> . Acesso em: 18 nov. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE (CONASS). Conass lança Guia para enfrentamento à morbimortalidade por acidentes de trânsito. 2019. Disponível em: <https://www.conass.org.br/conass-lanca-guia-para-enfrentamento-a-morbimortalidade-por-acidente-de-transito-%e2%84%ae-transitar/>. Acesso: 29 jun. 2020.

CONVENÇÃO sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. 2007. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=424-cartilha-c&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 25 jun. 2020.

CORRADI, Juliane Adne Mesa. **Ambientes informacionais digitais e usuários surdos**: questões de acessibilidade. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.

COSTA, Michelle Karina Assunção. **Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias**: a formação e atuação do Bibliotecário. 2015. 163f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed: Bookman, 2010.

CRUZ-RIASCOS, S. A. **Rede colaborativa de serviços e produtos de informação no contexto das Bibliotecas Universitárias Brasileiras**. 2013. Tese (Doutorado

em Ciência da Informação e Documentação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI; Cordélia Robalinho. de O. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n.6, dez. 2010. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/14869> . Acesso em: 25 jun. 2022.

CUNHA, Murilo Bastos da; AMARAL, Sueli Angelica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudos de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

CUSIN, Cesar Augusto. **Acessibilidade em ambientes informacionais digitais**. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual, Marília (SP), 2010.

DIAS, Maria Matilde Kronka; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2021.

DINIZ, Débora. **O que é deficiência**. 1. ed. São Paulo: Brasiliense, 2012.

DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. **Os novos papéis da biblioteca universitária brasileira**. 2012. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane L. da Silva (org.) **Biblioteconomia [recurso eletrônico]**. Porto Alegre: Penso, 2014.

EVANS, G. E. **Developing library and information center collection**. 4. ed. Englewood: Libraries Unlimited, 2000.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2006.

FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspect. Ciênc. Inf**, v.17, n.1, p.153-168, jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v17n1/a09v17n1.pdf> . Acesso em: 25 jun. 2020.

FERNANDES, Joana D'arc Páscoa Bezerra. **Diagnóstico da acessibilidade informacional na biblioteconomia brasileira**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2018.

FERREIRA, Fernanda M. Rodrigues. M. *et al.* Suporte de leitura: desenvolvimento de um protótipo para auxílio a pessoas com baixa visão – testes preliminares. **Ver. Ter. Ocup. Univ. São Paulo**. v.26, n. 2, p. 288-93, maio/ago, 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rto/article/view/79651> . Acesso em: 25 jun. 2022.

FERREIRA, Lusimar Silva. **Bibliotecas universitárias brasileiras**. São Paulo, Pioneira; Brasília: INL, 1980.

FERRÉS, S. P. Acessibilidade Física. *In*: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008, p. 36- 49.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.

FIGUEIREDO, Nice de Menezes. Usuários. *In*: **Paradigmas modernos da ciência da informação em usuários coleções referência & informação**. São Paulo: Polis ABP, 1999.

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas (Manual orientador). São Paulo: Mais Diferenças, 2016.

FRANCISCO, Manuela; SOUSA, Norberto. **Guia de produção de conteúdos digitais acessíveis**. 2019. Disponível em: <https://icon-line.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/4044/3/guia-producao-conteudos-digitais-acessiveis.pdf> . Acesso em: 22 fev. 2021.

FUNDO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A INFÂNCIA (UNICEF). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. Disponível em: https://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10133.htm . Acesso em: 25 jun. 2020.

GIMENO SACRISTÁN, J. **O currículo**: uma reflexão sobre a prática. 3. ed. Porto Alegre, [RS]: Artmed, 2000.

GALVÃO FILHO, Teófilo Alves. **Tecnologia assistiva para uma escola inclusiva**: apropriação, demanda e perspectivas. 2009. Tese (Doutorado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal da Bahia, 2009.

GOFFMAN, Erving. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

GOMES, Claudiana Almeida de Souza. **Direito à informação do surdo**: usabilidade e acessibilidade nos espaços virtuais de bibliotecas universitárias federais brasileiras. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2013.

GONÇALVES, Aline Lima. **Serviço de informação sobre deficiência**: desafios para organização da informação. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

GROULX, L.-H. Contribuição da pesquisa qualitativa à pesquisa social. *In*: J. Poupart *et. al.* (org.). **A pesquisa qualitativa**: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis-RJ: Editora Vozes, 2008

GUERRA, Erica Simony Fernandes de Melo. **Gestão da Informação no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Zila Mamede**: avaliação do fluxo de produção de materiais informacionais acessíveis na UFRN. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo demográfico 2010**: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf . Acesso em: 25 jun. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Manual de preenchimento do censo da educação superior, 2018**: Módulo Instituição de Educação Superior (IES). Ministério da Educação: Brasília, 2019. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/questionarios_e_manuais/2018/modulo_relatorio-2019-01-15-completo.pdf. Acesso em: 01 set. 2021

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2018 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2020. Disponível em: https://download.inep.gov.br/publicacoes/institucionais/estatisticas_e_indicadores/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2018.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2017 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2019. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2017.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2016 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2018. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2016.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2015 [recurso eletrônico]. 2. ed. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2018. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/resumo_tecnico/resumo_tecnico_censo_da_educacao_superior_2015.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2014 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2017. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2014/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2014.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2013 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2015. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2013/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2013.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2012 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2014. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2012/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2012.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2011 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2013. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2011/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2011.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Resumo técnico do Censo da Educação Superior 2010 [recurso eletrônico]. Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2012. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2010/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2010.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopses Estatísticas da Educação Superior 2010**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior> . Acesso em: 01 out. 2021

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). 2015. **Processo de avaliação**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/processo-de-avaliacao> . Acesso em: 25 jun. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopses Estatísticas da Educação Superior – Graduação. 2016**. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior> . Acesso em: 25 jun. 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTION (IFLA). **Acesso e oportunidades para todos**: como as bibliotecas contribuem para a agenda 2030 das Nações Unidas. 2016. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/access-and-opportunity-for-all-pt.pdf> . Acesso em: 25 jun. 2020.

IVANOVICH, Ana Carolina Friggi; GESSER, Marivet. Deficiência e capacitismo: correção dos corpos e produção de sujeitos (a)políticos. **Quaderns de Psicologia**, Barcelona, v. 22, n. 3, 2020.

JULIATTO, Clemente Ivo. Pensando na biblioteca universitária. **Educ. Bras.** Brasília, v. 10, n. 21, p. 105-123, 1988.

KAVANAGH, Rosemary; SKÖLD, Beatrice Christensen. **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: 20 mar. 2020.

KLIN, Ami. Autismo e síndrome de Asperger: uma visão geral. **Rev. Bras. Psiquiatr.**, São Paulo, v.28, maio, 2006. Supl. 1. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1516-44462006000500002. Acesso em: 22 fev. 2021.

KUHLTHAU, C. Inside the search process: information seeking from the users perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991. Disponível em: <https://pdfs.semanticscholar.org/ed00/f5a4c7a802f07ecc08590fcf3496e8265561.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2020.

LANNA JÚNIOR, Mário Cléber Martins (comp.). **História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil**. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010

LABORATÓRIO DE PESQUISA, ESTUDO E APOIO À PARTICIPAÇÃO E À DIVERSIDADE (LAPEADE). **Index para inclusão**: desenvolvendo a aprendizagem e a participação nas escolas. Rio de Janeiro: UFRJ, Faculdade de Educação, 2012. Disponível em: <http://www.lapeade.com.br/publicacoes/documentos/index2012-final%20FOTOS%20BRASIL.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2020.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber**. Belo Horizonte: UFMG, 1999.

LAZZARIN, Fabiana Aparecida. **De olho no OPAC da biblioteca universitária**: avaliação sobre e acessibilidade e arquitetura da informação para web com a interação de usuários cegos. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

LEMOS, Joseana Costa; CHAHINI, Thelma Helena Costa. Tecnologias assistivas nas bibliotecas universitárias. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 5, n. 12, p.32517-32531 dec. 2019 Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/5675/5122>. Acesso em: 04 jul. 2020.

LIMA, Etelvina. A biblioteca no ensino superior. **R. Bibliotecon**. Brasília, v. 5, n.2, jul. / dez. 1977. Disponível em:

http://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/05/pdf_ce5f65a8f7_0016749.pdf . Acesso em: 07 abr. 2020.

LIMA, Priscila Augusta. **Educação inclusiva e igualdade social**. São Paulo: AVERCAMP, 2006.

LONGO, Rose Mary Juliano. Gestão do conhecimento e unidades de informação. *In*: VERGUEIRO, Waldomiro; MIRANDA, Angélica C. D. (org.). Administração de unidades de informação. Rio Grande: FURG, 2007.

LUBISCO, Nidia M. L. **La evaluación en La biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora**. 2007. Tese (Doutorado) – Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidade Carlos III de Madrid, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12225/1/tesisnidia.pdf> . Acesso em: 25 jun. 2020.

LUBISCO, Nidia M. L. (org.). **Biblioteca universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador, EDUFBA, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/5620/1/Biblioteca.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2020.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência, 2006.

MAIOR, Izabel Maria Madeira de Loureiro. Movimento político das pessoas com deficiência: reflexões sobre a conquista de direitos. *Inc. Soc.*, Brasília, DF, v.10 n.2, p.28-36, jan./jun. 2017. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/4029/3365> . Acesso em: 24 abr. 2020.

MAGALHÃES, Rita de Cássia Barbosa Paiva; CARDOSO, Ana Paula Lima Barbosa. A pessoa com deficiência e a crise das identidades na contemporaneidade. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 40. n. 139, p. 45-61, jan./abr. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/cp/v40n139/v40n139a03.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2020.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. **Necessidade de informação do usuário com deficiência visual: um estudo de caso da Biblioteca Digital e Sonora da Universidade de Brasília**. 2013. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2013.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. **Produtos e serviços de informação para pessoas com deficiência visual**. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

MANTOAN, M. T. E. **Ser ou estar, eis a questão: explicando o déficit intelectual**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

MANTOAN, M. T. E. **Inclusão escolar: o que é? por quê? como fazer?** São Paulo: Summus, 2015.

MARTINS, Lúcia de Araújo Ramos. **A inclusão escolar do portador da síndrome de Down: o que pensam os educadores?** Natal: UFRN, 2003.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas. 1996.

MELO, Ana Sara Pereira de. **Acesso à informação de interesse para deficientes visuais e profissionais da informação: uma proposta ao Portal LTI**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

MENDES, Igor Adolfo Aassaf. **Território e segregação escolar: um estudo da cidade de Belo Horizonte**. 2017, 176 f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

MEZZARI, Vanessa Caroline. **A LIBRAS como elemento de acessibilidade informacional para o surdo no mercado de trabalho**. 2015. 192 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2015.

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

MELO, Francisco Ricardo Lins Vieira de *et al.* Experiências em acessibilidade e inclusão na UFRN: o Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Zila Mamede. **Gestão & conexões**, Vitória, v. 3, n. 1, p. 43-67, jan./jun. 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/5052>>. Acesso em: 8 fev. 2020.

MIGLIOLI, Sarah. **A surdez como ciência no Brasil: parâmetros de organização e representação do conhecimento**. 234f. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2019.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4. ed. São Paulo; Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1996.

MIRANDA, Maria Rosa Pimentel Faria de. **Informação, leitura e inclusão nas bibliotecas Braille de Campo Grande – MS**. 2006. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

MORAES, Karla Viviane Garcia. **Seleção de fontes de informação para educação de surdos**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

MURCA, Jamile Gebara. Educação inclusiva do deficiente intelectual: leitura e escrita. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 4, n. 03, p. 137-149, mar. 2019. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/deficiente-intelectual>. Acesso em: 10 mar. 2022.

NAVES, Madalena Martins Lopes. Considerações sobre gerência de recursos informacionais. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 49 - 56, jan./jun.1999. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/593/362> . Acesso em: 20 jun. 2022.

NICOLETTI, Tamini Farias. **Checklist para bibliotecas: um instrumento de acessibilidade**. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2010.

OLIVEIRA, Leila Rabelo de. **Biblioteca universitária: uma análise sobre padrões de qualidade atribuído pelo Ministério da Educação ao contexto brasileira**. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2004.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE (OPAS). Organização mundial da saúde lança primeiro relatório mundial sobre visão. 2019. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6044:organizacao-mundial-da-saude-lanca-primeiro-relatorio-mundial-sobre-visao&Itemid=839. Acesso em: 30 jun. 2020.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). Relatório mundial sobre a deficiência. 2011. Disponível em: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/9788564047020_por.pdf;jsessionid=7051CF73458FEBC749D71851832F9A85?sequence=4 . Acesso em: 15 mar. 2018.

PASSOS, Jeane dos Reis. **A information literacy e os deficientes visuais: um caminho para a autonomia?** 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

PAULA, Sonia Nascimento de **Acessibilidade à informação em bibliotecas universitárias e a formação do Bibliotecário**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2009.

PETTEN , Adriana Maria Valladão Novais Van; ROCHA, Terezinha Cristina da Costa; BORGES, Adriana Araújo Pereira. Política de cotas na Universidade Federal de Minas Gerais: uma análise do perfil dos alunos com deficiência. **Revista Diálogos e Perspectivas em Educação Especial** , v. 5, n.1, p. 127-140, jan.-jun., 2018.

PIMENTEL, Maria das G. **Inclusão digital e usuários com deficiência visual no DF: estudo de acessibilidade na sociedade da informação**. 2011. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

PINHEIRO, Alexandre Lobo. **Acesso à literatura técnico-científica por discentes cegos da universidade federal do Pará**. 2019, Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal do Pará, Belém, 2019.

PINHEIRO, Lena Vânia Ribeiro. **Usuário – informação: o contexto da ciência e da tecnologia.** Rio de Janeiro: LTC; IBICT, 1982.

PINTO E NETO, Lígia Maria Fortes e. O papel social da biblioteca universitária na inclusão do indivíduo portador de deficiência visual. **Cadernos BAD**, n. 1, p. 19-31, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1046>. Acesso em: 20 jun. 2020.

RADABAUGH, Mary Pati. *IBM's national support center for people with disabilities. Worklife a publication on employment and persons whit disabilities*, Washington, v.1, n. 2, 1988, p. 25-28. Disponível em: shorturl.at/jmGJO . Acesso em: 04 jul. 2020.

RANGANATHAN, Shiyali Rmamrita. **As cinco leis da biblioteconomia.** Brasília, DF, Briquet de Lemos, 2009.

RESOLUÇÃO nº 2/2010, de 23 de fevereiro de 2010. Dispõe sobre o acolhimento de Acervos Especiais pela biblioteca universitária – Sistema de Bibliotecas da UFMG. Disponível em: <https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/images/apresentacoesppt/resoluo02-2010.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2020. NÃO LOCALIZEI NO TEXTO

ROCHA, Janicy Aparecida Pereira. **(In)acessibilidade na web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da Cognição Situada.** 2013 Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

RODRIGUES, Talita Andrade. **Prática do profissional bibliotecário: uma análise sociocultural sobre a indexação e a política de indexação no contexto da deficiência visual.** 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2018.

SANTOS, Anaise de Santana. **Inclusão digital na biblioteca universitária: desenvolvimento de competência informacional nos usuários cegos e com baixa visão do espaço acessibilidade da BICEN.** 2019. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2019.

SANTOS, Christiane Gomes dos; ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Acessibilidade informacional: um estudo sobre configurações de segurança em objetos digitais acessíveis segundo análise de aceitação por pessoas com deficiência visual. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 209-222, 2015.

SANTOS, Sylvana Karla da Silva de Lemos. **Usuários surdos e acessibilidade à informação em sítios web do governo brasileiro.** 2019a. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2019.

SARRAF, Viviane Panelli. **Reabilitação do museu: políticas de inclusão cultural por meio da acessibilidade.** 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão**. 2011. Disponível em: <https://www.ocuidador.com.br/imgs/utilidades/terminologia-50aa23697289a.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2020.¹⁰¹

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Nada sobre nós sem nós: da integração à inclusão**. 2011. Disponível em: <http://www.bengalalegal.com/nada-sobre-nos> . Acesso: 12 jun. 2020.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319. Acesso em: 15 jan. 2021

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SCARIN, Ana Carla Cividanes Furlan. **Linha do tempo dos DSM (manuais de diagnósticos e estatísticos de transtornos mentais)**. São José do Rio Preto: UNIRP, 2018 (Comunicação oral).

SCARIN, Ana Carla Cividanes Furlan; SOUZA, Marilene Proença Rebello de Souza. Medicalização e patologia da educação: desafios à psicologia escolar e educacional. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 24, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pee/v24/2175-3539-pee-24-e214158.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2020.

SECO, Layara Feifer Calixto. **Mediação informacional e inclusão para musicistas cegos**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

SHINTAKU, Milton. **A comunicação científica entre pesquisadores da surdez do ponto de vista da linguagem**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) -Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

SILVA, Maria Odete Emygdio. Da exclusão à inclusão: concepções e práticas. **Revista Lusófona de Educação**, v.13, p. 135-153, 2009. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-72502009000100009 . Acesso em: 11 jan. 2021.

SILVA, Romario Antunes da. **Usuários de língua brasileira de sinais: perspectivas para repositório educacional aberto**. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

¹⁰¹ (1) Esta é a versão atualizada em 2011. (2) A primeira versão deste artigo foi publicada na Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, ano V, n. 24, jan./fev. 2002, p. 6-9; e no livro Mídia e Deficiência, de Veet Vivarta (org.), Brasília: Agência de Notícias dos Direitos da Infância / Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165.

SILVA, Arlete Ferreira da. **Proposta de um programa para desenvolvimento da competência em informação em bibliotecas universitárias para estudantes cegos**. 2019. Dissertação (Mestrado em Gestão de Unidades de Informação) - Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

SILVA, Aparecida Maria da. **Informação e inclusão acadêmica: um estudo sobre as necessidades socioinformacionais dos universitários cegos do Campos I da UFPB**. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2012.

SOARES, Magda. **Alfabetização no Brasil: o estado do conhecimento**. Brasília: INEP, Rede Latino-Americana de Informação e Documentação em Educação, 1989.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

STELZER, Fernando Gustavo. **Uma pequena história do autismo**. São Leopoldo (RS): Associação Pandorga, 2010. Cadernos Pandorga de Autismo, v.1

TEIXEIRA, Laysse Noletto Balbino. **Acessibilidade do Catálogo em Linha para Usuário com Deficiência Visual**. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

TEIXEIRA, Maria do Rocio F. **Planejamento Estratégico em Unidades de Informação**. 2012. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra). Disponível em: https://www.fca.unesp.br/Home/Biblioteca/maria_do_rocio_fontoura_teixeira.pdf . Acesso em: 07 maio 2020.

THE WORLD UNIVERSITY RANKINGS. **Latin America University Rankings 2020**. Disponível em: https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2020/latin-america-university-rankings#!/page/0/length/25/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/undefined. Acesso em: 10 jul. 2020.

TIEPOLO, Elisiani Vitória. **Neoleitores no Brasil alfabetizado**. 20---. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=751-neoleitor-resumido-elisiani1&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192#:~:text=Os%20neoleitores%20possuem%20uma%20concep%C3%A7%C3%A3o,%C3%A0%20oraliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20texto%20escrito. Acesso em: 22 fev. 2021.

TORRES, Josiane Pereira; BORGES, Adriana Araújo Pereira. Educação especial e a Covid-19: o exercício da docência via atividades remotas. **Revista Retratos da Escola**, Brasília, v. 14, n. 30, p. 824-841, set./dez. 2020. Disponível em: <http://retratosdaescola.emnuvens.com.br/rde/article/view/1205/pdf#>. Acesso em: 26 jan. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Biblioteca Universitária. Portaria nº 002, de 06 de fevereiro de 2015. Estabelece a política de desenvolvimento do

acervo bibliográfico para o Sistema de Bibliotecas da UFMG (SB/UFMG). Disponível em:

https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/files/2015_Poltica_Desenvolvimento_do_Acervo.pdf.

Acesso em: 13 jul. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Sistema de Bibliotecas. Plano de contingência do sistema de bibliotecas da Universidade Federal de Minas Gerais (SB/UFMG). Belo Horizonte, 2019. Disponível em:

https://cerrado.bu.ufmg.br/bu/files/PLANO_DE_CONTIGENCIA_SB_UFMG_2019.pdf. Acesso em: 13 jul. 2020.

VALENTIM, Marta Ligia (org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VALENTIM, Marta Ligia Pomim.; ZWARETCH, N. S. Comunicação organizacional/comunicação informacional no processo de inteligência competitiva organizacional. *In*: VALENTIM, Marta Ligia Pomim (org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília (S.P): Fundepe, 2007.

VALLS, Valéria Martin. Qualidade em unidades de informação. *In*: VERGUEIRO, Waldomiro; MIRANDA, Angélica C. D. (org.). Administração de unidades de informação. Rio Grande: FURG, 2007.

VITORINI, Érica Fernanda. **Uso da linguagem documentária na busca da informação em bibliotecas universitárias: a perspectiva dos deficientes visuais**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, Niterói: Intertexto, 2013.

APÊNDICE A - Pesquisas realizadas na ciência da informação entre os anos de 2006 e 2019

Quadro 22 - pesquisas realizadas na Ciência da Informação entre os anos de 2006 e 2019

PESQUISADOR	METADADOS	BREVE RESULTADOS DAS INVESTIGAÇÕES ¹⁰²
MALHEIROS, T. M. de C.	TIPOLOGIA	Tese
	ANO	2019
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília (UnB)
	LINHA DE PESQUISA	Biblioteca digital
	METODOLOGIA	Pesquisa de abordagem mista (quali-quantitativa). Utilizou-se na coleta de dados a entrevista semiestruturada, a aplicação de questionário, o levantamento bibliográfico em bases de dados e observações de campo.
	PALAVRAS-CHAVE	Bibliotecas. Inclusão social. <u>Pessoas com deficiência visual</u> . ¹⁰³ Produtos de informação. Serviços de informação. Serviço de referência. Unidades de Informação.
	RESULTADOS	<p>Após 32 anos, visualiza-se uma mudança significativa no cenário das UI para usuários com deficiência visual no Brasil.</p> <p>Em 2018, são 126 bibliotecas brasileiras que ofertam Produtos e Serviços de Informação (PSI) para esses usuários e cerca de 50 Centros de Formação e Recursos.</p> <p>Os cinco produtos de informação mais ofertados pelas UI são: Ampliadores de tela (60,74%); Audiolivros (58,96%); Recursos em Braille (58,46%); Computadores com leitores de tela (52,27%); e Livros com fonte ampliada (50,76%).</p> <p>As razões da não oferta de determinados PSI segundo os gestores entrevistados foi a questão financeira sendo quase unânime como justificativa.</p> <p>Traçar um panorama da oferta de PSI é uma forma de se ver como a inclusão está caminhando nas UI no Brasil possibilitando a autonomia das pessoas com deficiência visual em termos de informação.</p>

¹⁰² Os resultados não estão padronizados quanto a forma da sua apresentação diante do fato de terem sido extraídos conforme o texto era apresentado pelos autores das pesquisas.

¹⁰³ Grifo nosso. Em todos os estudos em que for mencionado as tipologias de deficiência visual e auditiva esse grifo se repetirá no quadro.

		As estruturas das universidades em geral têm um núcleo que presta todo o atendimento e a questão da informação fica a encargo das bibliotecas. Mas essa situação tem mudado. Os núcleos estão desenvolvendo parcerias com as bibliotecas e, em alguns casos, concentram além do atendimento em outras áreas, o desenvolvimento de acervos adaptados, no caso dos alunos com deficiência visual.
<u>MIGLIOLI, S.</u>¹⁰⁴	TIPOLOGIA	Tese
	ANO	2019
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, convênio entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia e a Universidade Federal do Rio de Janeiro
	LINHA DE PESQUISA	----
	METODOLOGIA	Pesquisa de natureza quali-quantitativa. A abordagem qualitativa considerou os elementos sob a perspectiva descritiva e conceitual, enquanto a abordagem quantitativa permitiu a sistematização de dados da área. Caracteriza-se como pesquisa exploratória. Na coleta de dados utilizou-se o método documental, comunicação científica. Fez-se o uso do <i>software</i> Iramuteq para análise de dados.
	PALAVRAS-CHAVE	Ciência da Informação. Organização do conhecimento. Análise de domínio. <u>Surdez</u>
	RESULTADOS	<p>A Surdez no sentido como foi estudado na tese se insere no campo acadêmico científico em base de parâmetros e estruturas de organização e representação da informação. O mapeamento da ciência sobre Surdez possibilitou a construção de uma ferramenta icônica na forma de uma mandala.</p> <p>Nos resultados das investigações nas diferentes bases de dados analisadas conclui-se que o tema mais prolífico é a Educação, na grande área Ciências Humanas.</p> <p>A Surdez no âmbito social e científico conta com exemplos de oficialização tais como a Lei de Libras (Lei nº 10.436/2002) e, no âmbito acadêmico, a criação de cursos de Pós-Graduação veiculados em línguas de sinais (em instituições como INES, UFSC) bem como os trabalhos acadêmicos, pesquisas e artigos em línguas de sinais (INES, UFSC, Revista Brasileira de Vídeo Registros em Libras-UFSC etc.).</p> <p>Analisar a Surdez enquanto conhecimento científico internacional foi possível por meio da descrição das representações</p>

¹⁰⁴ As referências Miglioli (2019) e Alves (2014) apresentados nesse quadro trata-se do mesmo pesquisador. Na folha de rosto da dissertação do ano de 2014 o autor informa o seu nome completo utilizando o sobrenome Alves. Na tese de 2019 o pesquisador utilizou somente o sobrenome Miglioli, Sarah. Em consulta ao Lattes (27/03/2020), visualiza-se somente uma opção em Nome em citações bibliográficas, sendo ela Miglioli, S.

		<p>temáticas em sistemas de organização do conhecimento (Sistemas de organização do conhecimento), tais como lista de cabeçalho de assunto e esquema de classificação bibliográfica.</p> <p>Os resultados das análises revelaram a Surdez como um domínio do conhecimento plural, abordado por diversas disciplinas científicas. Isso se refere à própria natureza interdisciplinar do diagnóstico clínico, à estimulação precoce e ao desenvolvimento da linguagem na educação, e a questões identitárias na vida em comunidade, como constatado tanto na Lista de Cabeçalho de Assunto da <i>Library of Congress</i> (LCSH) como no esquema de classificação bibliográfica de Dewey (CDD).</p> <p>É preciso que gestores e agentes compreendam as dinâmicas da Comunicação Científica, em prol de resultados mais efetivos para a área da Surdez.</p>
CERQUEIRA, F. de J.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2019
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia
	LINHA DE PESQUISA	Políticas e Tecnologias da Informação
	METODOLOGIA	Pesquisa do tipo descritiva, concepção qualitativa e quantitativa, abordagem da pesquisa é a dialética materialista. Os instrumentos de coleta de dados foram a revisão de literatura, a entrevista, o questionário <i>on-line</i> (plataforma <i>Survey Monkey Gold</i> (SMG), e a observação sistemática. A análise dos dados realizou-se por meio de categorias pautadas nas dimensões da acessibilidade de Sasaki (2009).
	PALAVRAS-CHAVE	Inclusão. Ciência da Informação. Biblioteca Universitária.
	RESULTADOS	<p>Categoria acessibilidade¹⁰⁵</p> <p>A acessibilidade arquitetônica há descompasso entre a legislação e a realidade.</p> <p>No quesito acesso, praticamente todas as bibliotecas têm difícil localização em bairros afastados do centro.</p> <p>Em geral, as bibliotecas funcionam em espaços temporários cenário que dificulta a acessibilidade.</p> <p>Na observação não se identificou a rota acessível (aquela que viabiliza o trajeto contínuo e que conecta os ambientes) nem o piso tátil no interior das bibliotecas.</p> <p>A ausência de rampas pode inviabilizar ou dificultar o acesso de PCD de forma autônoma.</p> <p>Apesar de as bibliotecas possuírem rampas com larguras adequadas, apenas no CAHL essas são guarnecidas com corrimão. Rampa improvisada apresenta insegurança e instabilidade.</p>

¹⁰⁵ Grifo nosso. Para dar destaque e separar os itens analisados nas investigações esse recurso será utilizado.

Os espaços de leitura das bibliotecas, de forma geral, apresentam *layout* organizado, de maneira a não causar desorientação às pessoas com deficiência visual (PDV). Os obstáculos mais frequentes são a presença de colunas, uma vez que os espaços, em sua maioria, não foram planejados para funcionar como bibliotecas.

Categoria Instrumental

O Núcleo de Políticas de Inclusão (NUPI) tem adquirido recursos de TA e quase todas as bibliotecas possuem *scanner* de voz, entretanto, destacou a falta de pessoal qualificado para atender às demandas.

Desenvolveram o *Quick Voice*, um aplicativo que converte código de barras bidimensional (*QR Code*) em arquivo de texto, seja por escrito ou em áudio e que facilita o acesso de PDV ao conteúdo do código, pode ser ouvido em qualquer lugar.

As bibliotecas dispõem de recursos de TA, a saber: lupa, scanner de voz, *Quick Voice*, mas convém ressaltar que outros disponíveis gratuitamente na internet, como os leitores de tela, poderiam ser disponibilizados.

Um estudante entrevistado apontou para a necessidade de divulgação dos recursos. Ao incorporar os princípios do marketing, a biblioteca realizará uma troca com sua comunidade que beneficiará a ambos. O primeiro passo é identificar as necessidades do público alvo; é necessário ouvir os estudantes na condição de deficiência visual e, a partir daí, criar produtos e serviços que satisfaçam a essas necessidades.

Categoria Programática

Investigou-se os documentos institucionais (Regimento, Regulamento e PDI).

O planejamento ainda não é um processo incorporado à rotina das bibliotecas, e ao questionar os bibliotecários como considera o planejamento da biblioteca para receber usuários na condição de deficiência visual mais de 40% o consideraram pouco satisfatório.

Os documentos que gerenciam a biblioteca quanto à inclusão indicam que eles não integram a inclusão da PDV. Assim, mais de 55% consideraram tais instrumentos insatisfatórios.

Categoria Comunicacional

As bibliotecas refletem o fenômeno da “desbraillização”, em que o Braille tem sido utilizado com menor frequência e com precariedade.

Nos murais percebe-se a falta de padronização no tamanho das fontes utilizadas; há avisos em fonte ampliada e outros em tamanho pequeno

O CFP dispõe de um monitor em tela de 32 polegadas que exibe informações em fonte ampliada.

Na sinalização das estantes constatou-se que apenas a biblioteca do CFP oferece fonte adequada.

De acordo com os critérios investigados, observa-se que as bibliotecas ainda falham quanto a prover comunicação acessível.

Os murais e avisos não se apresentam em fonte adequada e não dispõem de serviço de auxiliar para PDV.

Categoria Atitudinal

Os bibliotecários, quando questionados sobre como avaliam seu conhecimento sobre essas leis, consideraram-no satisfatório em sua maioria.

No atendimento a estudantes com deficiência visual os funcionários responderam que se sentem totalmente inseguros. A insegurança no atendimento à PDV relaciona-se diretamente com a falta de capacitação.

		No tocante ao atendimento no balcão, mais de 50% dos funcionários revelaram considerar insatisfatório o atendimento prestado.
PINHEIRO, A. L.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2019
	PROGRAMA	Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Pará.
	LINHA DE PESQUISA	Mediação e uso da informação
	METODOLOGIA	Pesquisa de natureza exploratória, com abordagem qualitativa do tipo estudo de caso. As técnicas de coleta de dados são a entrevista, pesquisa bibliográfica e documental. As respostas coletadas foram analisadas a partir da literatura relacionada à CI, e, também, àquelas relacionadas às pessoas com deficiência.
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade. <u>Deficiência visual</u> . Mediação da informação. Acesso à informação.
	RESULTADOS	<p>Há 18 discentes cegos regularmente matriculados na Universidade Federal do Pará (UFPA) em 2018. Destes, cinco são do sexo masculino e quatro feminino, com idade média de 28 anos.</p> <p>Sete cursos foram representados: Ciências Sociais e Licenciatura em História respectivamente com dois discentes, cada; Biblioteconomia, Direito, Letras língua portuguesa, Música e Nutrição todos com um discente cada.</p> <p>Quanto ao semestre que cursavam no período da coleta de dados, tem se o seguinte: segundo semestre, dois discentes; terceiro semestre, um discente; quinto semestre, um discente; sétimo semestre, dois discentes e nono semestre, três discentes.</p> <p>Há duas bibliotecárias atuando no Espaço Braille.</p> <p>Identificou-se que o formato digital é utilizado por 100% dos discentes cegos.</p> <p>Os recursos de TA para o acesso ao material bibliográfico em formato digital mais utilizados pelos discentes cegos são o Sistema Operacional <i>Dosvox</i> e o leitor de tela NVDA, ambos gratuito.</p> <p>O leitor de tela <i>JAWS</i> é utilizado raramente por dois discente.</p> <p>Os meios e equipamentos mais utilizados para leitura/estudo do material bibliográfico são os computadores, notebooks e celulares.</p> <p>Sobre utilizar os serviços disponíveis no Espaço Braille sete discentes relataram que utilizam, sendo cinco sempre, o que corresponde a 55,56% dos entrevistados e dois raramente, 22,22%.</p> <p>Os serviços relatados utilizados pelos discentes são, prioritariamente, para terem acesso ao material bibliográfico em formato acessível, sendo destacado por todos, como: conversão de material para formato acessível, pesquisa na web, formatação de arquivos, pesquisas para buscar filmes e fotos, normalização de trabalhos acadêmicos, conversão para MP3, uso de <i>softwares</i> e descrição de imagens.</p>

		Barreiras quanto à disponibilidade de material bibliográfico indicado por professores da universidade: Material em formato inacessível, citado por 66,67%; Material com imagem inacessível, citado por 33,33%; Material danifica, citado por 22,22%; Demora na disponibilização de material acessível, citado por 22,22%; Não recuperação da informação, citada por 11,11%; Acesso pela CoAcess do material indicado pelo professor para posterior conversão, citado por 11,11%; Ausência de dados bibliográficos do livro, citado por 11,11%; Livros difíceis de digitalizar (muito antigo), citado por 11,11%.
SANTOS, A. de S.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2019
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe
	LINHA DE PESQUISA	----
	METODOLOGIA	Abordagem qualitativa. Instrumentos de coletas de dados: entrevistas abertas e semiestruturadas. Transcrição das entrevistas, categorização das respostas das entrevistas e análise qualitativa dos dados. Sistematização e simplificação dos dados coletados.
	PALAVRAS-CHAVE	Competência informacional. Inclusão digital. Mediação da informação. <u>Deficiência visual</u> .
	RESULTADOS	<p>Por meio do diálogo com os usuários do Espaço Acessibilidade ficou evidente a importância do setor para o desenvolvimento desses estudantes, principalmente, no que diz respeito ao atendimento estrutural de forma geral (espaço, deslocamento, materiais).</p> <p>A existência do setor minimizou muitas das dificuldades vivenciadas por eles na universidade.</p> <p>De acordo com a narrativa dos usuários, há grandes questões a serem resolvidas em se tratando de acessibilidade não somente no setor, mas na universidade como um todo, variando de a necessidade de pisos táteis até o <i>site</i> institucional não ser acessível à pessoa com deficiência visual.</p> <p>A maioria dos usuários utilizam computadores e têm acesso à internet, porém, constata-se que, neste ponto, existem questões em torno da qualidade do acesso e autonomia algumas limitações foram explicitadas: limitações dos leitores de tela, no manuseio de materiais em Braille, interfaces não compatíveis com leitores.</p> <p>Tratando-se de referências informacionais pode-se dizer que os usuários têm pouco conhecimento de fontes de informações variadas e em diferentes suportes, estando por vezes condicionados aos materiais disponibilizados em sala de aula e livros da biblioteca.</p> <p>Dos usuários abordados que relataram conhecimento de outras fontes, incluindo as eletrônicas, o acesso a essas fontes foi intermediado por professores.</p>

		<p>Observou-se que as necessidades informacionais dos usuários estão vinculadas às disciplinas cursadas por eles e que para obter informações os estudantes recorrem à biblioteca institucional e à internet.</p> <p>O acervo do Espaço Acessibilidade não foi apontado como uma fonte de obtenção de informações e, em alguns casos, os usuários demonstraram desapontamento em relação ao seu conteúdo.</p>
SANTOS, S. K. da S. de L.	TIPOLOGIA	Tese
	ANO	2019
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília (UnB)
	LINHA DE PESQUISA	Comunicação e Mediação da Informação
	METODOLOGIA	Pesquisa de caráter descritivo com abordagem predominantemente qualitativa. Instrumento de coleta de dados entrevista semiestruturada e análise de conteúdo como técnica de análise dos dados.
	PALAVRAS-CHAVE	Estudo de usuários. Prática Informacional. <u>Surdos</u> . Sítios web governamentais. Tecnologia Assistiva. Libras.
	RESULTADOS	<p>Categorias analisadas:</p> <p>(1) Libras como direito e língua de comunicação;</p> <p>(2) Práticas informacionais dos Surdos na <i>web</i>;</p> <p>(3) Tecnologias como aliadas na era da Internet. A escolha foi baseada, principalmente, nas 45 questões abordadas ao longo dos sete tópicos do <i>Roteiro sociodemográfico informacional</i>, além da frequência das palavras mais mencionadas pelos entrevistados após a realização das tarefas.</p> <p>(1) Aquisição da Libras: Idade: 7 anos ; entre 6 e 7 anos; 12 anos; 20 anos. Local onde aprendeu a Libras: Escola regular; Escola regular e igreja; Escola regular; Associação de Surdos. Pessoa que ensinou a Libras: Professores; Espontaneamente; Com colegas Surdos; Professores.</p> <p>(2) Práticas informacionais dos Surdos na <i>web</i>: Todos os docentes declararam que usam o celular e o computador diariamente como principais tecnologias, sendo que uns em maior frequência e outros em menor. O Docente 4 afirmou que também costuma assistir TV com legenda, cujo fornecimento é obrigatório pela legislação.</p>

Aplicativos de internet que mais gostam de usar: Transporte (*Uber*), comunicação (*e-mail*) e redes sociais (*Facebook*); Comunicação (*WhatsApp*), compras (OLX), busca (Google) e entretenimento (jogos); Entretenimento (Itaú Cinema) e bancos; Comunicação (*WhatsApp*), bancos, entrega de comida (*Uber Eat, Rappi, iFood*) e atendimento *on-line*.

Docente 1 utiliza as redes sociais para fazer contato com as pessoas com quem trabalha e com seus alunos.

Docente 2 necessidades de se comunicar e conversar com os amigos. Ressaltou a videochamada como atrativo que os aplicativos de bate-papo propiciam na comunicação com outros Surdos e o uso de *emoticons*.

Docente 3 afirmou que costuma consultar dias e horários das sessões dos filmes por meio de aplicativo de celular e, mais raramente, aplicativos de bancos para fazer consultas rápidas.

Docente 4 o atrativo dos aplicativos é a acessibilidade: “quando tem acessibilidade na comunicação é muito mais rápido. Você ganha tempo”.

O aplicativo de bate-papo utilizado por todos os docentes é o *WhatsApp*. Os motivos para a sua escolha é a possibilidade de mensagens escritas e em vídeo e pela comunicação rápida e fácil. O *Facebook Messenger* foi citado por um dos participantes e o *Skype* foi referenciado por outro participante, mas apenas lembrou que já fez uso deste no passado.

(3) Tecnologias e acessibilidade:

A questão que abordou como os participantes se comunicava antes da evolução das TIC teve predominância com a questão da oralização, realidade que pode ser justificada pela prevalência dos participantes não conhecerem a Libras até os seis anos de idade. Observou-se relato de infância marcada pela presença de um amigo intérprete com quem interagiu e tirava suas dúvidas e reforça a constância no isolamento do Surdo em uma família de não surdos e a angústia de esperar encontrar alguém com quem consiga se comunicar; uma infância em um mundo de não surdos, quando prevalecia a comunicação pela oralidade e a convivência por meio de brincadeiras, exclusivamente, com um amigo. O participante expressou que, com o surgimento da Internet, a comunicação passou a ser feita por serviços de mensagens de texto *on-line*, como MSN105 e ICQ106 com o celular e o computador; vivência com a oralização, como principal forma de comunicação antes das TIC, acarretou muitas dúvidas na sua rotina. Para contorná-las, muitas vezes foi necessário pedir para que o interlocutor escrevesse em um papel.

Com relação às TIC que eram utilizadas, os entrevistados destacaram, principalmente, a TV, videocassete, gibis, revistas e enciclopédia. O uso da TV, ainda que não fosse oferecida a legenda, atendia o Surdo que buscava assistir a filmes e propagandas.

No novo contexto, após a evolução das TIC, percebeu-se o otimismo e a satisfação a partir dos relatos dos docentes. Todos afirmaram que o cenário de avanço das tecnologias proporcionou uma melhoria na vida das pessoas, incluindo os Surdos. O Docente 3 ressalta a rapidez na comunicação, graças à Internet que ajuda: “O tempo é mais rápido, por exemplo, enviar *e-mail* hoje, enviar mensagem”. Quando questionados sobre a facilidade de encontrar a informação, os entrevistados concordaram que além de mais fácil, ficou mais seguro, encurtou distâncias e otimizou o tempo com os amigos.

No que se refere à percepção de autonomia que as tecnologias proporcionam, grande parte dos entrevistados afirmou que se sente mais autônomo, mais livre para fazer pesquisas sem que, necessariamente, tenha que pedir ajuda a outras pessoas.

		<p>Foi questionado aos docentes como eles costumam resolver questões básicas, como fazer compras ou ir a uma consulta médica. O Docente 1 assegurou que, frequentemente, vai ao supermercado, ao banco, ao hospital e a outros lugares e enfrenta dificuldades com a comunicação, pois nesses locais as pessoas não sabem se comunicar em Libras. O Docente 2 recorre à comunicação escrita, pois admite que é um pouco oralizado. Em situações mais urgentes, costuma ir com um familiar próximo, como em uma consulta médica. Já o Docente 3 é oralizado e costuma ir sozinho a uma consulta médica. Para fazer o agendamento, utiliza as facilidades do <i>e-mail</i> ou do <i>WhatsApp</i>. Para o Docente 4, a principal barreira de comunicação é o fato de a grande maioria dos profissionais de saúde não saberem a Libras. Segundo este entrevistado, na ausência de um Tradutor e Intérprete de Língua de Sinais (TILS) ou outro membro da família, uma forma de resolver esse empecilho é pedir ao médico que escreva com uma “letra bonita” para que seja possível entender os procedimentos que serão realizados. De outra forma, também pede para que mostre no computador o que está sendo discutido. Percebe-se que alguns docentes compactuam da mesma opinião ao afirmar que há alguns aplicativos difíceis de serem usados e, desta forma, requisitam a ajuda de algum familiar.</p> <p>Na questão sobre a compreensão de textos escritos na <i>web</i> e o discernimento de dificuldade ou clareza destes verificou-se que: O Docente 1 tomou como exemplo o Currículo Lattes, o qual considera difícil, pois contém um vocabulário complexo em português que dificulta a tomada de decisões no preenchimento. O Docente 2 admite que, em geral, procura pessoas para auxiliá-lo e exemplificou o preenchimento difícil do Currículo Lattes. Além disso, citou que a linguagem utilizada no meio político é de difícil acesso e não permite sua compreensão. O Docente 3, pelo fato de ser bilíngue, alegou que não tem dificuldades e faz leituras diariamente em páginas de notícias, textos grandes e pequenos, e considera normal, assim como o Docente 4 que costuma compreender o que lê na <i>web</i>.</p>
SILVA, A. F. da	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2019
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Gestão da Informação, do Centro de Ciências Humanas e da Educação da Universidade do Estado de Santa Catarina ¹⁰⁶
	LINHA DE PESQUISA	----
	METODOLOGIA	Pesquisa descritiva com abordagem de análise qualitativa. Levantamento bibliográfico e documental. Entrevistas com estudantes cegos em duas universidades de Santa Catarina. Mapeamento das tecnologias assistivas existentes. Tratamento dos dados com o uso da técnica da análise de conteúdo.
	PALAVRAS-CHAVE	<u>Pessoa cega.</u> <u>Programa de Competência em Informação.</u> <u>Acesso à informação.</u> <u>Competência em Informação.</u> <u>Deficiência visual.</u> <u>Biblioteca universitária.</u> <u>Serviço de informação.</u> <u>Tecnologia assistiva.</u>

¹⁰⁶ **Área Básica:** Ciência da Informação - **Área de Avaliação:** Comunicação e Informação - **Áreas de Concentração:** Gestão da Informação - **Modalidade:** Mestrado Profissional. Disponível em: <https://www.udesc.br/faed/ppginfo/ppginfo>

	<p>RESULTADOS</p>	<p>Frequência à biblioteca – Os 13 entrevistados relacionam a frequência com o setor de acessibilidade das instituições envolvidas e percebeu-se que os estudantes frequentam muito pouco a biblioteca e justificam:</p> <p><i>[...] a gente tem o setor de acessibilidade [...] esse serviço é facilitador porque ir lá [biblioteca] pegar o livro a gente teria que converter fazer todo esse processo de escanear e teria que ter um scanner para fazer essa conversão e não é fácil.¹⁰⁷</i></p> <p><i>[...] as bibliotecas de uma forma geral não têm muito conteúdo para pessoas com deficiência visual.</i></p> <p><i>“A gente não tem livros adaptados aqui [biblioteca] então tudo fica com eles [setor de acessibilidade].</i></p> <p>Quanto a acessibilidade física aos espaços das bibliotecas – a maioria dos estudantes cegos afirma que esteve poucas vezes neste ambiente e que conheceram todos os setores dela em um único momento quando a universidade fez a visita guiada nos setores. Em relação a acessibilidade física eles relatam que as dificuldades são:</p> <p><i>A moça da biblioteca sempre me traz até as salas porque dentro da biblioteca não temos o piso guia. Não tem identificação nem em Braille nem nada. É possível ver os inúmeros obstáculos limitadores no ambiente físico das bibliotecas tais como necessidades de identificação em Braille ou aplicativo para localizar o acervo e prateleiras, identificação sonora nos elevadores, piso guia, melhor disposição do imobiliário e outros.</i></p> <p>Acervo e recursos de informação da biblioteca – todos os estudantes desconhecem os recursos de informação oferecidos pelas bibliotecas. Percebe-se também que quando os estudantes cegos necessitam de recursos informacionais acessíveis ou de acesso à informação para sua demanda acadêmica, não ocorre via bibliotecário, mas sim pelas pessoas que atuam nos setores de acessibilidade das universidades.</p> <p>Atendimento prestado na biblioteca - dos 13 estudantes entrevistados, 11 afirmaram que o atendimento foi bom, excelente, normal, geralmente bom, ótimo e legal. Dois estudantes relataram não terem sido bem atendidos quando estiveram na biblioteca acompanhados por outros estudantes videntes e que o atendente direcionava a comunicação com os amigos e não diretamente a elas.</p> <p>Serviços e produtos de informação da biblioteca – os estudantes citaram o uso dos seguintes serviços informacionais: livros acessíveis didáticos e complementares, empréstimo domiciliar, computadores com leitores de tela, manual digital com orientações para trabalhos acadêmicos, base de dados (<i>Scielo</i> e <i>Lilacs</i>), <i>site</i> da universidade, <i>site</i> da biblioteca (catálogo de livros) e buscador <i>Google</i>. Relatam que sentem dificuldades devido à falta de acessibilidade digital e física como também ausência de bibliografias complementares adaptadas. Um estudante menciona a necessidade de pessoas capacitadas em TA para a oferta de serviços e produtos de informação acessíveis.</p> <p>Formato de leitura – todos os estudantes cegos relatam usar o formato digital como acessível nas extensões do Word e</p>
--	--------------------------	---

¹⁰⁷ Quando se tratar da fala dos interlocutores das pesquisas será utilizado o destaque em itálico no texto.

PDF para leitura e acesso à informação disponível pelas bibliotecas nos ambientes físico e virtual. Dois estudantes relatam usar o formato áudio para leitura por não conhecerem o Braille e por gostarem de recursos digitais. Quanto ao formato digital todos os estudantes cegos relatam usar devido ser mais fácil de manipular ou mexer, gravam vários documentos em um *pendrive*, com leitor de telas apropriado conseguem converter arquivos em áudio, mais fáceis e mais rápido, não gostaram ou não se adaptam com outros formatos, maior independência na navegabilidade do conteúdo, traz agilidade, deixa um pouco mais igual, mais fácil de encontrar conteúdos acessíveis, possibilidade para ler em velocidade que deseja, escolha de vozes sintetizadores, permite maior manipulação quanto ao aumento de fonte ou alterações sem perder fórmulas ou dados, é o que está mais acessível, facilidade para transportar, mais fácil para navegar e facilidade de uso em diferentes equipamentos (celulares, computadores, *Ipad* e outros).

Tecnologias assistivas – os estudantes cegos utilizam mais o leitor de tela NVDA para acessar a informação e conteúdos literários disponíveis no ambiente virtual das BU porque é gratuito, permite realizar atualizações, é leve, qualquer pessoa pode usar, faz leitura tanto no formato Word como PDF. O recurso assistivo *JAWS* também foi relatado por quatro estudantes cegos. Ambos os recursos são para uso em computadores. Os estudantes utilizam para complemento da leitura e acesso à informação os seguintes recursos: *Google Play*, *Adobe Digitl*, *Tap TapSee*, *Seeing AI*, *Linha Braille*, *Adobe Acrobat Reader*, *Prisma do Google* e bloco de notas.

Dificuldades para acessar informações na biblioteca – para o formato impresso os estudantes cegos relatam que:

O impresso eu não pego eu pego sempre o digital e no meu caso que faço Engenharia que tem tipos gráficos, então ele tem que ser descrito o que muitas vezes é difícil ainda mais porque as pessoas que estão lá no setor de acessibilidade não são ligadas a exatas então as vezes é de outro curso e fica difícil para ela descrever aquela imagem em palavras ou o que aquele gráfico está querendo mostrar.

Na biblioteca não sei que recursos tem para leitura impressa.

O impresso tenho bastante dificuldade. As vezes a questão de acesso ainda está complicado. Está começando a vir programas para scanner até para celular, mas ainda falta melhorar muito.

Percepção dos estudantes cegos sobre a biblioteca – dos 13 estudantes cegos dois relataram que apesar de não frequentarem a biblioteca não teriam sugestões de melhorias. Outros estudantes sugerem a necessidade de mais conteúdos bibliográficos acessíveis não somente das bibliografias básicas mas também das complementares, identificação nos espaços físicos com pisos táteis, identificação sonora inclusive nos sistemas de gestão dos recursos das bibliotecas, identificação em Braille nos ambientes físicos a exemplo das prateleiras e demais equipamentos, criar espaços físicos para estudantes cegos dentro dos espaços das BU e não somente aqueles dos setores de acessibilidade das universidades.

As bibliotecas devem priorizar o atendimento aos estudantes cegos oferecendo a eles as mesmas condições que os demais estudantes, e isso diz respeito a disponibilizar equipe especializada com conhecimento de todo o contexto que envolve, por exemplo, a acessibilidade informacional e inclusão visando a prática com TA, ações para a concretização da legislação em

		<p>vigor sobre o processo de inclusão das PCD como também do processo da educação inclusiva.</p> <p>A partir dos resultados da pesquisa, foram criados dois produtos: uma proposta de um programa de competência em informação para estudantes cegos e outro produto que é um Portal de informações na <i>web</i> direcionado para que as equipes das bibliotecas possam buscar informações sobre acessibilidade e inclusão a fim de adaptar estes espaços de acordo com normas e legislações vigentes.</p>
FERNANDES, J. D. P. B	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2018
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará
	LINHA DE PESQUISA	Representação da Informação e do Conhecimento e Tecnologia
	METODOLOGIA	Pesquisa exploratória delineada como um estudo de caso. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica, técnicas de observação direta <i>in loco</i> e entrevista dirigida.
	PALAVRAS-CHAVE	Biblioteconomia brasileira. Acessibilidade informacional. Requisitos de acessibilidade informacional. Representação da informação.
	RESULTADOS	<p>Observou-se que nas instituições não há uma política definida para o tratamento da acessibilidade informacional.</p> <p>O envolvimento com as bibliotecas por parte do usuário com deficiência sensorial é mínimo e ocorre de maneira espontânea, não sendo fruto de alguma ação específica por parte da biblioteca ou de sua instituição de custódia. Há um certo reducionismo no entendimento dos indivíduos ao considerar que, pelo simples fato de haver rampas, elevadores, balcões rebaixados e estantes espaçadas – notadamente elementos da acessibilidade arquitetônica –, a biblioteca pode ser considerada acessível.</p> <p>O arcabouço teórico (que orienta a prática) da Biblioteconomia, tem uma mediana relação com a acessibilidade informacional, sendo essa relação mediana, totalmente dependente da percepção do profissional que usa a teoria, visto que ela em si, a teoria, não tem nenhum direcionamento para a acessibilidade informacional.</p> <p>Com relação a atuação na prática (a) que o entendimento teórico do tema é baixo; (b) que a aplicação prática da teoria na convergência em direção a construção de acessibilidade informacional é baixa; e (c) que a relação (percebida na prática pelos dados coletados na pesquisa) entre a arcabouço teórico da Biblioteconomia e a acessibilidade informacional é ausente.</p> <p>No questionário enviado aos profissionais via os CRB, foi feita a seguinte pergunta: você (bibliotecário) tem interesse em questões relacionadas à acessibilidade informacional nas bibliotecas? As respostas revelaram que: 36% têm interesse e se envolve nessas questões e que 25% simpatizam, mas não agem em relação ao problema. Se 36%</p>

		atuam, então temos um absurdo contingente de 64% dos participantes que nada fazem em prol da acessibilidade informacional, apresentando uma postura passiva em relação ao problema ¹⁰⁸ . Desse contingente de 64%, há ainda 1% que não se interessa e atua no tema apenas por obrigação.
GUERRA, E. S. F. de M.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2018
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Gestão, Universidade Federal do Rio Grande do Norte
	LINHA DE PESQUISA	Gestão da Informação e do conhecimento.
	METODOLOGIA	Abordagem quanti-qualitativa. Instrumentos para a coleta dos dados: questionário semiestruturado, a observação participante e discussões por meio de Grupo Focal. Pesquisa mista envolvendo duas estratégias, o Estudo de caso em conjunto com o Levantamento. Pesquisa de natureza aplicada. No que se refere aos fins da pesquisa e objetivos definiu-se como um estudo descritivo e exploratório. A análise dos dados utilizou-se da técnica da triangulação de dados.
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade informacional. Fluxo informacional – Avaliação. Produção de Informação acessível. Discentes com deficiência.
	RESULTADOS	<p>Os resultados apontaram para o fato de o conhecimento do funcionamento do fluxo de produção de materiais informacionais acessíveis ter alcançado um grau satisfatório, e detectou o LA e a CAENE como agentes principais de divulgação. Apesar disso, elencam-se fatores que poderiam estar comprometendo o conhecimento total do funcionamento do fluxo por algumas pessoas envolvidas, tais como a falta de sensibilização dos participantes à causa da acessibilidade informacional e alguns problemas com a divulgação do funcionamento do fluxo.</p> <p>Os entraves com maior incidência no fluxo detectados foram relacionados a: fatores intrapessoais, em sua maioria ligados à motivação do indivíduo participante do fluxo; fatores interpessoais relacionados às características do emissor da informação, à má comunicação, ao mau uso das tecnologias e à motivação do indivíduo; e ao tempo de resposta no atendimento das demandas no fluxo, que não alcançou um nível de excelência.</p> <p>Quanto ao comportamento informacional, foram detectadas as necessidades informacionais dos três atores do fluxo, e estas estavam relacionadas em grande parte à divulgação de datas e prazos, ao encaminhamento de material informacional e à melhor divulgação.</p> <p>Os resultados apontaram para um atendimento das necessidades informacionais com um grau de excelência, onde estas, em sua maioria, sempre foram atendidas. Porém quanto ao nível de satisfação do funcionamento do fluxo foi alcançada em</p>

¹⁰⁸ Grifo nosso.

		uma escala de grau de satisfação, que vai de 0 a 10, uma nota 6,3. Foram sugeridas algumas recomendações para se sanar os entraves detectados, tais como uma proposta de modificação no módulo docente no SIGAA, uma proposta da criação de um tutorial eletrônico institucional de produção de informação acessível, e um novo desenho do fluxo.
MELO, A. S. P. de	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2018
	PROGRAMA	Programa de Pós- Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia
	LINHA DE PESQUISA	---
	METODOLOGIA	Método indiciário, de natureza aplicada, quanto aos procedimentos pesquisa documental e pesquisa-ação que, levantamento e análise documental em meios físico e virtual. As técnicas e instrumentos de coletas de dados incluíram o brauseio (<i>browsing</i>) e uso de planilhas para registro de informações. A análise dos dados se realizou a partir da integração de abordagens quali-quantitativas.
	PALAVRAS-CHAVE	<u>Deficientes visuais</u> . Acesso à informação. Fontes de informação - internet. Ciência da Informação - Responsabilidade social. Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTi)
	RESULTADOS	<p>Entende-se que os periódicos constituem fontes de informação imprescindíveis para pesquisadores e profissionais que desejam atuar no domínio dos assuntos ligados ao público com deficiência.</p> <p>Os resultados são apresentados em 03 seções, sendo elas: identificou-se o quantitativo de publicações sobre a temática de estudo nas Bases Brapci, WoS, Benancib, BDTD e páginas de blog; expõe os tópicos e organização dos conteúdos referentes ao Projeto LTi DV proposto a página do Portal LTi, bem como o desenho das categorias temáticas; e o terceiro exhibe informações referentes a cada categoria, a descrição e endereços eletrônicos dos conteúdos.</p> <p>Diante da extensão da análise realizada pelo autor optou-se por apresentar, brevemente, apenas a seção 1 das bases de dados.</p> <p>BRAPCI – 16 periódicos com publicações sobre a temática de estudo, sendo a Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação com o maior número de artigos, apresentou 27 ocorrências, seguida da Revista ABC: Biblioteconomia em Santa Catarina com 10 ocorrências, e a Perspectivas em Ciência da Informação com 03 ocorrências.</p> <p>O ano de 1997 foi o mais produtivo em quantidade de artigos sobre deficiência visual (15 artigos), seguido de 2014 (10 artigos) e 2008 (10 artigos). Produção mapeada em 20 anos – 1997 – 2017. Demonstra que a publicação de artigos sobre o tema não vem apresentando crescimento. Isso pode ser reflexo da falta de investimento nas questões de acessibilidade, bem como incentivo em pesquisas relacionadas ao tema.</p> <p>Os temas mais explorados pelos pesquisadores da área de CI de acordo com a ordenação das palavras-chave por frequência</p>

		<p>absoluta constatou-se que os termos mais frequentes foram: deficiente visual (13 ocorrências), acessibilidade (11 ocorrências), Ciência da Informação (10 ocorrências), Biblioteconomia (8 ocorrências), deficiência visual (8 ocorrências), biblioteca para cego (5 ocorrências) e Braille (5 ocorrências).</p> <p>WoS - 18 periódicos com publicação na temática, e os mais representativos na CI são a Revista Española de Documentacion Científica e a Profesional de la Informacion, cada um apresentando 04 artigos.</p> <p>O ano de 2015 foi o mais representativo com 06 produções e em 2013 com 04 produções, análise realizada nas décadas de 1963, 1978, anos 2000, e no período de 2011 a 2018 não tendo apresentado nenhum resultado para o ano de 2014. Nas palavras-chave encontradas percebe-se que a temática da deficiência visual é trabalhada articulada a assuntos de tecnologias, inovações e sistemas de navegações.</p> <p>BENANCIB – 09 publicações no ano de 2015, 05 publicações em 2014 e 04 no ano de 2016. As palavras-chave em destaque foram: acessibilidade (12 ocorrências), deficiente visual (7 ocorrências), acessibilidade na web (6 ocorrências), acesso à informação (5 ocorrências), universidades (4 ocorrências), lei de acesso (4 ocorrências).</p> <p>BDTD – Apresenta apenas 05 dissertações dentre o recorte e análise do pesquisador. Uma publicação nos anos de 2012, 2014 e 2015, e 02 dissertações em 2016. Os termos que se destacaram foram: deficiente visual (três ocorrências) e Ciência da Informação (duas ocorrências). Os demais descritores foram citados uma vez, sendo distribuídos nas dissertações.</p> <p>Na análise dos blogs sobre a temática investigada contabilizaram 19 e destes 04 são especializados para o público com deficiência visual, a saber: Blog do Livro Acessível; Virtual Vision: acessibilidade para pessoas com deficiência; Jogando às Cegas; e Blog Tecnovisão. E os outros 15 blogs possuíam em seus conteúdos informações referentes à deficiência em geral — auditiva, intelectual, física e outras.</p>
RODRIGUES, T. A.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2018
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista
	LINHA DE PESQUISA	Produção e Organização da Informação
	METODOLOGIA	Estudo sociocultural – comparativo entre bibliotecas do Brasil e Portugal. Levantamento bibliográfico. Aplicação de questionário ao usuário e ao bibliotecário. Esta divisão foi adotada com a intenção de identificar as necessidades dos sujeitos participantes, suas percepções, impressões, falhas e atitudes, bem como direcionar as novas abordagens para a reformulação das questões e consolidação para o formato de questionário de pesquisa. Observação participante em algumas instituições.

	PALAVRAS-CHAVE	Indexação. Política de Indexação. <u>Deficiência visual.</u>
	RESULTADOS	<p>As discussões acerca da acessibilidade em bibliotecas, assim como a gestão e o tratamento da informação em bibliotecas acessíveis ainda são incipientes. Acredita-se que as discussões apresentadas se consolidam como base para o avanço da questão na CI, mais especificamente no que se refere a realidade de usuários e profissionais integrantes deste tipo de biblioteca e que estão envolvidos com a indexação de assuntos.</p> <p>A análise dos dados abarcou 04 categorias do questionário aplicado ao bibliotecário, sendo elas: o profissional, a biblioteca enquanto instituição, indexação e a política de indexação. E a análise do questionário aplicado ao usuário apresenta 03 categorias com exceção da categoria política de indexação. Optou-se por apresentar somente as respostas dos bibliotecários.</p> <p>Categoria 1: O profissional Indagou-se ao bibliotecário se ele se considera estar inteiramente preparado para lidar com usuários com deficiência visual. Tem-se que 13 dos bibliotecários indexadores não se consideram preparados para lidar com a questão de usuários com deficiência visual e seis se consideram aptos para tal fazer. Das seis instituições que responderam à questão sobre a formação continuada do profissional, somente um bibliotecário se declara com formação continuada para o atendimento aos usuários com deficiência visual. Os profissionais das cinco bibliotecas restantes declararam que não possuem essa formação.</p> <p>Categoria 2: A biblioteca enquanto instituição Sobre o questionamento sobre a biblioteca possuir total estrutura (desde o atendimento até as instalações físicas) para disseminar a informação aos usuários com deficiência visual tem-se: das 19 respostas das instituições participantes 13 delas não possuem um preparo adequado para suprir as necessidades informacionais dos sujeitos nesta condição, e seis bibliotecas se consideram adequadamente preparadas para lidarem com esta particularidade de usuários. Sobre a questão da TA que favorece a autonomia desses usuários no uso de produtos e serviços informacionais tem-se: seis instituições apontaram sua realidade profissional e destas cinco relatam que possuem essa infraestrutura e uma instituição enfatiza não possuir essa autonomia no aspecto da TA.</p> <p>Categoria 3: Indexação Nesta categoria apresentam-se três questionamentos. 1 - Sobre a avaliação de que as instituições realizam os processos inerentes à indexação de assuntos, considerando também a realidade dos usuários com deficiência visual. Resposta: cinco bibliotecas apontam fazer a escolha dos termos para indexação considerando este perfil de usuário, enquanto uma instituição relata não fazer a escolha dos termos considerando as possíveis consultas por assunto. 2 - Se há alguma avaliação da indexação ou prática similar na instituição. Resposta: quatro instituições apontaram não possuir nenhuma forma de avaliação da indexação, enquanto duas bibliotecas relatam que avaliam a consistência da indexação com vistas à qualidade dos produtos e serviços informacionais gerados. 3 – Os usuários com deficiência visual participam da avaliação do processo de indexação. Resposta: Identificou-se que em</p>

		<p>cinco bibliotecas os usuários não participam dessa avaliação enquanto em uma biblioteca destaca incluir o usuário neste processo.</p> <p>Categoria 4: Política de indexação</p> <p>1 – Questiona-se se as instituições possuem uma política de indexação vigente. Resposta: Identificou-se que 10 bibliotecas afirmam possuir uma política de indexação, enquanto nove relataram a inexistência de diretrizes para essa prática profissional.</p> <p>2 - A política de indexação se encontra regulamentada em algum documento. Resposta: quatro instituições afirmam que possuem uma política regimentada, enquanto em duas instituições a política não está regulamentada.</p> <p>3 - A política de indexação vigente corresponde as necessidades dos profissionais. Resposta: oito bibliotecários posicionaram-se positivamente enquanto 11 afirmaram que a política de indexação estabelecida não comporta as suas necessidades profissionais.</p> <p>4 – A política de indexação estabelecida contempla sem distinção os usuários com deficiência visual. Resposta: Identificou-se que 16 instituições relatam não incluir este perfil específico de usuário na política, ao passo que somente três bibliotecas destacam a inclusão dos usuários com deficiências visuais neste documento.</p> <p>05 – Solicitou-se ao profissional que realizasse a descrição do processo de indexação de materiais específicos para usuários com deficiências visuais. Resposta: Notou-se que as instituições que se destinam aos deficientes visuais atentam-se mais especificamente a eles, priorizando suas necessidades e considerando a indexação, meios que sejam auxiliares. Nas bibliotecas que possuem somente um setor acessível retratou-se não aplicar um procedimento diferenciado entre usuários cegos e não cegos. Também não há um tratamento específico de catalogação, classificação e indexação aos documentos que se destinam aos deficientes visuais.</p>
TEIXEIRA, L. N. B.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2018
	PROGRAMA	Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília
	LINHA DE PESQUISA	Comunicação e Mediação da Informação
	METODOLOGIA	Pesquisa descritiva realizada por meio do estudo de caso. Abordagem qualitativa. Coleta de dados: entrevista semiestruturada, observação participante e materiais audiovisuais. Técnicas qualitativas para a análise de dados - examinar, categorizar, classificar em Tabelas ou, do contrário, recombinar as evidências.
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade digital. Catálogo em linha. Estudo de usuários. OPAC. <u>Usuário com deficiência visual.</u>
	RESULTADOS	<p>Em relação a condição visual a maior parte apresentou baixa visão e apenas uma apresentou cegueira.</p> <p>A partir das entrevistas, verificou-se que os participantes possuem pouco contato com o catálogo, apesar de reconhecer a sua importância para o desenvolvimento das atividades acadêmicas. Os respondentes avaliaram o catálogo após a realização de uma tarefa proposta e relataram algumas dificuldades para navegação, mas o classificaram como satisfatório,</p>

		<p>atribuindo uma nota média de 7,42. As dificuldades relatadas foram confirmadas durante a observação da execução da tarefa. O resultado da avaliação pelo validador automático ASES-Web indicou um percentual de 70,72%, demonstrando consonância com a avaliação dos usuários.</p> <p>Por fim, o estudo apontou que o catálogo se mostra parcialmente acessível. O OPAC tem sido pouco utilizado pelos participantes, indicando a possível necessidade de ações que ampliem a divulgação do sistema. Além disso, foram indicadas possibilidades de melhorias a partir da experiência realizada pelos usuários.</p>
BASTOS, K. V. da S.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2017
	PROGRAMA	Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, da Universidade de Brasília
	LINHA DE PESQUISA	Comunicação e Mediação da Informação
	METODOLOGIA	Estudo descritivo, com abordagem mista para coleta dos dados qualitativo e quantitativo. Utilização de entrevistas semiestruturada. A técnica para análise dos dados qualitativos foi a hermenêutica. Na abordagem quantitativa a técnica escolhida foi a estatística descritiva. A transcrição e tabulação dos dados foi realizada por meio do <i>software Excel</i> , da <i>Microsoft</i> , utilizando-se gráficos, e do <i>software Word</i> , utilizando-se Tabelas.
	PALAVRAS-CHAVE	Acesso à informação digital. Acessibilidade digital. <u>Deficiência visual</u> . Estudo de usuários. Fatores na interação com a informação. Necessidade de informação. Tecnologia Assistiva.
	RESULTADOS	<p>Os resultados da pesquisa mostraram que são diversificadas as necessidades da informação dos usuários estudados. Elas se modificam conforme as atividades que os usuários desenvolvem e conforme seus objetivos pessoais, não havendo diferenciação deles para usuários que não tem perda da visão, porém tornam-se mais amplas conforme a pessoa com deficiência visual precisa de um atendimento próprio em relação ao acesso à informação, pois o suporte informacional e os recursos digitais utilizados para obter acesso devem ser apropriados. A inserção dos recursos digitais na vida da pessoa com deficiência visual possibilitou ter acesso a mais informações, de maneira rápida e atualizada com independência e autonomia.</p> <p>Dados demográficos (brevemente apresentados) - Foram entrevistados 52 usuários, com faixa etária de 18 anos e acima de 60 anos. Dessa amostra 67% não trabalham enquanto 33% afirmaram trabalhar.</p> <p>A maioria da amostra, 19 pessoas possuem o ensino médio completo, seguido de 11 pessoas com o ensino superior incompleto, oito pessoas têm o ensino fundamental incompleto, sete entrevistados têm o ensino superior completo, duas pessoas têm pós-graduação lato sensu completa e uma stricto sensu incompleto (mestrado).</p> <p>Dados sobre o acesso à informação digital - Da amostra entrevistada 37 pessoas declararam que aprenderam a usar o computador por meio de curso de informática, seis aprenderam a manuseá-lo de forma autodidata, três com a ajuda de amigos e familiares, duas no trabalho e quatro não informaram.</p>

Sobre os recursos de acessibilidade que os entrevistados utilizam para acessar o ambiente digital no uso de computador de mesa, de *netbook* e de *notebook* foram declarados: o sistema operacional *DOSVOX* com seus diversos programas (mencionado 32 vezes), com destaque principalmente ao programa *Digitavox*, utilizado nas aulas de digitação do CEEDV; aos leitores de tela: *JAWS* (mencionado 9 vezes), *NVDA* (mencionado 22 vezes), *Virtual Vision* (mencionando 4 vezes) e *VoiceOver* (mencionado 1 vez). Também houve o destaque do uso das funções de acessibilidade do sistema *Windows* da *Microsoft*, como lupa e alto contraste, por entrevistados com baixa visão; e de lupa eletrônica, também utilizada por um entrevistado com baixa visão.

Em relação aos recursos de acessibilidade utilizados para dispositivos digitais móveis *smartphone* e *tablet*, foi declarado o uso: dos leitores de tela *TalkBack* – para os entrevistados que utilizam o sistema operacional *Android*, da *Google*; *VoiceOver* – para os que usam o sistema operacional *iOS*, da *Apple*; e o *TALKS* – para o entrevistado que utiliza o sistema operacional *Symbian*, da *Nokia*. Entrevistados com baixa visão também relataram realizar ajustes na configuração dos *smartphone*, seja *Android* ou *iOS* como tamanho da fonte e contraste. Também foi mencionado pelos entrevistados o uso de assistentes pessoais, como *Google Assistente* (*Android*) e *Siri* (*iOS*), que usam inteligência artificial para executar tarefas no *smartphone*, como ligar para contatos, abrir aplicativos, escrever mensagens, pesquisar na Internet, alterar ajustes do aparelho, entre outras funções.

A respeito dos tipos de informação que os entrevistados procuram ao usar os ambientes digitais, de forma geral foi declarada a busca por informações sobre: atualidades; a temática da deficiência (legislação, notícias e tecnologia assistiva); conteúdo para estudos escolares, acadêmicos, musicais ou preparatórios para concurso; conteúdo para elaboração de aulas; bens de consumo; esporte; religião; entretenimento (automobilismo, esquetes de humor, música e novelas); artesanato; e culinária. Também, foi verificado que o acesso à Internet é um meio bastante utilizado para a realização de atividades do cotidiano, como: comunicação e interação com outras pessoas por meio de e-mail, *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* e *WhatsApp*; acesso a conta de banco; marcação de consultas; compras de passagens e pacotes de turismo.

Observa-se que as necessidades de informação apresentadas pelos entrevistados são diversificadas e originadas a partir do contexto social, da necessidade de conhecimento e de comunicar-se.

Verifica-se que as necessidades de informação das pessoas com deficiência visual seguem o padrão dos demais usuários. O diferencial está no suporte informacional e na necessidade de atendimento especial em relação ao acesso a essas informações. Ou seja, diferença está na busca (falta ou não de acessibilidade) e no acesso.

A autonomia para acesso à informação, para a realização de atividades estudantis e autonomia na interação e socialização no ambiente digital foi outro ponto destacado. O sentimento de ser capaz e de estar incluído na sociedade foi recorrente em outros relatos.

A maior parte dos entrevistados informou ter dificuldades de acesso a *sites* que possuem elementos gráficos, principalmente *links* representados por elementos gráficos, isto é, imagens sem descrição que podem ser clicadas e *CAPTCHA*.

		<p>A falta de conscientização de desenvolvedores para o aspecto da acessibilidade fora citada em relatos como dificultadores para ser ter acesso aos conteúdos na Internet. Além das dificuldades referentes ao acesso à informação no ambiente digital os entrevistados também indicaram informações que gostariam de acessar, mas não estão digitalmente acessíveis. Informações vinculadas ao meio acadêmico por meio do ambiente virtual de aprendizagem <i>Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (Moodle)</i> também foram citados como inacessíveis.</p> <p>Diante dos relatos dos entrevistados, constata-se que informações necessárias para o desempenho de suas atividades, sejam elas relacionadas com à resolução de problemas, tomada de decisão, instrução, trabalho, estudo ou entretenimento, estão disponíveis em páginas web, mas não estão acessíveis.</p>
CONCEIÇÃO, T. N.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2017
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia
	LINHA DE PESQUISA	Políticas e Tecnologias da Informação
	METODOLOGIA	Pesquisa do tipo exploratória, qualitativa e quantitativa. O método de abordagem da pesquisa é o dialético materialista. Instrumentos de coletas de dados: visitas a cenas culturais, contato com pesquisadores videntes e com deficiência visual, atuantes na carreira acadêmica desenvolvendo o tema em questão (audiodescrição), pesquisa bibliográfica, questionário <i>on-line</i> (três modelos) de acordo com os participantes. Com os dados coletados, foram feitos gráficos, que auxiliaram na análise dos métodos de procedimentos comparativo e estatístico, adotado na pesquisa.
	PALAVRAS-CHAVE	Ciência da Informação. <u>Informação</u> <u>Audiodescritiva</u> . Acessibilidade. Cientista da Informação. Tecnologia Assistiva.
	RESULTADOS	<p>Dados do questionário “Audiodescrição para membros dos grupos/núcleos de pesquisa”</p> <p>Quanto ao questionamento aos entrevistados sobre há quanto tempo faz audiodescrição, a maioria dos pesquisados 85,71% realiza a audiodescrição há mais de três anos e contribui com o processo de inclusão e acessibilidade social das pessoas com deficiência visual.</p> <p>sobre o contato dos pesquisados com um acervo audiovisual, 91,30% dos pesquisados afirmaram que já tiveram contato e 8,70% nunca tiveram esse contato.</p> <p>A questão referente a compreensão da diferença entre os termos “preservação” e “salvaguarda”, demonstrou que 65,22% dos pesquisados afirmaram não perceber a diferença e apenas 34,78% sim, logo é preciso auxiliar os 65,22% dos profissionais de audiodescrição que responderam não compreender a diferença entre os termos (preservação e salvaguarda), já que é compreensível essa dificuldade por parte desses profissionais, pois são advindos de outras áreas (Letras, Pedagogia e Comunicação), por isso não possuem a expertise em sua formação para lidar com essas temáticas que são presentes na CI.</p> <p>Na questão sobre se o grupo/núcleo de pesquisa adotava ações de preservação e políticas de salvaguarda dos materiais audiodescritos, os pesquisados responderam em sua maioria (91,30%) que os grupos e núcleos de pesquisa de que</p>

participam realizam essas ações e políticas, apenas 8,70% disseram que não. Quanto ao questionamento sobre a preservação o formato mais utilizado pelos grupos e núcleos de pesquisa para gerar a versão digital do documento audiovisual é o AVI, um formato que de fato é visto como adequado à preservação digital, mas que, no entanto, é proprietário da *Microsoft*.

No questionamento sobre o que os pesquisados acham da criação de um ambiente digital acessível nas principais línguas de origem latina, onde pudesse preservar esse material audiodescrito, 95,65% acham que esse ambiente deve ser criado e 4,35% não.

Quando os pesquisados foram questionados sobre o que acham dos grupos/núcleos de pesquisa buscarem padrões de preservação e/ou salvaguarda em conjunto, pensando coletivamente na construção da história da audiodescrição no Brasil, 95,65% disseram que os grupos e núcleos de pesquisa deveriam buscar esses padrões e apenas 4,35% disseram não.

Os pesquisados, ao serem questionados sobre o que acham da importância do audiodescritor adquirir consciência do processo de preservação e salvaguarda do material que produz, responderam em sua maioria (91,30%), que compreendem como importante esse processo de conscientização, pois estaria auxiliando na construção na memória da audiodescrição no país e 8,70% não compreende essa necessidade.

Dados do questionário “Audiodescrição para líderes”

Pode-se perceber que os grupos atuam no ambiente da informação audiodescritiva por um tempo considerável e por isso possuem credibilidade para falar sobre a temática e têm representatividade nesta pesquisa. As respostas compreendem 40% entre 3 e 5 anos, tendo esse mesmo valor para mais de 10 anos ao que corresponde ao tempo que o grupo/núcleo de pesquisa existe.

Na questão sobre o contato dos pesquisados com um acervo audiovisual, 75% responderam que já tiveram acesso a um acervo audiovisual e 25% não.

Diante do questionamento sobre a diferença entre os termos “preservação” e “salvaguarda”, percebe-se que os pesquisados se dividem nesse questionamento (50% compreendem e 50% não compreendem), o que demonstra o quanto é necessária a conscientização desse profissional audiodescritor nesse contexto da preservação e salvaguarda dos materiais audiodescritos, pois, como eles estão construindo a memória da audiodescrição no país, precisam manter o registro de suas ações bem resguardados.

Na questão sobre a adoção de ações de preservação e políticas salvaguarda dos materiais audiodescritos pelos grupos e núcleos de pesquisa, os pesquisados informaram em unanimidade que essas ações e políticas são realizadas.

Os pesquisados ao serem questionados sobre a importância da existência das ações de preservação e políticas de salvaguarda dos materiais audiodescritos, se dividiram em 75% que entendem a importância e 25% que ainda não compreendem, talvez por fazerem parte de outras áreas do saber e desconhecem a importância dessas ações e políticas.

Até porque, quando foram questionados sobre o grau de importância dessas políticas, eles foram unânimes (100%) em afirmar ser muito importante esse registro, contradizendo os 25% que não veem como importantes essas ações e políticas.

Na questão sobre a importância da criação de um ambiente digital acessível nas principais línguas de origem latina, onde pudesse preservar esse material audiodescrito, os líderes e vice-líderes dos grupos e núcleos de pesquisa ainda estão divididos (75%) acham que esse ambiente deve ser criado e 25% não.

Os líderes e os vice-líderes dos grupos e núcleos de pesquisa, pela resposta unânime em perceber as ações de preservação e as políticas de salvaguarda como muito importantes, mostram que aqueles que estão sendo responsáveis, na grande parte,

		<p>em escrever a história da audiodescrição no país. Utilizam o formato AVI para preservação. Os pesquisados, em unanimidade, responderam à pergunta referente a conscientização do audiodescritor em adquirir conhecimento sobre as ações de preservação e as políticas de salvaguarda, reconhecendo a importância do papel deste profissional nesse contexto do registro aos materiais audiodescritos no país.</p> <p>Dados do questionário “Audiodescrição” (direcionado para um único pesquisado pela sua representatividade)</p> <p>O pesquisado descobriu a audiodescrição através de eventos acadêmicos (congressos, palestras, encontros, simpósios etc.), não é um audiodescritor certificado e nem realiza audiodescrição, mas acha muito importante que a certificação deste profissional exista. Nesse caso em específico, o pesquisado não pode ser um audiodescritor, por ser uma pessoa com deficiência visual, mas pode atuar no processo da informação audiodescritiva como consultor, verificando se as audiodescrições estão sendo bem realizadas e se estão suprimindo as lacunas, conforme foi explicado no capítulo três. Entende como muito importante a presença da informação audiodescritiva no processo de inclusão e acessibilidade social das pessoas com deficiência. Já teve contato com um acervo visual e acha muito importante a existência de um acervo desse cunho. Percebe a diferença entre ações de preservação e políticas de salvaguarda, afirmando que: preservação é uma “manutenção” e a salvaguarda uma “garantia”, ou uma política que dê garantia à realização das ações de preservação, e vê como muito importante a preservação dos materiais audiodescritos como forma de criar um “repositório histórico e fonte de pesquisa. O pesquisado acha importante que o audiodescritor adquira consciência do processo de preservação e salvaguarda do material que produz e sugere que isso poderia ser feito através de um “arquivamento segundo normas técnicas já conhecidas para esse fim.</p>
OLIVEIRA, G. D. de	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2017
	PROGRAMA	Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba.
	LINHA DE PESQUISA	Ética, Gestão e Políticas de Informação
	METODOLOGIA	Trata-se de uma pesquisa de campo com abordagem qualitativa. Coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas e os dados analisados pelo método de análise de conteúdo.
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade. Inclusão informacional. <u>Deficiência visual</u> . Análise de conteúdo.
	RESULTADOS	<p>Para compreender a gestão da informação no Laboratório de Acessibilidade (LA) os resultados são apresentados em sete categorias brevemente mencionadas a seguir.</p> <p>Identificação das necessidades de informação - as necessidades informacionais para a realização das atividades por gestores, funcionários e bolsistas possuem pontos em comuns podendo citar: demanda informacional, manuais técnicos e</p>

TA e demandas específicas dependendo das atividades que são realizadas por cada grupo. Os gestores carecem de informações documentais acerca do perfil, das dificuldades e das demandas dos alunos que serão assistidos pelo laboratório. Posteriormente, necessitam dos materiais acadêmicos e outros documentos que cada professor envolvido lhes envia para atender a demanda de cada usuário. Os funcionários e bolsistas possuem necessidades informacionais semelhantes para realizarem suas tarefas, que constituem na execução e transformação dos materiais para torná-los acessíveis. Os usuários (receptor fim) da informação necessitam de livros, artigos, textos acessíveis tanto no formato digital como no impresso, além dos dispositivos (tecnologias de voz e lupas).

Aquisição da informação – os que trabalham no laboratório adquirem informações para dar continuidade e aprimorar as suas atividades diárias; já os alunos adquirem para a realização das atividades acadêmicas. Observa-se que quanto maior a posição hierárquica mais fontes de informações são utilizadas na realização das atividades no laboratório. Os gestores recorrem a bases de dados, catálogos, acervos da biblioteca, planilhas, dados estatísticos, Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), e-mail, outras unidades da instituição. Os funcionários e estagiários têm como principais fontes/canais para a aquisição de informação o sistema interno, o e-mail e o contato direto (presencial). Os usuários recorrem ao sistema acadêmico, e-mail e aos professores para aquisição das informações que necessitam. O LA intermedia o acesso à informação tornando-a acessível ao aluno, contudo, no processo acadêmico, o relacionamento aluno-professor é insubstituível para fins de aprendizado e consolidação do conhecimento.

Organização e armazenamento da informação – os dados revelaram que não existem grandes diferenças na forma de organização e armazenamento da informação pelos usuários, prevalecendo a forma digital, por meio da criação de pastas pessoais, planilhas de controle interno e e-mail. A forma impressa para a organização e armazenamento foi mencionada apenas pelos bolsistas e usuários, referindo-se a livros, artigos, manuais e normas, tanto no formato tradicional quanto adaptado, mesmo assim, de modo menos frequente do que os documentos digitais. Observa-se que a recuperação das informações também utiliza predominantemente as fontes digitais (*backup*, e-mail, agendas eletrônicas, sistemas)

Produtos e serviços de informação – solicitou-se aos participantes que descrevessem os respectivos produtos e serviços disponibilizados pelo LA que eles conheciam e se estavam satisfeitos com essa oferta. Os gestores, funcionários, bolsistas e usuários responderam que conheciam, contudo, poucos se propuseram a mencioná-los.

Gestores mencionaram: Digitalização de textos, produção de documentos acessíveis, empréstimos e treinamentos das TA, orientação à pesquisa bibliográfica, normalização de trabalhos acadêmicos, revisão de textos em Braille, terminais de consultas com *software* de acessibilidade, acervo Braille, Repositório de Informação Acessível (RIA), vista guiada ao LA. Os funcionários mencionaram: digitalização de textos, produção de documentos acessíveis, revisão de textos em Braille e acervo Braille. Os bolsistas não descreveram o que conheciam e os usuários mencionaram a digitalização de textos, adaptação em textos em Braille, adaptação de textos em formato digital e orientação. E com relação à satisfação dos participantes com os serviços e produtos de informação tem-se uma satisfação parcial, os gestores mencionam a necessidade de verificação das mudanças diárias em relação ao fluxo externo; os funcionários dizem que precisa melhorar a comunicação e interação com os professores e a CAENE e insuficiência de materiais e recursos financeiros para a realização das atividades; os bolsistas referem-se ao prazo reduzido para o processamento e a adaptação do material e a pouca comunicação com os docentes; por fim, os usuários falam do atraso no repasse dos materiais pelos professores para o LA que causa atraso na

		<p>adaptação do material e os documentos chegam em cima do prazo, prejudicando o tempo de estudo.</p> <p>Distribuição/compartilhamento da informação – o suporte tecnológico mais uma vez emerge como o principal recurso para o compartilhamento de informações no contexto estudado. O fluxo informacional, a distribuição dos documentos adaptados e o repasse de informações relacionadas às atividades do laboratório ocorrem, principalmente, através de e-mails, agenda eletrônica, repositório e redes sociais. Os gestores distribuem e compartilham informações com os funcionários e usuários; os funcionários compartilham e distribuem com funcionários e usuários; os bolsistas com os funcionários e usuários. E quanto aos usuários observou-se que esse processo só ocorre em um sentido, ou seja, eles recebem a informação do laboratório, mas, normalmente, não a compartilham. Este usuário aponta que, apesar das informações estarem adaptadas para qualquer PCD visual estudar/ler, estas possivelmente não atenderiam a necessidade informacional de outra pessoa, uma vez que, os usuários são de cursos distintos e cada uma necessidade de uma informação/conhecimento específico.</p> <p>Uso da informação – a análise dos dados evidenciou que os gestores utilizam as informações obtidas par a realização de suas atividades do laboratório, planejamento, estudo do usuário e elaboração de relatórios. Organizam a informação em arquivos e a utilizam em artigos científicos ou eventos para disseminação do conhecimento em relação à acessibilidade informacional e inclusão. Os funcionários e os bolsistas usam as informações com propósitos técnicos, tais como aplicações em manuais e realização das atividades no laboratório além de empregarem as informações obtidas para a produção científica e elaboração de cursos de capacitação. Os usuários apontaram o uso acadêmico da informação e para a obtenção de conhecimento, compreende-se assim, que eles utilizam a informação repassada para a criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisão.</p> <p>Comportamento adaptativo – em relação ao comportamento adaptativo e às próprias mudanças no ambiente organizacional, investigou-se quanto à existência de treinamentos ou aperfeiçoamentos para os gestores e funcionários e o fluxo informacional. As respostas dos três grupos de entrevistados foram semelhantes quanto a existência de treinamentos/aperfeiçoamentos sendo este realizado semestralmente. Com relação ao fluxo informacional, obteve-se que os gestores e funcionários se relacionam com os públicos internos e externos do laboratório; já os bolsistas interagem basicamente com o público interno por meio de conversas/diálogos, reuniões, agenda eletrônica de trabalho e e-mail. Para os usuários, percebeu-se que o fluxo de informação não é satisfatório pois, a comunicação entre eles e o laboratório é limitada e não integrada.</p> <p>Por fim, buscou-se identificar outras possíveis barreiras informacionais percebidas pelos usuários além das limitações visuais e a maioria dos usuários tem dificuldade com a utilização das tecnologias, principalmente, as que não tem sintetizadores de voz. Uma outra barreira foi a limitação nos materiais acessíveis, física e eletronicamente, principalmente, livros e obras. Observa-se que não são acessíveis todos os documentos que existem na biblioteca. Há informações adaptadas apenas no RIA e no próprio laboratório.</p>
SECO, L. F. C.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2017

	PROGRAMA	Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual de Londrina
	LINHA DE PESQUISA	---
	METODOLOGIA	Quanto a tipologia a pesquisa possui abordagem qualitativa. Quanto aos objetivos caracteriza-se como exploratória. A amostra da pesquisa é formada por musicistas cegos das regiões brasileiras Sul, Sudeste e Norte. Para uma maior proximidade com eles e esclarecimentos a respeito da pesquisa foram realizados contatos telefônicos por meio de ligações e conversas pelo aplicativo <i>WhatsApp</i> , por <i>e-mail</i> e rede social <i>Facebook</i> . Contou com levantamento e uma revisão bibliográfica e utilizou-se de entrevista narrativa como instrumento de coleta de dados. Entrevistas realizadas de três maneiras: pessoalmente, via <i>Skype</i> e por chamada de voz através do aplicativo <i>WhatsApp</i> . E para análise de dados foi empregada a Análise do Discurso.
	PALAVRAS-CHAVE	Mediação da informação. Acessibilidade. <u>Deficiência visual</u> . Musicistas cegos.
	RESULTADOS	<p>Para melhor entendimento da análise dos dados foram elaboradas 14 categorias. E neste momento elas serão, brevemente, apresentadas.</p> <p>1) Problemas e desafios na aquisição de partituras e materiais adaptados – foram encontradas dificuldades variadas para os musicistas com deficiência visual obterem acesso a partituras e materiais didáticos adaptados e atuais que possibilitem a continuidade dos seus estudos na área da Música. Essa barreira impõe incertezas na iniciação ou continuidades dos estudos dos indivíduos com deficiência visual.</p> <p>2) Dificuldades do ensino básico até o superior – as dificuldades iniciam-se na educação básica com o acesso limitado a materiais adaptados; métodos de ensino que não se enquadram na aprendizagem de pessoas com deficiência visual; e aumentam ao ingressarem no ensino superior (inclusive durante as avaliações do vestibular). Menciona falhas no Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). Os ledores, por exemplo, os candidatos afirmaram que esses não possuíam qualificação/especialização suficiente para auxiliá-los durante as provas. Alguns sujeitos afirmaram que, no decorrer da graduação no curso de Música, os programas das disciplinas teóricas previam o conato com volume significativo de partituras.</p> <p>3) Gastos extras durante o curso de Música para a transcrição de partituras – Dois sujeitos relataram que durante o curso de Música muitas vezes são necessários gastos extras com encomendas de transcrição de partituras. Tal situação implica em outros fatores como falta de verba solicitadas nas disciplinas, sendo selecionadas semanalmente pelos professores. Achando-se, portanto, necessária a intervenção própria para solucionar as eventualidades, isto é, a transcrição da partitura para o Braille elaborada pelo próprio estudante cego com o auxílio dos ditados feitos por colegas e professores.</p> <p>4) Produção deficiente de material musicográfico em Braille no Brasil – conforme relatado pelos sujeitos, a produção de material musicográfico em Braille no Brasil é deficiente e dificultosa, sendo necessário um tratamento específico antes de disponibilizá-lo para facilitar a leitura. Dificilmente o material que se encontra na Internet e em seguida é transcrito para o Braille poderá ser utilizado por musicistas com deficiência visual devido à complexidade da disposição dos caracteres dificultando a leitura.</p>

5) Desistência da formação musical – as situações decorrentes da falta de informação em formatos adaptados e a constante vivência de superação de desafios, inclusive preconceitos, acabam sendo um desgaste para o indivíduo que, muitas vezes, desiste da formação musical. Destaca-se que, a participação do círculo familiar e de amigos torna-se importante para fortalecer a autoestima, a capacidade de luta e sobrepujamento ante as dificuldades.

6) Instituições jurídicas sem fins lucrativos, escolas e universidades – essas instituições diferenciam-se entre si em suas essências, mas são igualmente importantes para auxiliar no desenvolvimento e inclusão do indivíduo com deficiência visual no âmbito da educação musical. As pessoas com deficiência visual possuem condições para tornarem-se bons musicistas, mas se eventualmente a Universidade não possui material transcrito para o Braille o estudante é compelido a solicitá-lo em instituições especializadas, que nem sempre conseguem atender às requisições.

7) Capacitação profissional de agentes universitários – as universidades precisam dar oportunidades para o desenvolvimento dos cegos ao oferecerem um ambiente propício à aprendizagem desde que disponibilize a seus colaboradores treinamento adequado para lidar com questões relativas à deficiência. Conhecer a trajetória dos alunos com deficiência e promover intervenções de caráter atitudinal podem ser ações amigáveis e inclusivas realizadas pelas universidades durante o ingresso d'aqueles à vida acadêmica, uma vez que este é um acontecimento que provoca apreensões naturais na maioria dos estudantes e a adaptação local torna-se constante. A capacitação de pessoas que trabalham nessas instituições – tanto públicas quanto privadas – precisa ser amplamente melhorada, com indivíduos habilitados e especializados não somente no sistema e na musicografia Braille, mas que tenham sentimento profissional de iniciativa e antecipação, de querer atender e compreender o semelhante.

8) Falta de investimentos – a falta de investimentos em recursos pedagógicos como cursos específicos para professores e ledores, a carência de livros didáticos em Braille, materiais concretos, pesquisa educacional em tecnologia e em equipamentos são fatores determinantes na educação de acadêmicos com deficiência visual. Os recursos didáticos precisam ser concretos, atrativos e construídos com os estudantes, visto que contribuem para o estudo e a participação ativa destes, e, juntamente com a atuação dos docentes esse processo de aprendizagem torna-se mais significativo.

9) Círculo familiar, amigos e voluntários – O círculo familiar e pessoas altruístas e abnegadas contribuem para o processo de inclusão de indivíduos com deficiência visual no meio social. A apresentação de espaços de apoio, compreensão, aceitação e estímulo garantem a individualidade, independência e o anseio pela realização das aspirações de vida, certificando um sentimento de pertencimento. Os amigos são essenciais na vida dos deficientes visuais ao demonstrarem benevolência e afeto em momentos de dificuldade. Os ledores, voluntários ou pagos, que doam sua voz para configurar fisicamente o mundo aos deficientes visuais, encarregam-se de ler uma obra a uma ou mais [para as] pessoas cegas. A interação entre o universo do vidente e o do deficiente visual ocorre pela voz. Ao aperfeiçoá-la para reproduzir o texto com ritmo e alterar as nuances transmitindo sentimentos e emoções, o legar entrega-se ao outro por meio da fala, permitindo que o ouvinte jornadaie pelas mensagens implícitas nas entrelinhas.

10) Acessibilidade – é necessário promover mudanças atitudinais e estruturais, gerando ambientes atraentes e benéficos aos deficientes visuais, favorecendo a compreensão de convicções positivas que incorporem as diferenças como estado

natural do ser humano e não como algo inconveniente.

11) Tecnologias – a informática tornou-se uma aliada das pessoas com deficiência atravessando barreiras, amenizando a discriminação social e apresentando suas potencialidades no processo de aprendizagem, busca, processamento e acesso rápido à informação. Os indivíduos têm a oportunidade de desenvolverem novas possibilidades para suplantar as necessidades, progredir na realização de atividades desafiadoras com finalidades educativas, além de adquirirem conhecimento, ultrapassar suas deficiências intelectuais e obterem maior autonomia. As tecnologias foram avaliadas na maioria das narrativas com positividade para obter acesso a conteúdo que de outro modo não conseguiriam.

12) Desejo de autonomia – o desejo de autonomia é significativo ao afirmarem que a escassez de partituras em Braille requer soluções rápidas e práticas para contornar essas situações, e, utilizando habilidades que desenvolveram ao longo do tempo podem tentar transcrever uma partitura convencional de pouca complexidade para o Braille.

13) Soluções e reivindicações – A obtenção de partituras e material musical em Braille ainda é uma incógnita difícil de se resolver. Durante as narrativas os próprios sujeitos da pesquisa apresentaram soluções para algumas dificuldades como: envolve a criação e disponibilização de partituras e material acessível para os deficientes visuais, inclusive a criação e manutenção de editoras que produzam esse material, constituídas por profissionais habilitados, especificamente na musicografia Braille; reivindicações que eles tem por direito perante a sociedade, buscando a melhoria do acesso à informação; o acesso qualitativo a maior número de partituras traria facilidades para sua vida, mas como ainda é restrito, a solução para o problema foi o compartilhamento da informação com amigos e a experiência relacionadas às capacidades auditivas; estudos científicos a respeito da musicografia Braille foram mencionados como produtos importantes para a disseminação do conhecimento e a descoberta de novas soluções para a área; a importação de partituras em Braille de instituições internacionais foi narrada como uma forma de transpor a barreira da falta de acesso; a contratação de monitores de sala pelas universidades para acompanhamento do indivíduo com deficiência visual foi um ponto positivo abordados por alguns sujeitos durante as entrevistas, e por fim, o acompanhante de um dos sujeitos afirma ser essencial a participação da sociedade na inclusão de pessoas com qualquer tipo de deficiência e a aceitação desse indivíduo como ser humano.

14) Bibliotecas – refletir a respeito da diminuição gradual das barreiras atitudinais, arquitetônicas e comunicacionais/informacionais é algo necessário para garantir a todos o direito ao acesso aos diversos recursos tradicionais e tecnológicos que têm sua importância na interação do cego com o universo exterior e o auxílio para que estes sintam-se parte do processo de aprendizado. São necessárias ações para ampliar, atualizar, aprimorar e estender interna e externamente serviços e recursos para que a biblioteca se torne um ambiente difusor de ações inclusivas. Acompanhando as tendências estará preparada para atender as necessidades informacionais desses usuários.

A portaria 3.284/2003 tornou-se importante na medida que constrange as BU a praticarem um arranjo adequado que favoreça a acessibilidade e inclusão. No entanto, como exposto nos discursos dos sujeitos, a maioria das UI – independentemente de sua classificação ou tipologia – não possuem as condições mínimas para proporcionarem conforto, autonomia e atendimento especializado aos deficientes visuais. Não convém discursar a respeito da democratização da informação, direitos políticos e civis, cidadania e ferramentas tecnológicas para usuários de informação se, em verdade, o que ocorre são possibilidades de acesso injustas, discriminatórias e desiguais. Em relação à formação musical do usuário, as bibliotecas estão muito aquém

		<p>do minimamente desejável para atendê-los, sendo que partituras e materiais acessíveis em Braille são considerados raríssimos, mesmo em universidades que oferecem cursos de graduação em Música.</p> <p>As bibliotecas precisam visualizar essa demanda de usuários potenciais e mobilizarem-se para alcançá-los, visto que esses indivíduos necessitam de serviços especializados, com pessoas que os apoiem e auxiliem em sua busca pelo conhecimento. Com base nas narrativas pode-se dizer que, na maioria dos casos, as bibliotecas não estão preparadas para receber e auxiliar musicistas com deficiência visual na busca informacional. Ao bibliotecário é imprescindível o olhar atencioso às particularidades e necessidades dos usuários para que a mediação da informação ocorra constantemente, visto ser ele o responsável pela aproximação entre indivíduo e conhecimento, temática que não foi encontrada em muitos discursos dos sujeitos da pesquisa. Dentre os nove sujeitos, apenas dois utilizaram/utilizam bibliotecas, indicando preocupante exiguidade do acesso e mediação da informação nas unidades de informação pelo País afora, especialmente em localizadas periféricas.</p>
COSTA, M. K. A.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2015
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, UFMG
	LINHA DE PESQUISA	Informação, Cultura e Sociedade
	METODOLOGIA	Pesquisa exploratória de abordagem qualitativa. Coleta de dados realizada por meio da pesquisa bibliográfica, consulta a matriz curricular dos cursos de Biblioteconomia em Minas Gerais, entrevista semiestruturada em profundidade, técnica da observação simples. Utilizou-se a análise de conteúdo para análise dos dados coletados.
	PALAVRAS-CHAVE	Inclusão. Acessibilidade. Usuários com deficiência. Biblioteca universitária. Formação do bibliotecário. Bibliotecário de referência.
	RESULTADOS	<p>Verifica-se que o usuário com deficiência não recebe as mesmas condições de igualdade, autonomia e acessibilidade nestes espaços e não tem à sua disposição profissionais realizando o serviço de referência com competências suficientes nas bibliotecas para atendê-lo.</p> <p>Cabe às BU a eliminação de diversas barreiras como a arquitetônica para pessoas com deficiência física e/ou mobilidade reduzida, sinalização em Braille e piso tátil para os cegos, obras em Braille, terminais de consultas com programa de voz e com monitores maiores, incluindo o teclado em Braille, informações em tamanhos ampliados para pessoas com baixa visão, equipe treinada e proativa para auxiliar os usuários, conhecimento em Libras, dentre outros pontos, nos espaços de todas as bibliotecas setoriais, para que o usuário possa utilizar a biblioteca que ele quiser.</p> <p>Constata-se que o grupo de profissionais que hoje atuam na função de bibliotecário de referência necessita de capacitação, de formação continuada para atender e se relacionar com a PCD.</p> <p>Constata-se que os principais desafios dos bibliotecários com os usuários com deficiência é a falta de conhecimento: da</p>

		<p>legislação brasileira sobre a questão, da Libras para comunicar com o usuário surdo, em como abordar/interagir com o deficiente, seja o seu desconhecimento de tecnologias assistivas para uso dos serviços e produtos das bibliotecas, bem como para a autonomia dos usuários nestes espaços.</p> <p>Verificou-se a dificuldade do profissional bibliotecário em como abordar a PCD, demonstra a falta de proatividade deste profissional, levando à consequência de que, se o usuário precisar de algum serviço ou informação deixará de procurar a biblioteca.</p> <p>O profissional ainda se encontra na sua zona de conforto dominando as atividades tradicionais da Biblioteconomia, desconhecendo questões da inclusão no ensino superior, legislação e normas técnicas que abarcam questões a serem aplicadas nas bibliotecas. Confirma-se que os profissionais possuem mais competências comportamentais do que técnicas para o trabalho com os usuários com deficiência. Mesmos os profissionais tendo por diversos momentos destacado a importância de atender as demandas dos usuários, os usuários com deficiência não estão presentes nas situações de trabalho do ponto de vista quantitativo que justifique a formação continuada na área de conhecimento que os contemple, o que reflete um comportamento excludente dentro dos espaços das bibliotecas.</p> <p>Considera-se que é preciso avaliar as BU brasileiras no tocante aos serviços prestados aos usuários com deficiência, saber como eles se comportam para ter acesso à informação, na acessibilidade nas mais variadas dimensões, na consulta às fontes de informação e às bases de dados, quais as limitações e dificuldades eles encontram nas BU, e como está o nível de conhecimento da equipe para atender estes usuários.</p>
MEZZARI, V. C.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2015
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Universidade Federal do Paraná.
	LINHA DE PESQUISA	Gestão da Informação e do Conhecimento
	METODOLOGIA	Pesquisa exploratória e descritiva. Uso do <i>survey</i> . Entrevistas e questionários. Amostragem é do tipo intencional. Análise de conteúdo de Bardin para as análises das entrevistas.
	PALAVRAS-CHAVE	<u>Libras</u> . Uso da informação. Mercado de trabalho. Aprendizagem.
	RESULTADOS	<p>Verificou-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Importância da língua de sinais na interação do surdo em sociedade; ❖ Falta de qualificação do surdo como elemento que motiva o seu não ingresso ao mercado de trabalho; ❖ Falta de comunicação entre surdos e ouvintes como dificuldade no momento de contratar o surdo; ❖ Dificuldades dos surdos no domínio da Língua Portuguesa; ❖ Acesso à informação desigual entre surdos e ouvintes; ❖ Ensino Médio insuficiente na preparação para o mercado de trabalho; e

		<p>❖ Lei como dispositivo de inclusão social.</p> <p>Conclui que o não compartilhamento de uma língua comum entre surdos e ouvintes é a principal dificuldade enfrentada pelo surdo em sociedade e conseqüentemente na sua inserção no mercado de trabalho, visto que impede que o acesso e o uso da informação por parte do surdo aconteçam de forma espontânea e eficaz. A disseminação da LIBRAS entre os ouvintes é uma das formas de minimizar as barreiras enfrentadas pelos surdos. Empresas, surdos e professores já compartilham este entendimento da importância da língua de sinais para a interação social do surdo, gerando aprendizagem e inserção no mercado de trabalho.</p>
VITORINI, É. F.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2015
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista
	LINHA DE PESQUISA	----
	METODOLOGIA	Estudo focal realizado em universidades públicas no estado de São Paulo que dispunham de laboratórios de acessibilidade para deficientes visuais.
	PALAVRAS-CHAVE	Linguagem documentária. Recuperação da informação. Biblioteca universitária. Acessibilidade. Catálogo <i>on-line</i> . <u>Usuários com deficiência visual</u> .
	RESULTADOS	<p>A análise do grupo focal foi efetuada por meio de cinco categorias a saber: a) atendimento ao usuário com deficiência visual; b) uso do catálogo <i>on-line</i> da biblioteca; c) questões referentes à linguagem documentária; d) treinamento de funcionários e usuários com deficiência visual; d) cooperação entre docente da biblioteca.</p> <p>Atendimento ao usuário com deficiência visual – São abordados nessa categoria os procedimentos realizados no momento do atendimento ao usuário com deficiência visual. O atendimento é feito por um bibliotecário que auxilia o usuário com deficiência visual, o bibliotecário presta um serviço considerando as necessidades e particularidades de cada caso. O atendimento é feito nos Laboratórios de acessibilidade das bibliotecas. Foi possível verificar que a biblioteca representada por seus funcionários tem a preocupação de atender ao usuário com deficiência visual e proporcionar o acesso ao conteúdo da biblioteca da melhor forma possível. Fica claro nas falas dos sujeitos que é realizada uma busca ao material que o usuário precisa e ele é disponibilizado de forma acessível para que assim o usuário tenha condições de sanar suas necessidades de informação.</p> <p>Uso do catálogo <i>on-line</i> da biblioteca – Essa categoria verifica o uso que a pessoa com deficiência visual faz do catálogo <i>on-line</i> da biblioteca, apontando suas dificuldades no processo de busca. Foi possível observar que o usuário com deficiência visual faz pouco ou nenhum uso do catálogo <i>on-line</i> da biblioteca. Apesar da busca ser possível por meio do leitor de tela, a busca fica muito mais demorada e complicada, isso deve-se ao fato de dificuldades de navegação da página com o leitor de tela. Desse modo o atendimento para a PCD visual é mais acessível por meio do auxílio de um bibliotecário. Mesmo com os laboratórios e todos os equipamentos disponíveis em relação ao catálogo, o usuário com deficiência ainda</p>

está longe de ter pleno acesso, com o recurso tecnológico do leitor de tela que é disponível nas referidas bibliotecas, o usuário pode realizar a navegação, porém esse uso é restrito ao ambiente dos laboratórios, pois os computadores de busca do acervo não têm leitor de tela. O próximo desafio é concluir a busca devido ao fato de a página ter muitos *links* o que dificulta a leitura e torna a busca lenta, nem todos os campos são lidos perfeitamente pelo leitor e ao realizar uma busca e passar pelo item desejado, assim muitas vezes tem que retornar ao início. Por meio das falas dos sujeitos, observa-se que não existe um trabalho formal de cooperação entre bibliotecas nem entre bibliotecas da mesma instituição para disponibilização dos materiais acessíveis.

Questões referentes à linguagem documentária – Como é feito o tratamento dos materiais acessíveis, como é o processo de atribuição dos termos e o retorno que o usuário tem ao utilizar a linguagem em suas buscas. Verificou-se que o tratamento dos materiais acessíveis não é feito de modo distinto em duas das três bibliotecas, apenas acrescentando uma identificação na etiqueta e as palavras Braille e áudio livro entre as palavras-chave. Foi possível verificar também que no processo de indexação não ocorre nenhuma mudança especial na escolha dos termos, em relação ao usuário por usar pouco o catálogo por motivos já mencionados, ele usa pouco a linguagem e ao recorrer ao catálogo raramente utiliza a busca por assunto. Ao recorrer ao catálogo, em sua maioria, os usuários já vem com um título ou autor específico. Devido a deficiência visual, os usuários são inseridos em cultura de busca que não considera a busca por assunto como uma opção vantajosa. Na questão da indexação não há nenhuma especificidade para os deficientes visuais, os usuários com deficiência visual apontam que os problemas enfrentados quando realizam a busca por assunto são comuns aos demais usuários videntes e acreditam não ser necessários um cuidado específico com a linguagem por conta da ausência ou baixa visão. Portanto, mesmo as declarações dos sujeitos ao afirmarem que não há necessidade de nenhuma especificidade para a linguagem por conta da visão, é fundamental salientar que a questão da inserção do meio é importante, pois realmente esse usuário recebeu os estímulos e compreendeu esse conceito. As bibliotecas precisam realizar uma política de indexação para padronização de sua linguagem e necessitam conhecer e considerar o perfil de todos os seus usuários, sem exceção, o que inclui, naturalmente, os usuários com deficiência visual.

Treinamento de funcionários e usuários com deficiência visual – Visa saber se os laboratórios de acessibilidade localizados nas bibliotecas oferecem um treinamento para os funcionários atenderem os usuários com deficiência visual e um treinamento para o uso dos serviços da biblioteca para os usuários com deficiência visual. Os dados demonstram que não há um treinamento específico para funcionários e nem usuários com deficiência visual, os treinamentos oferecidos são os mesmos que os oferecidos no treinamento padrão das bibliotecas. Um treinamento para preparar o profissional e o usuário é fundamental para auxiliar o bom funcionamento da biblioteca. Observa-se que receber um preparo para realizar o atendimento a pessoa com deficiência visual é uma das etapas da acessibilidade, ao preparar o funcionário da biblioteca no atendimento ao usuário, no uso das tecnologias e no preparo do acervo diminui eventuais problemas e otimiza o atendimento, pois passa mais segurança e credibilidade para a equipe da biblioteca. Na etapa de processamento técnico dos materiais, faz-se necessário uma política que norteie o bibliotecário. Trata-se de um passo que profissionaliza ainda mais a atividade e dificulta eventuais equívocos, portanto, não seria diferente com o processamento dos materiais acessíveis que, eventualmente, podem trazer insegurança ao profissional no momento da indexação. Nesse caso nota-se a importância de um preparo do acervo e um estudo do perfil do usuário para fornecer o que ele realmente precisa, reforçando a ideia que a instituição precisa refletir sobre um treinamento formal e especializado para sua equipe, visando prepará-la

		<p>para lidar com essas particularidades permitindo que exista na biblioteca uma padronização de normas para que os serviços oferecidos sejam adequados e satisfatórios ao usuário com deficiência visual, fornecendo a eles o que necessitam e, principalmente, de forma que eles realmente possam fazer uso do material sem nenhuma barreira.</p> <p>Cooperação entre docente da biblioteca – Com essa categoria verificou se há ou não a existência de trabalho em cooperação entre os docentes que tem alunos com deficiência visual em suas turmas e as bibliotecas na questão da acessibilidade objetivando otimizar o atendimento a esses alunos. Verificou-se que o trabalho ocorre de forma isolada entre os docentes e os bibliotecários. Observa-se que o trabalho dentro das bibliotecas ainda encontra dificuldades, trata-se de um desafio trabalhar em conjunto com o restante da instituição, nota-se nas falas dos sujeitos que o atendimento ao usuário com deficiência visual só ocorre se ele for até a biblioteca, pois dentro da sala de aula, muitas vezes, o docente não sabe da existência do laboratório para orientar o aluno e também um trabalho prévio entre os docentes e biblioteca para já disponibilizar, de modo acessível, o material da disciplina, procurando otimizar o atendimento ao usuário. Essa parceria Biblioteca e Docente não só permite um atendimento mais completo ao usuário como pode auxiliar o docente a tirar suas dúvidas sobre como formular melhor suas aulas para melhor atender o aluno com deficiência. A universidade por meio de seus representantes: docentes, funcionários, no caso dos bibliotecários, tem o compromisso de atuarem efetivamente para que o aluno com deficiência visual tenha pleno acesso ao conhecimento em todas as instâncias da universidade, trabalhando sempre da melhor maneira e realizando todos os esforços possíveis para quebrar barreiras e tornar o espaço acessível por completo. Essa cooperação que ainda não ocorre formalmente é um item que deve ser incluso na política da instituição e em um possível treinamento de funcionários e alunos.</p>
LAZZARIN, F. A.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2014
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba
	LINHA DE PESQUISA	Memória, Organização, Acesso e Uso da Informação
	METODOLOGIA	Métodos exploratório e descritivo. Estudo de caso. Abordagens qualitativas e quantitativas, partindo da avaliação verbal de universitários cegos, da análise automática com ferramenta de acessibilidade Web. Disponibilizou-se três formas de interação com o instrumento de coletas de dados e com o TCLE: através da oralidade, a qual as questões seriam verbalizadas aos participantes, este mencionariam as respostas que passariam a ser assinaladas pela pesquisadora; através do Braille, em que os próprios participantes leriam o instrumento de coleta de dados e responderiam sozinhos com a escrita Braille; e, através de leitores de tela, sendo o instrumento de coleta salvo na extensão (.txt), lido por computador através de tecnologia assistiva, e os participantes responderiam no próprio instrumento de coleta.
	PALAVRAS-CHAVE	OPAC. E-Acessibilidade. Arquitetura da informação para web. <u>Usuário cego</u> . SIGAA.
	RESULTADOS	Quem são os universitários cegos da UFPB Os participantes da pesquisa se constituíram em seis universitários cegos, sendo três do sexo feminino e três do sexo

masculino. O tipo de cegueira era congênita (de nascimento) com quatro participantes e adquirida total (progressiva) os outros dois. Cinco dos universitários utilizam a oralidade e Braille como formas de comunicação e um universitário a oralidade. A relevância em contemplar, pessoas com cegueira adquirida e congênita, dá-se ao fato de verificar se distintas percepções e experiências podem influenciar no resultado da interação e da avaliação no OPAC em decorrência de memórias e experiências vividas.

Fontes de consultas mencionadas pelos participantes: E-mail, redes sociais, *sites* para pessoas com deficiência visual, universidades, buscadores, *Skype*, bibliotecas. Os *websites* de biblioteca e acervos de bibliotecas foram citados somente uma vez. Leitores de tela utilizados: *Dosvox*, *JAWS*, *NVDA*.

Os seis participantes declaram não ter conhecimento prévio do *OPAC*, bem como nunca terem visitado o *OPAC* da UFPB. No entanto, ao serem questionados sobre quais materiais julgariam necessitar e, gostariam que estivessem disponibilizados nos *OPACs*, todos demonstram saber, exatamente, o que queriam encontrar neste ambiente digital. Eles gostariam de encontrar: livros, periódicos, CD áudio, CR-ROM, Monografia, Dissertação, Tese e Outros.

A partir da fala de um participante por julgar que são escassos ou praticamente inexistentes os principais materiais da bibliografia de seu curso, em sua forma física, dentro do setor Braille, infere-se que, talvez, não haja algo a consultar no *OPAC* da biblioteca.

Em decorrência dos pré-testes terem demonstrado a fragilidade do *OPAC* no que tange a e-Acessibilidade não havia indicativos de que os usuários completariam as tarefas (execução das tarefas típicas). Conforme observado por meio de falas de alguns participantes não terem concluído as tarefas foi em decorrência da complexidade informacional e da ausência de e-Acessibilidade no *OPAC*.

Barreiras e facilitadores no acesso à informação e interação em OPAC: diversos aspectos podem interferir no processo de interação com o *OPAC*, desde as formas de acesso à informação e comunicação que envolve o espaço digital, até aspectos atitudinais através de medidas afirmativas que promovam a acessibilidade.

Condições de acessibilidade no espaço físico da biblioteca: imprescindíveis sistemas de sinalização em Braille, com caracteres ou Figuras em relevo; planos e mapas táteis, inclusive com sinalização tátil no piso, servindo como alerta em escadas, portas, elevadores e saídas de emergência. As rotas de interligação entre os ambientes devem ser acessíveis. Nas catracas ou cancelas é preciso condições de acessibilidade que tenham sinalização informativa, indicativa e direcional da localização das entradas acessíveis. É necessário disponibilizar informações em Braille para novos usuários, com croqui em alto relevo das dependências da biblioteca, para que as pessoas cegas possam formar o mapa mental do espaço que irão frequentar, inclusive indicando a localização do balcão de informações, terminais de consulta para acesso ao *OPAC* e do próprio setor Braille.

Aspectos atitudinais e recursos: acervo em Braille – há evidências que se foi pensado para as pessoas com deficiência visual do campus, contudo, as soluções encontradas não produzem efeitos satisfatórios, pois não atendem as necessidades informacionais deste público. Há fortes indícios que apontem que o setor Braille necessita passar por uma política de formação e desenvolvimento de coleções para a ampliação das obras físicas e digitais. Há recursos tecnológicos disponíveis,

		tais como: um computador com sistema operacional XP, que embora esteja com sua atualização defasada, atende as exigências momentâneas do setor; há instalação de tecnologia assistiva: leitor de telas JAWS 12.0. Há acesso à Internet e uma impressora Braille que exige a presença da assistência técnica para sua melhor configuração.
BOTELHO, M. de F. C.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2014
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia
	LINHA DE PESQUISA	Produção, Circulação e Mediação da Informação
	METODOLOGIA	Pesquisa exploratória, caracterizada como estudo de múltiplos casos. Entrevista semiestruturada. Abordagem predominantemente qualitativa na análise dos dados.
	PALAVRAS-CHAVE	Bibliotecas universitárias. Acesso à informação. Ciência da informação. Mediação da informação. Modelo social da deficiência.
	RESULTADOS	<p>Confirma que o atendimento de usuários com deficiência nas bibliotecas estudadas é praticamente inexistente, o que reafirma o pressuposto inicial que se configurou como o problema norteador. Os resultados obtidos nas entrevistas, sobretudo através dos bibliotecários de referência, evidenciam essa realidade.</p> <p>A pesquisa comprovou a inexistência de políticas específicas voltadas para o atendimento das necessidades de informação das pessoas com deficiência no âmbito das bibliotecas universitárias do SIBI/UFBA. Embora exista um projeto institucional de acessibilidade em andamento, com o intuito de preencher essa lacuna, não é possível afirmar que seja suficiente para suprir as reais necessidades de informação desses usuários e para atraí-los para as bibliotecas.</p> <p>Não existe uma política institucional para aquisição de acervos específicos que atenda às necessidades de informação de usuários com deficiência. Verificou-se apenas a existência de iniciativas isoladas e a perspectiva de inclusão desse tipo de acervo no documento "Política de Formação e Desenvolvimento de Coleções do Sistema de Bibliotecas da UFBA", a ser aprovado pelo Conselho Deliberativo do SIBI/UFBA.</p> <p>Os resultados demonstram que a mediação é pouco praticada, possivelmente em função da escassa frequência de usuários com deficiência nas bibliotecas. Verificou-se também que a mediação é pouco entendida como conceito a ser observado na prática profissional do bibliotecário, sobretudo daqueles que desempenham funções administrativas.</p> <p>A pesquisa possibilitou, ainda, perceber o interesse dos profissionais bibliotecários em questionar as suas próprias competências para o exercício dessa mediação em relação ao seu usuário de informação. Essa tendência para a autocrítica parece bastante positiva e deve ser entendida como uma evolução resultante da maior facilidade de acesso desses profissionais aos cursos de pós-graduação no nível de especialização, mestrado e doutorado, conforme revelados na pesquisa.</p>
ALVES, S. M. da C.	TIPOLOGIA	Dissertação

ANO	2014
PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)
LINHA DE PESQUISA	_____
METODOLOGIA	Pesquisa exploratória e descritiva de caráter qualitativo. Realizou-se revisão de literatura e para coleta de dados utilizou-se o questionário.
PALAVRAS-CHAVE	Informação. <u>Surdos</u> . Internet. Apropriação da informação. Ciência da Informação.
RESULTADOS	<p>O universo de alunos foi composto por 15 discentes de graduação apresentando surdez sem resíduo auditivo, pré-lingual (perda sensorial ocorreu antes da aquisição da língua) e que fazem uso fluente da língua de sinais (no caso, a Língua Brasileira de Sinais – Libras). Do universo de 15 alunos, 14 responderam ao questionário, compondo a amostra pesquisada. Amostra: oito indivíduos são homens e seis mulheres. A faixa etária apresentou-se equilibrada, contando com pelo menos um indivíduo de cada faixa etária - de menos de 20 anos, faixa de 21 a 30 anos, de 31 e 40 anos, de 41 e 50 anos - menos na faixa de mais de 51 anos.</p> <p>Frequência de acesso à internet: pode-se observar que mais da metade dos surdos da amostra disseram que acessam a internet todos os dias, em um total de 57% (oito respondentes). Outra relevante parte de 36% (cinco respondentes) afirmaram que acessam a internet de quatro a cinco vezes durante a semana. Esse indicador mostra como a web está presente na vida destes indivíduos</p> <p>Nível de dificuldade na interação com a internet: seis respondentes afirmaram achar a interação com a internet fácil e 5% acharam muito fácil. Somados, formam o total de 11 respondentes que afirmam apresentar facilidade com a interação na internet. Dos demais, dois respondentes afirmaram achar difícil e apenas um indivíduo respondeu que acha muito difícil.</p> <p>Duração dos acessos à internet: percebe-se que 29% (quatro respondentes), responderam que ficam mais de cinco horas por dia acessando a internet, o maior número de horas do questionário, seguidos de outros 21% (três respondentes) que responderam ficar de três a quatro horas. Três respondentes, ou seja, 21% afirmaram que seus acessos duram de uma a duas horas e outros 21% (três respondentes) afirmaram ficar até meia hora, seguidos de apenas um indivíduo que afirmou ficar conectado até uma hora.</p> <p>Há quanto tempo usam a internet: mais da metade dos surdos que responderam ao questionário, expressados por 57% (oito respondentes), são usuários da internet há mais de 10 anos.</p> <p>Quantitativo dos locais dos quais acessam com maior frequência: 13 respondentes afirmaram acessar a internet em casa com maior frequência que de outros lugares, compondo o total de 46% do total de respostas. Isso pode significar o acesso por meio de quaisquer aparelhos eletrônicos, mas de maneira geral representa a popularização da internet no meio da comunidade de surdos. Sete respondentes afirmaram acessar a internet da faculdade, representando 25% do total de respostas, e outros sete respondentes afirmaram acessar a internet do trabalho, representando também 25% do total de respostas. Apenas um indivíduo afirmou acessar à internet de lugares públicos.</p> <p>Forma de acesso à internet: os surdos costumam acessar à internet do celular, <i>tablet</i>, <i>notebook</i> e computador de mesa.</p> <p>Finalidade do uso da internet pelos surdos: Ler e responder e-mail representa a finalidade principal de uso da internet</p>

pelos surdos da amostra, passando à frente da preferência pelas redes sociais e de outras fontes de informação. Na segunda opção mais escolhida, com 11 respondentes, os surdos afirmam usar a internet para busca e pesquisa. Estes também são para os surdos itens primordiais, a busca de informações dispostas a sanar quaisquer tipos de dúvidas. Outros 11 respondentes apresentaram como finalidade usar a internet para acessar as redes sociais tais como *Facebook, Twitter, Orkut* etc., permitindo a comunicação com surdos e ouvintes. Essa interação pode ocorrer entre a sua comunidade de surdos ou amigos próximos presentes no seu convívio social. Em seguida, a opção “Acessar sites de vídeos compartilhados, como *You Tube, Vimeo* etc.”, foi escolhida por 10 respondentes da amostra. Essa opção merece destaque porque permite a troca de informações através da língua de sinais. Vídeos podem ser gravados e publicados em língua de sinais. Nove respondentes da amostra afirmaram “Acessar aplicativos de comunicação instantânea (*MSN, Skype, Gtalk* etc.)”, representando o uso exclusivo de mensagens instantâneas, do tipo *chat*, não necessariamente vinculadas à ferramenta de e-mail. A troca de informações em conversas simultâneas pode ocorrer através de texto ou de vídeo em língua de sinais. Acessar sites governamentais (Governo, faculdades públicas, Correios etc.) foi escolhido por oito respondentes da amostra, e indica a tentativa dos indivíduos surdos de se informar sobre os seus direitos de cidadãos em sites de informação governamental. “Acessar sites de notícias (Jornais, revistas etc.)” foi escolhido por seis respondentes da amostra. Entre a população geral de ouvintes o hábito da leitura é histórico-cultural. Apenas cinco respondentes afirmaram acessar conta no banco *on-line* (Banco do Brasil, Caixa, Bradesco etc.). Isso é possível devido ao fato do receio que os surdos têm do desconhecido em relação à internet.

Como os surdos aprendem a usar a internet: Aprendeu sozinho - oito respondentes afirmando que aprenderam sozinhos a usar a internet. Isso indica um fator importante: os surdos são autodidatas e aprendem por tentativa e erro. Seguido de terem aprendido com amigos, familiares, com colegas de turma da faculdade, colegas de trabalho, em cursos na internet respectivamente.

Dificuldades dos surdos em relação ao uso da internet: as dificuldades que os surdos sentem em relação ao uso da internet, englobando os aspectos técnicos e a barreira linguística são: compreensão de textos, ler e responder e-mail, publicar conteúdos em texto e em vídeo, enviar arquivos (textos, fotos, vídeos etc.), abrir vídeos na internet, fazer conexão com a internet, fazer *downloads*.

Meios que utilizam para divulgar informação na internet: os meios que os surdos utilizam para divulgar informação na internet são: criar vídeo em Libras, mandar e-mail, compartilhar a informação nas redes sociais, encaminhar mensagens para celular e elaborar texto.

Aspectos negativos em relação à internet na perspectiva dos surdos: o caminho dos sites é difícil de entender, as palavras em português e em outras línguas dificultam o acesso, informação não confiável e informação não importante.

Aspectos que viabilizariam mais o acesso à internet: sobre o que o surdo acha que viabilizaria mais o seu acesso à internet tem-se: conteúdo em Libras, legendas em vídeo, treinamento em Libras, baixo custo de computadores, *tablets* e celulares, linguagem mais objetiva e baixo custo do acesso.

Em que a internet contribui para a vida dos surdos: a internet contribui para aprendizagem e estudo de conteúdos acadêmicos, divulgação de vídeos próprios, comunicação com outras pessoas, incentivo à criatividade, curiosidade e sociabilidade, aproximação com surdos de diferentes locais, acesso à informação, produção do conhecimento, divulgação de textos próprios, aproximação com ouvintes de diferentes locais, interação social, disseminação de conhecimento e informação e outros.

Vantagens para o surdo ao usar a internet: os surdos identificam como vantagem em usar a internet que ela fortalece a

		<p>identidade surda, oferece autonomia (não há problemas de comunicação como nas interações presenciais), independência de intérprete e familiares e minimiza os impactos sofridos em uma sociedade excludente.</p> <p>Os resultados obtidos mostraram a relevância do papel da <i>web</i> na vida dos sujeitos surdos e o impacto para sua identidade social e a cultura desta comunidade discursiva. Revela a importância do papel da <i>web</i> na inclusão social dos indivíduos surdos.</p>
MALHEIROS, T. M. de C.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2013
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília
	LINHA DE PESQUISA	_____
	METODOLOGIA	Pesquisa qualitativa, utilizado a análise documental e o estudo de caso. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semiestruturada (questões abertas e fechadas).
	PALAVRAS-CHAVE	Estudo de usuários. <u>Pessoas com deficiência visual</u> . Acessibilidade da informação digital. Necessidade de informação.
	RESULTADOS	<p>Dados demográficos – Entre os usuários entrevistados, a maioria era do sexo masculino 55% e do sexo feminino 45%. Em relação à idade, a maior concentração de usuário esteve entre 30 e 40 anos. A maioria se declarou solteiro (12 pessoas), sete pessoas casadas e uma divorciada. Com relação ao trabalho 12 pessoas não trabalham e oito trabalham. Dos entrevistados 8% aguardam para iniciar a trabalhar, 6,5% declaram estudantes, 3,25% são aposentados, 1,9% declaram com problema de saúde e 1,8% trabalham na informalidade.</p> <p>Condição visual dos usuários – 70% dos usuários com cegueira e 30% com baixa visão. As doenças que levaram os usuários a essa condição visual foram: retinose pigmentar, catarata, glaucoma congênito, atrofia do nervo ótico, retinopatia da prematuridade, Síndrome de Steven Johnson, uveíte bilateral, herpes zoster, má formação congênita e derrame intraocular; um usuário não informou o nome da doença.</p> <p>Necessidade de informação e acesso à informação digital - Sendo o usuário com deficiência visual pouco conhecido das bibliotecas em geral, este estudo é importante para nos permitir conhecê-lo, no que diz respeito a seu modo de vida, como enfrenta as dificuldades do seu dia a dia, principalmente no que diz respeito à aquisição de informações, que está ligada diretamente à sua socialização, melhoria da autoestima e conquista da sua autonomia. Os tipos de informação preferidos pelos usuários em áudio e em Braille respectivamente são: romances, literatura, revistas, Bíblia (velho testamento), Bíblia, Audiolivros ou livros falados, estudo de idiomas, prefere todo o tipo de informações em áudio; no Braille são as bulas de remédios, produtos da Natura, materiais informativos, boletins, revistas, caixa de remédio, rótulo de produtos, de mantimentos, literatura, livros em geral que baixa da internet, estudo de música e partituras.</p> <p>A motivação que cada um dos usuários tem ao buscar informações está ligada diretamente à sua individualidade, à sua subjetividade. E as dificuldades que os usuários cegos enfrentam no acesso às informações digitais são: imagens em geral;</p>

		<p>páginas não acessíveis e que são muito complicadas; PDF com imagens; Figuras e imagens que não são descritas, <i>sites</i> com muitos comandos; <i>Sites</i> inacessíveis; Em geral não tem dificuldades, quando tem Figuras pede ajuda e também quando o arquivo é em PDF; <i>Links</i> não acessíveis; Demora no acesso aos livros impressos porque os livros precisam primeiro ser preparados, não estão disponíveis no mercado acessíveis no mesmo tempo que os impressos; Dificuldade de digitalização e adaptação de livros impressos não encontrados em meio digital; Materiais para concurso sem adaptação pra leitura do programa de voz; <i>Sites</i> cheios de <i>flash</i>; Forma de construção dos <i>sites</i> e plataformas; Programas não acessíveis; Dificuldades de natureza emocional, bloqueios internos. As dificuldades enfrentadas pelos usuários com baixa visão são: Dificuldade de colocar o contraste; Fundo branco que não pode ser alterado; Formatos que não se pode alterar; Letras muito pequenas; Dificuldade para baixar livros que não vem em txt; Programas que não permitem alterações, não aceitam ampliação, nem contraste; Escassez de material de anatomia do corpo humano; Escassez de material na área de artes; <i>Sites</i> inacessíveis.</p> <p>Informações digitais que os usuários cegos gostariam de acessar: Artigos (Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior o <i>site</i> não é acessível); Informações do dia a dia; Redes sociais: <i>Facebook</i> que não é acessível; Vídeo aulas na área de direito; Material para o seu curso de psicologia; Material para concursos adaptado; Censo do IBGE; Informações acessíveis aos mesmo tempo em que estão para as demais pessoas, por exemplo para acessar um livro lançado recentemente é preciso comprá-lo, digitalizá-lo, adaptá-lo para poder ter acesso ao seu conteúdo, esse processo é demorado; Símbolos fonéticos (área de tradução); Falta de disponibilidade de material adaptado; Bancos; Informações sobre turismo, na área financeira sobre inflação; Livros sobre serviço social; Dicionários.</p> <p>Informações digitais que os usuários com baixa visão gostariam de acessar: Jornais e revistas, artigos científicos na área de nutrição clínica, informação atualizada (em áudio de preferência); Materiais sobre anatomia do corpo humano; Redes sociais: o <i>Twitter</i>; Livros acadêmicos da área de biologia; <i>Sites</i> de venda de passagens aéreas; Materiais relacionados a área de artes cênicas.</p>
ROCHA, J. A. P.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2013
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, UFMG
	LINHA DE PESQUISA	Informação, Cultura e Sociedade
	METODOLOGIA	Estudo de usuários de abordagem social. Pesquisa qualitativa com usuários selecionados com a técnica bola de neve. Entrevistas semiestruturadas em profundidade e ensaios de interação em ambiente natural.
	PALAVRAS-CHAVE	Estudo de usuários. Acessibilidade na Web. <u>Deficiência visual</u> . Cognição Situada
	RESULTADOS	Os resultados da pesquisa mostram que os participantes tiveram seus primeiros contatos com a Internet e a Web a partir de formas e motivações distintas, sendo este processo permeado por diversas emoções, prevalecendo as positivas. Os discursos dos participantes indicam que a percepção que têm da (in)acessibilidade é influenciada por vários elementos:

		<p>agentes de usuário, público-alvo dos <i>websites</i>, problemas de usabilidade, violação das recomendações de acessibilidade e conhecimento e experiência de uso tanto da Internet/Web, quanto dos agentes de usuário. Já em relação aos elementos que influenciam o comportamento e as ações dos usuários durante o acesso mediado por leitores de tela, destacam-se: o ambiente físico e o digital, os recursos e programas adicionais que usam, a flexibilidade e improviso baseados em experiências anteriores, as necessidades e as motivações para acesso e uso e as lembranças visuais e conceitos que possuem.</p> <p>Foi possível perceber que emoções positivas são despertadas diante da acessibilidade e emoções negativas surgem diante da inacessibilidade. Comprovou-se a importância de que os <i>websites</i> sejam desenvolvidos em conformidade com as WCAG, entretanto elas carecem de algumas complementações. Além disso, comprovou-se a importância de se conhecer as especificidades e demandas dos usuários com deficiência visual para que os <i>websites</i> se tornem cada vez mais acessíveis e inclusivos.</p>
GOMES, C. A. de S.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2013
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação (<i>Stricto-Sensu</i>) em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense
	LINHA DE PESQUISA	Informação, Cultura e Sociedade
	METODOLOGIA	Pesquisa documental da legislação e pesquisa bibliográfica. Campo empírico <i>sites</i> das bibliotecas das universidades federais brasileiras. Criado formulários para análise dos <i>sites</i> .
	PALAVRAS-CHAVE	Bibliotecas Universitárias. Acessibilidade. Usabilidade. Direito à informação. <u>Direitos dos Surdos</u> .
	RESULTADOS	<p>Foram encontradas 51 instituições com sistemas de bibliotecas com <i>site</i> que agrega todas as unidades de informação de sua respectiva instituição de ensino superior (bibliotecas setoriais). Apenas 12 sistemas possuíam no momento da pesquisa várias bibliotecas dispersas.</p> <p>A localização clara da biblioteca na página principal do <i>site</i> da instituição demonstra sua importância para a universidade quanto órgão imprescindível para a pesquisa, ensino e extensão. Submeter o usuário a uma “caça” ao <i>link</i> da biblioteca, não pode ser considerado um elemento de acessibilidade, mesmo que na maioria dos <i>sites</i>, alguns comandos de contraste, aumento de fonte e outros, possam apontar para uma preocupação com este tipo de usuário.</p> <p>Na Região Centro Oeste, ao contrário das demais regiões, todos os sistemas de bibliotecas universitárias federais (100%) apresentaram <i>sites</i> únicos para todas as unidades setoriais. Nesta região, o <i>link</i> da biblioteca estava localizado em todos os casos na página principal da instituição. A navegação em todos os <i>sites</i> da Região Centro-Oeste mostrou-se eficiente para o usuário habituado com o padrão de distribuição dos <i>links</i> em locais de fácil visualização. Este foi um ponto positivo.</p> <p>Verificação de acessibilidade nos sistemas selecionados: observou-se oito recomendações de acessibilidade para usuários surdos em <i>sites</i> na <i>web</i> a saber: Transcrição de textos para arquivos de MP3, Equivalentes textuais para conteúdo visual,</p>

		<p>documentos adaptados para Libras-Português, Tutorial em vídeo legendado ou "avatar" em Libras, descrição de vídeos com legendas simplificadas ou em Libras, divisão da informação em pequenos blocos com linguagem simples, opção de informação Libras-Português transcrito ou em Libras e, finalmente, se o <i>site</i> possui algum aplicativo tradutor em Libras. 19 sistemas não atendem a nenhuma recomendação de acessibilidade:</p> <p>Região Norte: UFAC, UFAM, UFRA, UFSSP Região Nordeste: UFPB, UFRC, UFC, UNIVASF, UFRPE Região Centro-Oeste: nenhuma Região Sudeste: UNIFEI, UFLA, UFMG, UFOP, UFSJ, UNIRIO, UFF Região Sul: UFFS, UFSM, UFRPR</p> <p>Quanto às recomendações não atendidas, observa-se que em nenhuma das interfaces pesquisadas foi encontrada transcrição para arquivo de áudio como também, não havia em seus ambientes virtuais, uma linguagem simplificada em vídeo sinalizado ou produzido em Libras-Português. Outra recomendação não atendida foi a concepção de um tutorial de auxílio para explicação dos recursos informacionais disponíveis no <i>site</i> através de vídeo em Libras ou um avatar em Libras.</p> <p>Não foi encontrado o recurso de descrição de vídeos com legendas em nenhuma interface pesquisada. Nenhuma das bibliotecas apresentou o recurso de opção de linguagem preferencial entre Libras ou português transcrito em seus <i>sites</i>. Finalmente nenhum <i>site</i> apresentou recurso de tecnologia assistiva por um programa tradutor em Libras.</p>
ALVES, A. V.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2012
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, UFMG
	LINHA DE PESQUISA	Informação, Cultura e Sociedade
	METODOLOGIA	Pesquisa de abordagem qualitativa e quantitativa, realizada através de um estudo de caso. Entrevista estruturada; avaliação semiautomática, utilizando programas validadores, nos 27 <i>sites</i> das assembleias de cada estado da federação e avaliação empírica de acessibilidade do <i>site</i> da ALMG.
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade em governo eletrônico. Transparência da informação legislativa. Ciência da Informação. Acesso à Informação. Estudos de usuários.
	RESULTADOS	<p>Resultados da avaliação semiautomática:</p> <p>Nenhum dos 27 <i>sites</i> das assembleias brasileiras estava apto a receber o selo de acessibilidade, concedido pelo órgão Acessibilidade Brasil. De forma geral, considerando-se o total de 3416 erros de código, percebeu-se que o panorama nacional da acessibilidade na <i>web</i> não está de acordo com as regras do e-MAG, no que se refere ao código-fonte.</p> <p>A situação atual da acessibilidade dos <i>sites</i> das assembleias legislativas brasileiras mostra que, além de nenhum deles possuir um código-fonte com a sintaxe validada, a maioria dos <i>sites</i> analisados não oferece nenhum recurso adicional que</p>

confira alguma acessibilidade ao *site*.

O fato de um documento na *web* possuir um código-fonte semântico e validado pode garantir a acessibilidade não só por pessoas, mas, também, por máquinas e outros sistemas de informação. Portanto, mesmo que a avaliação semiautomática não seja suficiente para medir a qualidade do acesso por parte das pessoas, é bom considerar que um código-fonte bem estruturado, dentro da notação formal preconizada pela W3C, representa um passo fundamental a caminho da acessibilidade.

Resultados da entrevista estruturada:

Das 27 assembleias, oito não responderam às perguntas. São elas: Alagoas; Distrito Federal; Maranhão; Mato Grosso; Paraná; Piauí; Rio Grande do Norte e Roraima. Os motivos variam entre não ter disponibilidade de tempo e até a recusa em responder às perguntas.

Apenas cinco assembleias terceirizam a mão de obra no desenvolvimento de seus *sites*, sendo que apenas uma mantém o *site* em um servidor externo.

Apenas quatro assembleias utilizam um CMS de mercado. Isso significa que a preferência por construir internamente um sistema de gestão de conteúdo faz parte da realidade de 15 assembleias. Mas, para que isso seja feito, é preciso que o corpo técnico da casa seja composto por desenvolvedores e especialistas em *Web Design* e, conseqüentemente, acessibilidade para Web.

Dos 19 entrevistados, apenas oito disseram ter conhecimento do Modelo Brasileiro de Acessibilidade, o e-MAG. Desses oito, a metade disse não haver restrições técnicas para a sua implementação. Um dos entrevistados chegou a afirmar que o *site* não precisava de acessibilidade já que a casa não possuía nenhum colaborador ou parlamentar com deficiência física. O entrevistado ainda disse que quando um colaborador sofre algum acidente, que venha causar alguma deficiência, ele se aposenta e não precisa mais trabalhar.

Todas as restrições apontadas são de caráter técnico, ou seja, não há, por parte dos gestores ou da direção da casa, nenhuma recomendação para não se seguir o e-MAG. Todos os respondentes que relataram restrições técnicas apontaram falta de tempo e de pessoal como os principais fatores que impedem a construção do *site* seguindo as normas do e-MAG.

O fato de 11 dos 19 entrevistados não conhecerem o e-MAG configura um dado preocupante, uma vez que apenas cinco contrataram mão de obra externa para a construção do *site*.

Estudo de caso único: Assembleia Legislativa de Minas Gerais

Em relação ao *site* da Assembleia de Minas Gerais, a mudança para a nova versão representou um grande avanço no que diz respeito ao número de erros de código. Como dito anteriormente, em outra avaliação semiautomática realizada em outubro de 2010, o *site* mineiro somava 875 erros, assumindo a última colocação entre os 27 *sites* avaliados.

Apesar da evolução, o número de erros encontrados no *site* mineiro ainda é alto, considerando-se a regra para se obter o selo de acessibilidade, que preconiza que esse número seja zero.

Foram feitos dois testes empíricos de acessibilidade no *site* da Assembleia Legislativa de Minas Gerais. Um antes e o outro depois do lançamento da nova versão, que ocorreu em outubro de 2011. Aos usuários, foram solicitadas sete tarefas a serem executadas no *site* da ALMG. Durante a execução das tarefas, os participantes eram estimulados a verbalizarem todas as suas impressões, reações e sentimentos, para que se pudesse ter uma melhor noção das barreiras de acessibilidade encontradas.

O número de tarefas não cumpridas por cada usuário é maior que o número de tarefas executadas com sucesso. Esse é um dado revelador que o *site* possuía graves barreiras de acessibilidade. Assim, como na versão antiga, o índice de insucesso na realização das tarefas é maior que o de sucesso. Todavia, os dados revelam algo preocupante: o índice de sucesso dos participantes P2 e P3 são bem inferiores se comparados à versão antiga, especialmente do participante P3, que não conseguiu cumprir nenhuma tarefa.

Para a primeira tarefa apresentada, esperava-se que o participante conseguisse recuperar e acessar algum projeto em tramitação, cujo tema contivesse a palavra “acessibilidade”. Dois dos participantes conseguiram cumprir a tarefa apenas na versão antiga do *site*, ou seja, na versão atual, ninguém conseguiu utilizar a ferramenta de pesquisa por projetos em tramitação.

Na tarefa 2, o objetivo do usuário era encontrar o telefone do Procon da Assembleia. Os participantes não cumpriram a tarefa. Na tarefa 3, foi pedido ao usuário que descobrisse o horário de funcionamento da Biblioteca e Arquivo da ALMG. O fato de nenhum dos participantes ter conseguido cumprir essa tarefa no *site* novo, revela uma barreira de acessibilidade provocada não só pela arquitetura da informação adotada no *site*, mas, também, pelo fato do *link* estar oculto na página.

Na tarefa 4, esperava-se que os participantes usassem o formulário de pesquisa para recuperar um documento dado o autor e parte do título. Apenas o participante P1 conseguiu encontrar o *link* que levou à biblioteca no *site* novo. Mas, para isso, ele teve que usar um recurso do leitor de tela, que monta uma lista com todos os *links* da página em aberto.

A tarefa 5 consistiu em encontrar o telefone do Centro de Atendimento ao Cidadão, CAC. O participante P3, constantemente, fica preso no topo do *site* novo, saltando entre os vários *links* existentes, o que dificulta o acesso ao conteúdo. Nesse caso, poderia haver um *link* que o levasse direto ao conteúdo, sem ter que passar novamente pelo menu do *site*. Ressalte-se que os três participantes realizaram essa tarefa com sucesso no *site* antigo. Mas, no *site* novo, nenhum deles conseguiu cumprir a tarefa.

A tarefa 6 teve como objetivo apenas acessar a página da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Embora tenha acessado a página de comissões do *site* novo, o participante P1 não conseguiu usar o formulário de busca. Ainda assim, os participantes P2 e P3 nem chegaram a acessar essa página, pois, como aconteceu na tarefa 3, o *link* “Comissões” estava oculto na aba “Atividade parlamentar”.

O objetivo da tarefa 7 era abrir a página de perfil de um deputado qualquer. Dois participantes cumpriram a tarefa. As duas versões do *site* foram avaliadas empiricamente com a participação das mesmas pessoas. Entretanto, enquanto na versão antiga os três participantes, juntos, obtiveram sucesso em oito tarefas, na versão nova, o índice de sucesso foi de apenas quatro.

Embora o *site* novo possua bem menos erros de código que a versão anterior, os usuários com deficiência visual estão enfrentando mais barreiras de acessibilidade. Além disso, a impossibilidade de se navegar pelos *links* do *site*, utilizando-se apenas o teclado, já é um indicativo de que boa parte das pessoas com deficiência motora também já está prejudicada.

Quanto à realização das tarefas, há que se destacar um fato preocupante. Nenhum dos participantes conseguiu cumprir a tarefa 6, nem no *site* antigo, tampouco no *site* novo. O objetivo dessa tarefa era justamente acessar a página da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Ressalte-se que a tarefa pedia apenas para abrir a página, ou seja, nem seria necessário obter alguma informação e ler em voz alta.

MENEGATTI, Y.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2012
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina
	LINHA DE PESQUISA	Fluxos de Informação
	METODOLOGIA	Abordagem qualitativa, de método exploratório, levantamento de dados nos <i>sites</i> das bibliotecas; entrevista com os gestores das bibliotecas; observação in loco com base na NBR 9050; e entrevista com a Coordenadora da Biblioteca Virtual da ACIC.
	PALAVRAS-CHAVE	Serviços de informação. Bibliotecas universitárias. Acessibilidade. Bibliotecas universitárias. <u>Deficientes visuais.</u>
	RESULTADOS	<p>Caracterização das bibliotecas Uma biblioteca está vinculada a um Instituto Federal, quatro estão vinculadas a universidades, duas públicas e duas comunitárias e nove pertencem a faculdades. No levantamento realizado, identificaram-se três instituições públicas (21,42%), sete particulares sem fins lucrativos (50%) e quatro particulares com fins lucrativos (28,56%).</p> <p>Em relação aos cursos de graduação ofertados pelas IES, verificou-se que oito instituições (57,14%) oferecem até cinco cursos, quatro (28,56%) oferecem entre seis e dez e duas (14,28%) oferecem mais de dez. A predominância de poucos cursos ou então cursos que exigem baixo investimento sinaliza que essas instituições estariam assumindo um caráter de prestadoras de serviços, ao invés de produtoras de conhecimento, conforme afirmou Silva (2010). O curso mais ofertado foi Administração, em nove IES (64,28%), seguido por Ciências Contábeis em seis IES (42,85%) e Sistemas de Informação e Direito, cada um ofertado em três instituições (21,42%).</p> <p>Considerando-se o impacto das TIC na área da Ciência da Informação e na promoção da acessibilidade, entendeu-se que identificar o <i>software</i> adotado seria relevante, pois este está relacionado à execução de vários serviços, desde a consulta aos catálogos até o acesso às fontes digitais.</p> <p>A acessibilidade está inclusa no requisito usabilidade, só se pode dizer que um <i>site</i> é usável se ele for acessível. O <i>software</i> de gerenciamento mais utilizado é o Pergamum, presente em sete instituições (50%), seguido pelo BiblioShop, com duas ocorrências (14,28%) e pelo Unimestre, também com duas ocorrências (14,28%). Mencionou-se, ainda, o Winisis, em uma biblioteca (7,14%) e o Sophia, em outra biblioteca (7,14%).</p> <p>A quantidade de terminais de consulta disponíveis para pesquisa variou significativamente. Em sete bibliotecas (50%), são entre um e cinco; em três bibliotecas (21,42%) são entre seis e dez; em três (21,42%) são mais de dez; e, em uma (7,14%) não há terminais disponíveis. Esse dado é significativo, pois a localização das fontes de informação é uma atividade que permeia vários dos serviços de informação. Infere-se que os usuários acessam os catálogos de outros lugares além da biblioteca, já que os terminais disponibilizados são em pequeno número. As pessoas com deficiência visual certamente são</p>

prejudicadas, pois necessitam de mais tempo para realizar as consultas, assim como os usuários com visão normal, que precisam aguardar a liberação do computador. O acesso aos documentos digitais também deve ser prejudicado pela quantidade reduzida de equipamentos.

Na B14, existe um setor para atender usuários com deficiência. Além do espaço para estudo e do auxílio prestado por funcionários, são disponibilizados computadores com *softwares* de leitura, lupas, *micro system*, máquina de escrever em Braille, *scanner* e televisores para uso local, além de equipamentos para empréstimo domiciliar. O piso podotátil foi colocado a partir da porta de entrada até o setor e os banheiros daquele pavimento. Os serviços prestados nesse setor dão orientação aos usuários no uso adequado das fontes de informação e recursos tecnológicos, acervo Braille, digital acessível e falado, leituras e digitalização de material didático, empréstimo de materiais tais como: lupas, *CDs*, *DVDs*, *notebooks*, *mp3* etc., disponibilização de computadores, com *softwares* específicos para os usuários, espaço para estudo, impressão (Braille ou texto em fonte maior para baixa visão) e cópias ampliadas.

Considera-se a qualificação e o desempenho das pessoas fatores fundamentais na prestação de serviços de qualidade. Por essa razão, mapearam-se quantos bibliotecários atuam em cada biblioteca. Em duas, no momento da coleta de dados, esse profissional não fazia parte do Quadro. Uma das respondentes justificou que não houve concurso para esse cargo nos últimos anos, por essa razão uma pessoa com formação em outra área responde pelo setor. Na outra, argumentou-se que por se tratar de uma instituição *multicampi*, com outras unidades no município, os auxiliares são capazes de realizar as tarefas. Em nove bibliotecas um bibliotecário responde pelo setor com o apoio de auxiliares e/ou estagiários, sendo que em uma delas, vinculada a uma instituição *multicampi*, a bibliotecária está na unidade duas vezes por semana. Em duas bibliotecas encontrou-se até 10 bibliotecários atuando e em outra são mais de 10.

Os dados relacionados ao número de usuários da biblioteca ficaram distribuídos da seguinte maneira: três bibliotecas (21,42%) têm até 1.000 usuários; cinco (35,71%), até 5.000 usuários e duas (14,28%) mais de 6.000. Quatro bibliotecárias (28,56%) não souberam informar quantos usuários a biblioteca possui.

Ao perguntar sobre a existência de usuários com deficiência visual identificou-se que na B7 um aluno com essa característica havia ingressado nesse semestre, mas não utilizara a biblioteca até a data da entrevista. Na B10, eram três usuários com deficiência visual e na B14 10 usuários. Nas demais 11 bibliotecas, afirmou-se não haver pessoas cegas ou com baixa visão entre os usuários. No entanto, quatro bibliotecários (28,56%) relataram que já houve casos de usuários com deficiência visual (quatro pessoas). Em duas dessas bibliotecas (14,28%), na B5 e B6, as bibliotecárias procuraram atender suas necessidades de informação, mas os alunos acabaram abandonando os cursos; as causas da evasão são desconhecidas para as respondentes. Nas B9 e B12, não houve atendimento a pessoas com deficiência visual; - os professores e/ou técnicos de outros setores, como o setor de informática, encarregaram-se de suprir as necessidades informacionais dos alunos.

Serviços de informação ofertados

Tornar os serviços acessíveis a todos é um desafio nem sempre superado. Mesmo as instituições que desenvolvem projetos de inclusão encontram dificuldade para eliminar as diferentes barreiras.

Os serviços de informação ofertados pelas bibliotecas são: Consulta local; Acesso aos catálogos *on-line*; Empréstimo;

Reserva e renovação *on-line*; Empréstimo entre bibliotecas; Reprografia; Acesso à internet; COMUT – Serviço de Comutação Bibliográfica; Acesso a bases de dados; Capacitação dos usuários; Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos; Disseminação seletiva da informação; Catalogação na fonte; Visita orientada; Serviço de referência; Levantamento bibliográfico; ISBN, ISSN; Empréstimo de *notebooks*; Apoio informacional às pessoas com deficiência (somente em uma biblioteca).

Os serviços de informação ofertados foram identificados, pois se entende que os usuários com deficiência visual têm as mesmas necessidades que os demais, suas especificidades somente demandam equipamentos e tecnologias específicas.

Serviços de informação em bibliotecas universitárias, acessíveis as pessoas com deficiência visual

Os usuários com deficiência visual têm a mesma necessidade e o mesmo direito de qualquer outro de acessar as fontes de informação e os demais serviços, embora necessitem de recursos específicos. Tornar os serviços de informação acessíveis, portanto, é uma responsabilidade da qual as bibliotecas não podem se eximir. Para tanto, estão disponíveis documentos, diretrizes e legislações que apontam as ações necessárias à promoção da acessibilidade.

Verificou-se que em cinco instituições (B6, B7, B11, B13, B14), (35,71%), foram elaborados projetos institucionais de acessibilidade, envolvendo professores e técnicos de diversas áreas. São instituições multicampi, ou seja, trabalham em rede, fato que fortalece as políticas, pois envolve mais profissionais e otimiza os recursos. Esse dado sinaliza o início de um período de transição em direção à sociedade inclusiva e indica que a barreira atitudinal, principal entrave à acessibilidade, começou a ser removida. Porém, é preciso ressaltar que das cinco IES somente duas têm entre seus usuários pessoas com deficiência, razão pela qual entende-se que ainda há muito trabalho a ser feito para que a inclusão se torne realidade de fato.

Embora o Braille seja o sistema mais conhecido, cabe ressaltar que a escolha do formato depende da necessidade dos usuários. As pessoas que perderam a visão depois de adultas podem preferir o áudio livro à obra impressa em Braille, sendo a transcrição para ambos os formatos, garantida pela legislação.

No roteiro que conduziu as entrevistas com os gestores das bibliotecas foram abordados aspectos relacionados à acessibilidade aos serviços de informação, tais como gestão, infraestrutura, serviços e capacitação da equipe.

PERGUNTA	SIM	NAO
Existe uma política clara e por escrito dos serviços aos deficientes visuais?	4	10
São destinados recursos do orçamento para ações voltadas aos deficientes visuais?	4	10
São realizados estudos para identificar as barreiras de acesso dos deficientes visuais aos serviços?	5	9
São planejadas ações que visem sensibilizar ou capacitar a equipe a interagir com deficientes visuais?	5	9
É mantido intercâmbio com outras instituições que prestem serviços aos deficientes visuais?	4	9

		São realizadas estatísticas dos serviços prestados aos deficientes visuais?	3	11
		A satisfação dos deficientes visuais quanto aos serviços prestados é avaliada?	2	12
		Os deficientes visuais têm acesso a computadores com tecnologia adaptada?	3	11
		São disponibilizados computadores suficientes para uso dos deficientes visuais?	3	11
		Nessa biblioteca são disponibilizados:	<i>Software para leitura de tela: 1</i> <i>Software para ampliação de fonte:</i> 1 <i>Display em Braille: 2</i> <i>Funcionário para resolver problemas técnicos: 2</i>	12
		São disponibilizados web sites acessíveis?	1	13
		São oferecidas capacitações no uso dos recursos disponíveis aos deficientes visuais?	3	11
		Essa biblioteca possui obras acessíveis para deficientes visuais? Em que formatos?	<i>Braille: 6</i> <i>Audiolivro: 4</i>	8
		Existe um catálogo de obras acessíveis aos deficientes visuais?	7	7
		O serviço de transcrição ou de leitura dos conteúdos é disponibilizado?	2	12
		Em que formatos as fontes de informação solicitadas pelos deficientes visuais são disponibilizadas?	<i>Braille: 4</i> <i>Audiolivro: 4</i> <i>Livro digital: 3</i> <i>Daisy: 2</i>	10
		O serviço de empréstimo ou solicitação de empréstimo de obras acessíveis a outras bibliotecas ou instituições é disponibilizado?	7	7
		De que forma as informações solicitadas pelos deficientes visuais são entregues?	<i>Presencial: 5</i> <i>Correio eletrônico: 3</i>	9
SILVA, A. M	TIPOLOGIA	Dissertação		
	ANO	2012		
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba		
	LINHA DE PESQUISA	----		

	METODOLOGIA	Análise de Bardin através do processo de categorização embasada no modelo de <i>Sense Making</i> de Brenda Dervin.
	PALAVRAS-CHAVE	Inclusão acadêmica. <u>Universitários cegos</u> . Estudos de usuários. Necessidades informacionais. Acessibilidade UFPB.
	RESULTADOS	<p>Quem são os universitários cegos da Universidade da Paraíba? Inicialmente seriam oito sujeitos pesquisados, mas dois deles ficaram ausentes. Desse quantitativo foram três discentes do sexo feminino e três do sexo masculino, sendo três com visão subnormal e três com cegueira.</p> <p>Graduação dos usuários: três do curso de Pedagogia, um da Fisioterapia, um do curso de Educação Física e um da Letras.</p> <p>Nos relatos sobre a escolha dos cursos pelos universitários observa-se que um sujeito queria o curso de História, mas passou para Pedagogia; outro tinha vontade de fazer História, mas depois que perdeu a visão sentiu a necessidade de ler mais e optou por Letras (habilitação português); e outro também pretendia fazer História, mas sempre gostou da área de Educação e optou por Pedagogia.</p> <p>Serviços de atendimento especializado ao cego e suas ações informacionais Ações e serviços informacionais de caráter inclusivo oferecidos pelos setores pesquisados e mencionados pelos universitários.</p> <p>Braille (NEDESP) Serviços oferecidos: computador/imprensa; transcrição de textos; material em Braille; Material/imprensa; Material, scanner, e-mails. Existe acervo bibliográfico impresso e/ou digital? Não</p> <p>Braille (BC) Serviços oferecidos: Livros em braille nível médio; duas respostas que não conhece, áudio livros, material nível médio e uma resposta não sabe. Acervo bibliográfico impresso em braille e/ou digital atende a sua área de interesse: todos os pesquisados disseram que não atende à demanda. Os suportes oferecidos pelos setores pesquisados são baseados na procura do universitário cego em prol de suas necessidades. Foi verificada uma maior incidência nos itens relacionados à impressora, transcrição e textos em Braille; os demais são scanner, computador e programa de voz – <i>Jaws</i>, <i>Dosvox</i>.</p> <p>Necessidades informacionais percebidas pelos universitários cegos</p> <p>1.Propósito de busca de informação: Acadêmica Pesquisa; Acadêmica Pesquisa; Acadêmica Pesquisa; Curiosidade Pesquisa; Acadêmica; Acadêmica.</p> <p>2.Áreas de interesse: Educação inclusiva; Área de estudo; Área de estudo/informática/línguas; Literatura brasileira;</p>

		<p>Educação; Área de estudo</p> <p>3.Utilização de fontes de informação: Internet, Eventos, Contato interpessoal, Setor Braille; Contato interpessoal, Setor Braille, Internet; Contato interpessoal, Internet; Internet, Contato interpessoal, Eventos; Eventos, Internet, Contato interpessoal; Internet, Eventos, B. Central, Seção Braille.</p> <p>4.Suportes informacionais: Livros, apostilas, Monografias, Dissertações, Teses, Mat. Eventos; Apostilas, Livros, Artigos, Periódicos; CD-ROM, Apostilas, Artigos, Periódicos; Livros, CD-ROM, Monografia, Dissertação e Tese, CD-ROM, Livros; CD-Rom, Livros, Mat., Eventos.</p>																																				
		<p>Barreiras mais pertinentes encontradas pelos universitários cegos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERGUNTA</th> <th>SIM</th> <th>NAO</th> <th>ÀS VEZES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Há ambientes digitais (setores) que contemplem os recursos de tecnologias assistivas?</td> <td>-</td> <td>100%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>A informação viabilizada nos meios digitais acadêmicos (sites) oferecidos pela Universidade supre a sua necessidade informacional?</td> <td>-</td> <td>83,3%</td> <td>16,7%</td> </tr> <tr> <td>A base de dados (Ortodocs) existente na Biblioteca Central facilita a busca da informação?</td> <td>33,4%</td> <td>66,7%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ser atendido por servidores cegos na Seção Braille (BC) facilita na busca da informação?</td> <td>66,7%</td> <td>33,4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>As condições físicas de acesso, localização e estrutura dos setores inclusivos dificultam a busca de informação?</td> <td>66,7%</td> <td>33,4%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Os docentes viabilizam a informação em sala de aula de maneira que todos possam compreender e dialogar entre seus pares?</td> <td>50%</td> <td>50%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Há entre os docentes atitudes negativas quanto à inclusão de cego em sala de aula?</td> <td>83,3%</td> <td>16,7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Há antecipação por parte dos docentes de material didático impresso ou digital para transcrição em Braille?</td> <td>33,3%</td> <td>66,7%</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PERGUNTA	SIM	NAO	ÀS VEZES	Há ambientes digitais (setores) que contemplem os recursos de tecnologias assistivas?	-	100%		A informação viabilizada nos meios digitais acadêmicos (sites) oferecidos pela Universidade supre a sua necessidade informacional?	-	83,3%	16,7%	A base de dados (Ortodocs) existente na Biblioteca Central facilita a busca da informação?	33,4%	66,7%		Ser atendido por servidores cegos na Seção Braille (BC) facilita na busca da informação?	66,7%	33,4%		As condições físicas de acesso, localização e estrutura dos setores inclusivos dificultam a busca de informação?	66,7%	33,4%		Os docentes viabilizam a informação em sala de aula de maneira que todos possam compreender e dialogar entre seus pares?	50%	50%		Há entre os docentes atitudes negativas quanto à inclusão de cego em sala de aula?	83,3%	16,7		Há antecipação por parte dos docentes de material didático impresso ou digital para transcrição em Braille?	33,3%	66,7%	
PERGUNTA	SIM	NAO	ÀS VEZES																																			
Há ambientes digitais (setores) que contemplem os recursos de tecnologias assistivas?	-	100%																																				
A informação viabilizada nos meios digitais acadêmicos (sites) oferecidos pela Universidade supre a sua necessidade informacional?	-	83,3%	16,7%																																			
A base de dados (Ortodocs) existente na Biblioteca Central facilita a busca da informação?	33,4%	66,7%																																				
Ser atendido por servidores cegos na Seção Braille (BC) facilita na busca da informação?	66,7%	33,4%																																				
As condições físicas de acesso, localização e estrutura dos setores inclusivos dificultam a busca de informação?	66,7%	33,4%																																				
Os docentes viabilizam a informação em sala de aula de maneira que todos possam compreender e dialogar entre seus pares?	50%	50%																																				
Há entre os docentes atitudes negativas quanto à inclusão de cego em sala de aula?	83,3%	16,7																																				
Há antecipação por parte dos docentes de material didático impresso ou digital para transcrição em Braille?	33,3%	66,7%																																				
MORAES, K. V. G.	TIPOLOGIA	Dissertação																																				
	ANO	2011																																				
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina																																				
	LINHA DE PESQUISA	Fluxos de Informação																																				

	METODOLOGIA	Abordagem qualitativa. Estudo de caso descritivo. Uso de roteiro de entrevista. A análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin.
	PALAVRAS-CHAVE	Fontes de informação. Professores. Alunos surdos. Ensino médio bilíngue Língua Brasileira de Sinais/Português.
	RESULTADOS	<p>A análise foi realizada de modo que identificassem as fontes de informação utilizadas pelos professores no processo ensino-aprendizagem, a motivação pela escolha das fontes de informação utilizadas e os critérios para seleção de fontes de informação na educação bilíngue Libras/Português utilizados pelos professores.</p> <p>Fontes de informação utilizadas nas atividades de ensino 1º lugar - Experimentação, apostila, comida, brinquedos, viagens de estudo e material didático elaborado pelo professor 2º lugar - Jornais, revistas, internet, dicionários e filmes educativos. 3º lugar - Livros didáticos e gravuras/imagens.</p> <p>Motivos para utilização das fontes e informação a) a presença de recursos visuais nas fontes de informação; b) a motivação dos alunos com relação ao aprendizado. Nos depoimentos percebe-se o interesse de utilizar fontes que apresentem recursos visuais.</p> <p>Critérios utilizados pelos professores para a seleção de fontes de informação Muito relevante: atualidade da fonte; texto bem elaborado e de fácil entendimento; possuir gravuras e/ou ilustrações; outros: faixa etária; e outros: nível de informação, tipo de conteúdo. Relevante: Diversidade de assuntos; possuir atividades pré-elaboradas e autor conhecido; tipo de conteúdo. Pouco relevante: Que contemple em uma única fonte todo o assunto a ser trabalhado em sala de aula. Não se aplica: Que contemple em uma única fonte todo o assunto a ser trabalhado em sala de aula.</p>
SILVA, R. A. da	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2011
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina
	LINHA DE PESQUISA	Profissionais da Informação
	METODOLOGIA	Pesquisa exploratória caracterizada como descritiva de abordagem qualitativo-quantitativa para a compreensão do fenômeno estudado. Uso do questionário como o instrumento para a coleta de dados e o uso da técnica de análise de conteúdo de Bardin.
	PALAVRAS-CHAVE	Repositório educacional. Acesso livre. <u>Surdos</u> .

	<p>RESULTADOS</p>	<p>O perfil dos surdos da educação superior nos polos de Ensino do curso Letras Libras-EaD/UFSC localizados na UFSC UFRGS e UFPR demonstram que:</p> <p>Os respondentes da UFSC demonstram que 54,05% pertencem ao gênero masculino e 45,94% são do gênero feminino. Em relação ao estado civil, percebe-se que 54,05% dos respondentes da UFSC são solteiros. Os resultados obtidos no polo da UFRGS confirmam que 73,91% dos alunos são do gênero feminino e 26,09% do masculino, o que caracteriza uma expressiva diferença no número de pessoas do gênero feminino. No que se refere ao estado civil, nesse polo, 56,52% dos respondentes são solteiros. A partir da análise dos dados obtidos na UFPR constatou-se que 63,16% dos respondentes são do gênero feminino e 36,84% do masculino, caracterizando também uma diferença significativa no número de pessoas deste gênero. No polo da UFPR há uma equivalência quanto ao estado civil, sendo que 44,74% dos alunos são solteiros e 44,74% casados.</p> <p>A análise, considerando o número total de alunos que responderam ao questionário nos três polos de ensino, indica a predominância de pessoas do gênero feminino, com 59,18%. Em relação ao estado civil, percebe-se que 51,02% dos estudantes são solteiros. A partir da análise da variável idade, constata-se que o maior número de alunos pertence às faixas etárias entre 21 e 30 anos e 31 e 40 anos, o que corresponde, respectivamente, a 50% e 35,71% do número total de alunos dos polos de ensino pesquisados.</p> <p>A análise dos dados, considerando o critério surdez, demonstra que não existe uma diferença expressiva quanto ao número de alunos surdos e ouvintes. Somente no polo da UFPR percebe-se essa diferença, sendo que 54,17% dos alunos são surdos e 21,44% são ouvintes. O curso Letras Libras-EaD/UFSC na modalidade de ensino a distância possibilita uma maior flexibilidade de horários para os alunos realizarem as atividades acadêmicas, o que facilita a inclusão dos estudantes que trabalham e daqueles que pertencem a diferentes faixas etárias.</p> <p>Em relação ao idioma, a Libras é apontada pelos alunos como o idioma mais utilizado (57,14%), seguido pela língua portuguesa (53,06%) e pelo inglês (20,40%). Um dos critérios para seleção no curso Letras Libras da UFSC é a fluência em Língua Brasileira de Sinais. Os alunos surdos e ouvintes devem apresentar domínio da LIBRAS para ingressarem no curso e realizarem desde a fase inicial as atividades acadêmicas e para a comunicação entre alunos, professores, tutores e demais profissionais que atuam no curso.</p> <p>A língua portuguesa é apontada como o segundo idioma mais utilizado e isso se deve pelos alunos terem conhecimento da escrita.</p> <p>A Língua de Sinais Americana (ASL) é indicada por 5,10% dos respondentes como a segunda língua de sinais mais utilizada pelos alunos.</p> <p>No que se refere às modalidades do curso Letras Libras-EaD/UFSC verifica-se que 61,22% dos alunos cursam licenciatura e 38,78% bacharelado.</p> <p>A língua portuguesa é considerada muito importante por 62,50% dos alunos surdos e 100% dos alunos ouvintes do polo da UFSC, 63,64% dos alunos surdos e 100% dos ouvintes do polo da UFRGS e 45,83% dos alunos surdos e 85,71% dos alunos ouvintes do polo da UFPR.</p> <p>O <i>signwriting</i> é o sistema aplicado para a escrita da língua de sinais e é pouco utilizado pelos alunos do curso Letras Libras. Esse sistema de escrita é considerado nada importante por 41,67% dos alunos surdos e 53,85% dos ouvintes do polo da</p>
--	--------------------------	--

		<p>UFSC. Em relação ao polo da UFRGS, 45,45% dos alunos surdos e 58,33% dos ouvintes consideram o sistema pouco importante. No polo da UFPR nota-se que os alunos apresentam maior conhecimento desse sistema de escrita, sendo que 37,50% dos alunos surdos o consideram importante e 42,86 dos ouvintes o consideram pouco importante.</p> <p>Observou-se também o uso das tecnologias da informação pelos alunos do curso Letras LIBRAS, os locais de acesso à internet, os equipamentos de informática utilizados e a velocidade da internet, ambiente digital, ferramentas da internet, <i>softwares</i> utilizados pelos alunos, a importância dos documentos que um repositório educacional aberto deve apresentar para atender as necessidades de informação dos surdos da educação superior e os documentos requisitados pelos alunos.</p>
PIMENTEL, M. das G.	TIPOLOGIA	Tese
	ANO	2011
	PROGRAMA	Ciência da Informação, Universidade de Brasília
	LINHA DE PESQUISA	Gestão da Informação e do Conhecimento
	METODOLOGIA	Estudo de usuários e de gestores de ambientes telemáticos, além de entrevistas voltadas para programas de acessibilidade e inclusão social, cujas análises de dados nortearão todo o processo de investigação. Concentra em um estudo etnográfico, descritivo de caráter exploratório e de natureza quantitativa e qualitativa que possibilitará uma investigação dos programas e projetos de inclusão digital mediados pelos recursos tecnológicos, implantadas no Distrito Federal para PDV. Instrumentos de pesquisa como questionários e entrevistas realizadas nos ambientes digitais junto aos usuários, gestores de políticas públicas, coordenadores, professores e monitores.
	PALAVRAS-CHAVE	Sociedade da informação. Inclusão digital. Exclusão social. Políticas públicas. Ciência da Informação. <u>Deficiência visual</u> . Ambientes digitais. Tecnologia assistiva. Acessibilidade.
	RESULTADOS	Os resultados revelaram que: Os programas de inclusão digital para pessoas com deficiência visual no Distrito Federal vêm passando por um processo de desenvolvimento e enfrentam os desafios oriundos das transformações socioculturais e se esforçam para incorporar o novo papel que lhes cabe na transferência de conhecimentos e informações para incluir esses usuários na sociedade da informação. As desigualdades sociais têm sido um fator determinante quanto ao uso e acesso dos meios de comunicação digital, dificultando a interatividade dos usuários com as novas tecnologias de informação. Há necessidade de estabelecer políticas públicas para fortalecer os mecanismos de acesso de informação digital para pessoas com deficiência visual e promover a inclusão social e digital como forma de diminuir as desigualdades e barreiras existentes.
CUSIN, C. A.	TIPOLOGIA	Tese

ANO	2010
PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista
LINHA DE PESQUISA	Informação e Tecnologia
METODOLOGIA	Abordagem metodológica explorativa e descritiva, uma proposta teórico-metodológica para a promoção de elementos de acessibilidade digital para o desenvolvimento de ambientes informacionais digitais, para usuários com ou sem necessidades especiais.
PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade. Ambiente Informacional Digital. Inclusão Digital. FRBR. Guias de Acessibilidade <i>Web W3C/WAI</i> .
RESULTADOS	<p>Propõe-se a <i>International Federation of Library Associations and Institutions</i> a incorporação de oito novos atributos de acessibilidade aos 38 atributos existentes para compor os Atributos de Manifestação (Grupo 1) dos FRBR. Tais atributos possibilitam a descrição dos recursos informacionais digitais de forma a atender os usuários com ou sem necessidades especiais, sejam elas temporárias ou não, a saber, em formato padrão IFLA (atributo, descrição e exemplo):</p> <p>1. Forma de Controle Forma de Controle descreve as características de controle de um recurso digital, por exemplo: suas funcionalidades, seus dispositivos de entrada aceitos (teclado, mouse etc.). Descreve a forma de controle do recurso, a interface e as funções.</p> <p>2. Camada do Recurso A Camada do Recurso descreve em quantas e quais camadas o recurso digital se apresenta (estrutura, comportamento, conteúdo informacional, layout), suas dependências ou não e se permite controle sobre o comportamento e o layout do conteúdo informacional (cor da fonte, de fundo, tamanho da imagem etc.).</p> <p>3. Animação do Recurso Animação do Recurso descreve as animações e formas de interações do conteúdo informacional com o usuário (animações piscantes, simulações de movimentos, som etc.). Esse atributo pode evitar surpresas indesejáveis. Animações piscantes podem provocar convulsões em pessoas com epilepsia fotossensível. Simulações de movimentos podem causar danos em pessoas com labirintite.</p> <p>4. Recurso Substituto Recurso Substituto descreve opções para outro recurso lógico (som, imagem etc.) ou físico (outra manifestação) que represente o recurso em questão (um substituto, uma adaptação – visual, tátil, sonora). Propõe uma outra forma de representação do conteúdo informacional que ele já contém.</p> <p>5. Alternativa de Acessibilidade Alternativa de Acessibilidade descreve outras formas de acessibilidade do conteúdo informacional via <i>software</i> especializado e/ou <i>hardware</i> além de <i>software</i> de uso geral ou <i>hardware</i> para visualização/exibição (leitor de tela, teclado alternativo, Braille, ampliador de tela etc.).</p>

		<p>6. Forma de Customização Forma de Customização descreve um conjunto de informações sobre as customizações possíveis do recurso informacional bem como as formas de acesso ao mesmo. Cada informação de customização deve indicar qual o modo de acesso se adapta melhor ao recurso. Este detalhe é necessário para permitir uma combinação precisa de recursos para uma <i>Personal Needs and Preferences</i> (PNP).</p> <p>7. Conteúdo de Suporte Conteúdo de Suporte descreve se há a necessidade de se acessar outro conteúdo ou ferramenta de suporte para a compreensão do conteúdo informacional (calculadora, dicionário etc.) que esteja associado ao recurso.</p> <p>8. Descrição de Acessibilidade Original Descrição de Acessibilidade Original descreve quais as alternativas de acessibilidade o conteúdo informacional possui quando ele foi concebido originalmente (quais as características técnicas originais do conteúdo informacional). Se existe ou não alternativas de acessibilidade.</p>
PASSOS, J. dos R.	TIPOLOGIA	Tese
	ANO	2010
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo
	LINHA DE PESQUISA	Acesso à informação.
	METODOLOGIA	Abordagem qualitativa. Estudo exploratório realizado por meio do método de estudo de usuário. Modelo de <i>information literacy</i> desenvolvido por Carol Kuhlthau. Entrevista semiestruturada para a coleta de dados.
	PALAVRAS-CHAVE	Competência em informação. <u>Deficiência visual. Deficiente visual.</u> Educação superior. <i>Information literacy</i>
	RESULTADOS	<p>Apresenta-se um elenco de possíveis ações, fruto da convergência entre as habilidades e competências necessárias para que o estudante seja competente em informação.</p> <p>As ações estão contidas em três dimensões relacionadas a barreiras de acessibilidade, a saber: informacional, digital e no âmbito dos relacionamentos.</p> <p>Para minimizar as barreiras de acessibilidade informacional no desenvolvimento de programas de <i>Information Literacy</i> identifica-se quatro dimensões:</p> <p>Dimensão 1 – Barreiras de acessibilidade informacional</p> <p>Ações pedagógicas – Implantação de Programas de Metodologia do Trabalho Científico nos currículos dos cursos de Educação superior; Implantação de Programas de Orientação e Normalização bibliográfica em BU; Implantação de Programas de <i>Information Literacy</i> em BU; Capacitação da equipe bibliotecária, em BU, no desenvolvimento de competências de mediação no processo de acesso, busca e uso.</p>

		<p>Proficiência na busca e uso da informação - Desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de programas que desenvolvam no estudante proficiência na busca informacional; Desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de curso preparatório de acesso a base de dados <i>on-line</i> tanto referenciais como de texto completo; Desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de programas que desenvolvam no estudante a competência de conhecer e diferenciais a informação do dia a dia da informação científica; Desenvolvimento de programas que levem o estudante a ter competência em saber analisar e interpretar a informação pertinente e relevante e integrá-la a conhecimentos já adquiridos.</p> <p>Infraestrutura – Desenvolvimento por parte das bibliotecas de catálogos bibliográficos digitais acessíveis e com informações mais completas sobre conteúdo das obras; Instalação de ferramentas de acessibilidade básicas (<i>softwares</i> leitores de tela, <i>softwares</i> de digitalização); Aquisição de equipamentos e ferramentas de acessibilidade que ampliem os níveis de acessibilidade (computador, scanner, discman); Desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de produtos acessíveis como bases de dados referenciais locais sumarizadas e digitalização de livros e textos; Desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de coleções em Braille, em livro digital acessível, em livro falado; IES e bibliotecas com ambientes acessíveis a todos os tipos de deficiência; Implantação, por parte das bibliotecas, de serviços de revisão bibliográfica dos trabalhos acadêmicos.</p> <p>Políticas – Promoção de políticas e ações governamentais para que a pessoa com deficiência visual tenha garantias mínimas de acessibilidade informacional e de infraestrutura em escolas, universidades e bibliotecas públicas; Desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de canais de cooperação com editoras para disponibilização de livros em arquivo com extensão txt ou PDF desprotegido, para uso exclusivo das pessoas com deficiência visual; Desenvolvimento, por parte das bibliotecas, de canais de cooperação com Fundações e ONGs especializadas em programas voltados para pessoa com deficiência visual.</p> <p>Dimensão 2 – Barreiras de acessibilidade digital Ações consideradas fundamentais com o intuito de minimizar as barreiras de acessibilidade digital impostas as pessoas com deficiência visual. Promoção de programas de acessibilidade digital para as pessoas com deficiência visual; Instituições preocupadas e atuantes na orientação do desenvolvimento de sites seguindo padrões de acessibilidade digital internacional (W3C); Organismos governamentais comprometidos com a implantação de políticas públicas que garantam padrões internacionais de acessibilidade digital em <i>sites</i> voltados para informações científicas e tecnológicas.</p> <p>Dimensão 3 – Barreiras no campo dos relacionamentos Sugere-se as seguintes ações: Formar e instrumentalizar educadores (professores e bibliotecários) para lidar com o estudante com deficiência visual; Promover uma reflexão em todas as instâncias da IES sobre a necessidade de uma postura mais inclusiva por parte dos atores.</p>
GONÇALVES, A. L.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2010

	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo
	LINHA DE PESQUISA	-----
	METODOLOGIA	Pesquisa de natureza exploratória com abordagem qualitativa realizada por meio de um estudo de caso. A coleta de dados teve como fundamentação teórica o modelo social de informação de Nick Moore. Para coleta de dados optou-se pela análise de relatórios, projetos e outros documentos produzidos pela Rede SACI e entrevistas concedidas por e-mail e por telefone.
	PALAVRAS-CHAVE	Deficiência. Multidisciplinaridade. Serviços de informação. Rede SACI. Organização da informação. Estudos de usuário.
	RESULTADOS	<p>Caracterização de usuários da Rede SACI</p> <p>A SACI propôs-se a atender um público-alvo formado, preferencialmente, por pessoas com deficiência, independentemente da tipologia: mental, visual, auditiva, física e múltipla.</p> <p>A diversidade desse público reflete a multiplicidade de contextos atrelados ao domínio da Deficiência e revela também uma preocupação por parte da Rede SACI: a de estender seus serviços a um público que pode não estar ligado diretamente a uma deficiência.</p> <p>Atuação predominantemente via internet, sem o contato com o usuário, somado à necessidade de atuar em duas frentes, isto é, informações para usuários com e sem deficiência dificulta que a Rede caracterizasse seus usuários diretos e potenciais.</p> <p>Em relação aos usuários com deficiência, os cadastros apontaram para um número maior de PCD visual e física. Esses números tornaram mais clara a orientação do serviço e a determinação de dois de seus pilares fundamentais: a acessibilidade digital e o uso de ferramentas computacionais, aliando a experiência dessas pessoas ao desenvolvimento de recursos de TA a serem explorados pela própria Rede SACI.</p> <p>No aspecto geográfico, grande parte dos cadastrados residia na região sudeste, principalmente, nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Os cadastros de usuários representaram uma estratégia para traçar um perfil das pessoas que visitavam virtualmente a Rede SACI.</p> <p>Demandas de usuários e necessidades de informação</p> <p>Os cadastros dos usuários não deixaram explícitas as necessidades de informação deles, ou os contextos que originam essas necessidades. Conhecer esses aspectos também é importante para um serviço de informação, em especial para um serviço de informação sobre Deficiência, já que as características da área exigem um tipo de atendimento personalizado, considerando possíveis dificuldades físicas de determinado grupo de usuários, e mesmo as características específicas de uma disciplina ou área de atuação.</p> <p>A descrição dessas necessidades também pode resultar num melhor planejamento de serviços, manutenção de bases de dados (considerando que o usuário, nesse caso, também é um criador e multiplicador de informações) e a própria organização da informação, num contexto mais amplo. Uma alternativa que estava sendo desenvolvida pela rede é uma observação das demandas que chegam até o serviço.</p> <p>As demandas da Rede SACI entre setembro e dezembro de 2009 totalizaram 182 vindas, principalmente, por e-mail e telefone. E elas estão nas seguintes categorias: direção, benefícios, Braille (tonalizando 04), cursos, deficiência, denúncia, educação, jornalismo, estatística, instituições, legislação, Libras (tonalizando 03), livros (tonalizando 03), profissionais, Rede</p>

SACI, serviços, SIVC, solicitações, pesquisas acadêmicas (totalizando 06) TA (tonalizando 13), trabalho, transporte, USP. Uma observação mais cuidadosa das demandas permitiria ao serviço de informação refletir sobre o que leva um indivíduo a buscar informações sobre essa temática, ou seja, o contexto no qual ela se insere, e a partir daí, refletir sobre as melhores maneiras de organizar informação.

Demandas de usuários e contextos de uso da informação

No caso de um serviço de informação sobre Deficiência, a identificação do contexto de uso da informação, ou seja, o que motiva um usuário a buscar informação, a sua finalidade e mesmo as formas como ele o faz, é particularmente importante para determinar como e quais informações serão divulgadas e, principalmente, como elas devem ser organizadas. Algumas demandas encaminhadas a Rede SACI:

Tema 1 – Tecnologia assistiva: presentear um amigo que tem deficiência visual e quer uma indicação de um relógio; aluno cego precisa apresentar um trabalho do curso de Educação Física e precisa utilizar *slides*, gráficos etc. Ele solicita que indiquem uma forma de apresentar o trabalho de forma que uma pessoa cega fosse capaz de ter acesso às informações expostas nesses suportes.

Tema 2 – Deficiência: Uma mãe pede ajuda para o seu filho de 7 anos que lê fluentemente, e atualmente lia Harry Potter e a Pedra Filosofal. De acordo com o pediatra ele tem excesso de inteligência, e está aguardando resultado do teste. Sempre é chamada na diretoria da escola porque eles não sabem como lidar com o seu filho. Um empecilho mencionado é o uso da biblioteca, ele não tem permissão para frequentá-la por causa da idade. Na biblioteca só tem livros para a sua faixa etária e ele gosta de livros para crianças de 10 a 12 anos. A mãe pede ajuda para que caso o resultado seja positivo como o colégio poderá lidar com o comportamento do seu filho para que não precise mudar novamente de colégio.

Tema 3 – Trabalho: Consulta sobre ele (a) ter uma deficiência no braço e se a mesma pode ser considerada como deficiência física para fins de concurso.

Tema 4 – SIVC (currículos): Pessoa albina com deficiência visual quer saber se tem algum *site* para eu possa cadastrar para vaga de emprego.

Tema 5 – Benefícios: Perda de benefícios por ter uma deficiência mental. Quer saber o que a Lei regulamenta sobre o seu direito.

Tema 6 – Educação: Mãe que tem um filho com autismo leve e procura escolas na cidade de São Paulo.

Tema 7 – Solicitações: Solicita uma especificação de carteira escolar para aluno cadeirante para ser adquirida por uma Secretaria de Educação.

Tema 8 - Legislação: Segundo a legislação, ou alguma classificação médica, o hermafroditismo pode ser considerado uma deficiência física?

Organizando conteúdo on-line

A primeira observação em relação à organização do *site* está ligada ao quesito acessibilidade – questão da padronização de estilos, fontes, linguagem, definição de hierarquias, categorias e áreas de conteúdo.

Boa parte das dificuldades de organização do *site* derivam da própria dificuldade em identificar os conceitos e características mais importantes da área da Deficiência.

O serviço não conseguiu desenvolver, por exemplo, um sistema adequado de busca que permita que o usuário localize informações de acordo com perguntas do seu próprio universo.

		O conjunto de informações no <i>site</i> no que se refere a produtos, TA e bibliografia sobre a área é bastante limitado em comparação ao que a Rede possui em seu acervo. Um usuário só terá acesso a essas informações se entrar em contato com a equipe de atendimento, pois, as bases de dados que o serviço dispões não estão acessíveis <i>on-line</i> .
PAULA, S. N. de	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2009
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas
	LINHA DE PESQUISA	Produção – Disseminação da Informação
	METODOLOGIA	Análise de matriz curricular e ementas dos cursos. Análise de dois programas de acessibilidade em BU LAB e o ProAces. Método comparativo dedutivo, pesquisa exploratória e descritiva, pesquisa bibliográfica e na <i>web</i> .
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade. Inclusão digital. Alunos com deficiência. Currículo de cursos de graduação em Biblioteconomia.
	RESULTADOS	Apresenta-se a proposta de uma disciplina para a graduação em Biblioteconomia que envolva acessibilidade à informação em bibliotecas universitárias. Observou-se que os direitos da pessoa com deficiência estão disponíveis em documentos internacionais e nacionais, de forma clara e definida. Contudo, em alguns países, como o Brasil, existe carência ou mesmo ausência de fiscalização quanto ao cumprimento da lei no que se refere à acessibilidade. Um ensino de qualidade é para todos os indivíduos que desejam ascender a um patamar mais elevado no processo educacional; por isso devem ser utilizados todos os recursos disponíveis que tornam o acesso à informação possível, os profissionais que trabalham em BU devem ser capacitados para serem capazes de participar do processo de inclusão desses alunos. Só assim as barreiras de acesso à informação serão derrubadas. Os resultados da pesquisa confirmam a necessidade de capacitar o bibliotecário na área de acessibilidade em BU para atender à demanda. Confirma-se também para a CI a importância em oferecer tal disciplina para formação profissional. A formação do bibliotecário reflete em sua postura diante das transformações sociais ou tecnológicas que se apresentam no seu desempenho profissional. Por isso, considera-se que a acessibilidade deve aparecer na sua formação.
SHINTAKU, M	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2009
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília
	LINHA DE PESQUISA	-----
	METODOLOGIA	Os aspectos metodológicos adotados permitiram, por um lado, a precisão quantitativa e, por outro, a profundidade qualitativa, em uma abordagem mista, com coleta de dados por levantamento (<i>survey</i>) e análise documental.

	PALAVRAS-CHAVE	Comunicação científica. Relações disciplinares. Pesquisadores da surdez. Multidisciplinaridade.
	RESULTADOS	<p>Sobre as disciplinas que estudam a surdez do ponto de vista da linguagem - O estudo verificou que a surdez do ponto de vista da linguagem é um tópico que tem sido pesquisado no Brasil pelas disciplinas de Educação, Fonoaudiologia, Linguística e Psicologia. Na Educação o estudo da surdez do ponto de vista da linguagem situa-se na abordagem relacionada à Educação Especial, nas adequações necessárias ao atendimento às diferenças individuais. Em relação à Fonoaudiologia, os estudos encontram consonância com vários aspectos estudados, entre os quais, pode-se evidenciar os problemas relacionados à linguagem escrita. Para a Linguística, a Libras como meio de expressão dos surdos constitui seu objeto de estudo. A Psicologia cujos estudos comportamentais têm relação estreita com a linguagem.</p> <p>Sobre a surdez com ênfase na linguagem como tópico de estudo – o estudo da surdez do ponto de vista da linguagem é discutido conforme seus aspectos epistemológico, metodológico, geográfico e temporal. No que concerne aos aspectos epistemológicos, a variedade identificada aos assuntos cobertos pelas teses e dissertações pela Fonoaudiologia é a escrita dos surdos, na Psicologia evidencia estudos sobre o desenvolvimento linguístico e cognitivo dos surdos. Do ponto de vista metodológico, os resultados apontam para o fato de que a abordagem qualitativa tem sido, nas últimas décadas, muito utilizada no estudo de fenômenos relacionados às Ciências Humanas e Sociais. A abrangência geográfica temporal identificada no estudo revela que a maioria dos programas de pós-graduação encontra-se nas regiões sul e sudeste. Nota-se, porém, o interesse nacional na pesquisa sobre o tema, já que são identificados grupos de pesquisa em quatro das cinco regiões geográficas do Brasil. A caracterização da surdez como tópico de estudo do ponto de vista temporal revelou-se incipiente.</p> <p>Sobre os pesquisadores da surdez com ênfase na linguagem – os estudos da surdez com ênfase na linguagem mostraram que o tópico tem grande interesse do público feminino, na comunidade científica, com presença maciça de pesquisadoras em todos os grupos observados, independente da disciplina de vinculação do grupo.</p> <p>Sobre os padrões de comunicação científica – uso de fontes de informação para pesquisa; veículos para publicação de resultados da pesquisa; e modalidades de autoria na publicação dos resultados.</p> <p>Uso de fontes de informação – maior utilização de artigos de periódicos, padrão típico das ciências rígidas ou de divisões disciplinares mais próximas a elas; o equilíbrio entre o uso de fontes impressas e digitais como subsídio à pesquisa, revelado no presente estudo é resultado das diferenças entre o uso de livros e artigos de eventos. Os primeiros são mais utilizados na forma impressa, enquanto os últimos são mais utilizados no formato digital.</p> <p>Disseminação de resultados de pesquisa - os resultados das pesquisas sobre surdez, realizadas por linguistas, fonoaudiólogos, educadores e psicólogos são publicados tanto em livros, quanto em artigos de periódicos e de eventos.</p> <p>Modalidades de autoria – a incidência de publicação colaborativa na mesma área revela uma interação importante dos pesquisadores no seio de suas disciplinas, confirmando o caráter multidisciplinar do tópico. Outro aspecto que corrobora essa noção diz respeito às incidências mais baixas de colaboração entre autores de disciplinas distintas. Identificou maioria</p>

		de autoria múltipla quanto as modalidades de autoria.
CONGLIAN, A. L. O.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2008
	PROGRAMA	Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista
	LINHA DE PESQUISA	Organização da Informação
	METODOLOGIA	Revisão bibliográfica, aplicação de questionário, entrevista e observação, estas por meio do grupo focal.
	PALAVRAS-CHAVE	Organização da Informação. Língua Brasileira de Sinais. <u>Surdos</u> . Comportamento Informacional.
	RESULTADOS	Os resultados demonstram a necessidade de a Organização da Informação considerar a produção do conhecimento também realizada em língua de sinais, registradas em diferentes suportes. O tratamento informacional adequado poderá potencializar a recuperação e difusão de informações para surdos e ouvintes, pesquisadores e profissionais da educação de surdos, linguística e áreas afins. Suportes informacionais produzidos em língua de sinais precisam de tratamento informacional ético, resultando em produtos que garantam a singularidade da cultura de surdos sinalizadores, expressa principalmente através da língua de modalidade motora-espaco-visual. Bibliotecas e/ou centros informacionais devem basear-se nos princípios da inclusão e acessibilidade para atender usuários surdos, seja atendimento presencial ou remoto. Existem elementos importantes para a organização e representação do conhecimento considerando a comunidade de surdos sinalizadores: a) A representação de conteúdos informacionais em línguas de modalidades motora-espaco-visuais (a Língua Brasileira de Sinais, a Língua de Sinais Americana, a Língua de Sinais Espanhola...); b) A disponibilização de conteúdos informacionais atualmente em línguas orais-auditivas na modalidade escrita, em línguas de sinais (produtos como tesouros multilíngues com uma determinada língua de sinais ou várias línguas de sinais. Para a efetivação desses elementos básicos é preciso considerar os recursos humanos, equipe multidisciplinar especializada, bem como a dimensão tecnológica que favoreça a presença e uso das línguas de sinais em sistemas de informações e a relação dessas línguas com as línguas orais-auditivas na modalidade escrita.
SARRAF, V. P.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2008
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo
	LINHA DE PESQUISA	Mediação e Ação cultural

	METODOLOGIA	Pesquisa qualitativa. Levantamento de dados bibliográfica em bases de dados. Levantamento de artigos na internet em anais de congresso, artigos de revistas eletrônicas e impressa, relatórios. Entrevistas.
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade. Inclusão. Museu. Pessoas com deficiência. Política cultural.
	RESULTADOS	A criação de políticas culturais de acessibilidade em museus representa uma tarefa urgente na agenda das instituições e órgãos culturais. Dificuldades na proposição da acessibilidade – estrutura física e conceitual dos museus, desconhecimento da sociedade em relação à equiparação de oportunidades para as pessoas com deficiência. O desenvolvimento de estratégias de mediação acessíveis às diferentes formas de locomoção, cognição e percepção contribui com o acolhimento de diversos públicos pela possibilidade de relações mais sensíveis e menos racionais com a cultura institucionalizada nos museus. A pesquisa oferece subsídios práticos e teóricos para a implantação de políticas culturais que promovam o acesso à informação, ao patrimônio e às atividades culturais para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, com a possibilidade de extensão destes benefícios para outros públicos.
CORRADI, J. A. M.	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2007
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista
	LINHA DE PESQUISA	Informação e Tecnologia
	METODOLOGIA	Análise exploratória e descritiva do tema, com revisão de literatura e análise de ambientes digitais. Os dados empíricos foram coletados por meio de questionário.
	PALAVRAS-CHAVE	Acessibilidade. Ambiente informacional digital. Estudos Surdos. Tecnologias de Informação e Comunicação. Arquitetura da Informação Digital Inclusiva. Modelo para Análise e Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais Inclusivos - MADAI DI
	RESULTADOS	O “ver” e “ouvir” dos Surdos sobre os ambientes digitais possibilitou aprimorar as percepções e depoimentos que destacam o interesse por uma inclusão digital e social. Alguns depoimentos enfatizaram o despertar criativo de desenvolvedores de <i>websites</i> , na promoção de ambientes com condições de acesso por meio da Língua de Sinais, conteúdos informacionais relacionados aos Surdos e a surdez. Desenvolveu-se o Modelo para Análise e Desenvolvimento de Ambientes Informacionais Digitais Inclusivos (MADAI DI), com o intuito de orientar o planejamento e a implantação de ambientes informacionais inclusivos e acessíveis, considerando as peculiaridades de públicos-alvo com diferentes condições sensoriais, linguísticas e motoras, em especial a comunidade de Surdos. O planejamento de uma Arquitetura da Informação Digital Inclusiva focada na acessibilidade, na usabilidade, nas tecnologias de informação e comunicação pode viabilizar a inclusão digital e social de usuários em ambientes informacionais digitais.

MIRANDA, M. R. P. F. de	TIPOLOGIA	Dissertação
	ANO	2006
	PROGRAMA	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília.
	LINHA DE PESQUISA	-----
	METODOLOGIA	Estudo de caso, utilizando a metodologia da Pesquisa Participante, realizada nas Bibliotecas Braille do CAP.DV/MS e do ISMAC. Revisão bibliográfica da literatura, pesquisa documental e legislativa, questionários e entrevistas.
	PALAVRAS-CHAVE	Inclusão educacional e social. Biblioterapia. <u>Bibliotecas Braille</u> . Ciência da Informação. <u>Deficientes visuais</u> . Arquiteto da informação. Educação especial. Leitura.
	RESULTADOS	Implantação do virtual <i>vision</i> , <i>jaws</i> e outros <i>softwares</i> que permitam sons e falas, auxiliando a busca das informações por meio do computador via internet. Importância dos leitores e voluntários em ler e gravar os livros para a biblioteca contribuindo para a formação e atualização do acervo permitindo a pessoa com deficiência visual e aos de baixa visão, maior acesso às informações. Vantagens das tecnologias na biblioteca que apresenta economia de espaço, facilidades de leitura, autonomia nos processos de busca da informação e acesso às coleções digitalizadas. Uma forma de mudança do paradigma entre Educação e Biblioteca Braille, é a inclusão que os professores, bibliotecários e usuários fizessem ao intercambiarem saberes e práticas, onde assumirão outra postura frente ao atendimento, ao ensino, à inclusão, às políticas de gestão para este segmento. Insuficiência de profissionais qualificados no atendimento a pessoa com deficiência visual, produção de material em Braille é menor do que a demanda e, a dificuldade de produzir este tipo de material quando a demanda é muito reduzida, como é o caso de alunos com deficiência visual isolados em alguns cursos universitários.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

APÊNDICE B - Controle do processo de coleta de dados

CONTROLE DO PROCESSO DE COLETA DE DADOS 2021											
Envio	Gestor	Retorno	Gestor	Pesquisador	Reiterado Convite	Retorno	Gestor	Pesquisador	Reiterado	Gestor	Status
26/01	Reitor IES-A	-	-	-	12/02	-	-	-	25/03 direto ao setor 30/03 – Solicitou-se o intermédio de outro gestor	Indicação de um Prof. para representá-lo	Ok 07/04
26/01	Reitor IES – B Via Chef de Gabinete	-	-	-	12/02	-	-	-	-	-	-
01/03	Reitor IES-BU	-	-	-	22/04 Solicitou o intermédio de outro gestor	-	-	-	-	--	
26/01	Pró-Reitor de Graduação IES-A	-	-	-	12/02	-	-	-	25/03 07/04 - Solicitou-se o intermédio de outro gestor 22/04 – Contato realizado para saber se teve resposta do convite da pesquisa		OK 03/05
26/01	Pró-Reitor de IES-B	-	-	-	12/02	20/02	Aceitou o convite	Agendado para o dia 23/02	-	Por motivo de imprevisto remarcado para 25/02	OK 25/02

26/01	Gestor NAI IES-A	26/01	Solicitou o envio por e-mail do roteiro da entrevista	28/01 – Em virtude da metodologia da pesquisa solicitou-se que reconsiderasse e o pedido da entrevista.	-	08/02	Após redefinição de agenda retornará contato para o agendamento da entrevista	11/02 - Aguarda contato para o agendamento da entrevista.	10/03 30/03	06/04 - adotou o procedimento de acolher a demanda e responder por e-mail as perguntas	OK 06/04
Envio	Gestor	Retorno	Gestor	Pesquisador	Reiterado convite	Retorno	Gestor	Pesquisador	Reiterado Convite	Gestor	Status
26/01	Gestor NAI IES-B	08/02	Verificou-se nas repostas do TCLE o aceite da Coord. NAI.	Solicitou-se que informasse dia e horário para a entrevista <i>on-line</i> .	-	09/02	Indicou um representante do NAI.	Agendado para 26/02	-	-	OK 26/02
26/01	Gestor Sistema Biblioteca IES-A	-	-	12/02		22/02 - Verificou o aceite para participar da pesquisa.	-	22/02 – Solicitou que informasse dia e horário para a entrevista <i>on-line</i> .	22/02 10/03 – Envio da Carta de Anuência, mas não informou dia para a entrevista 12/03 – Solicitou-se que indicasse o dia para a entrevista		OK 29/03
26/01	Gestor Sistema de Biblioteca IES-B	26/01	Aceitou o convite.	27-01 – Solicitou o melhor dia e horário para a entrevista	-	28/01	Sugiro dia 08/02, segunda-feira, às 10 horas	Confirmado	-	-	OK 08/02

Envio	Gestor	Retorno	Gestor	Pesquisador	Reiterado	Retorno	Gestor	Pesquisador	Reiterado	Gestor	Status
26/01	Gestor Sistema Biblioteca IES-A – Solicitou a assinatura na Carta de Anuência para o envio do questionário aos bibliotecários gestores.	-	-	-	12/02	-	-	22/02 – Solicitou o envio da Carta de Anuência	10/03	10/03	OK – Documento assinado
26/01	Gestor Sistema Biblioteca IES-B Solicitou a assinatura na Carta de Anuência para o envio do questionário aos bibliotecários gestores.	26/01/2021	Favor enviar a Carta de Anuência em .doc.	27/01		Envio da carta na extensão .doc	Retornou com a carta de outro pesquisador(a). E informou o ocorrido. Retornou com o documento correto e assinado.				28/01 OK
26/01	NAI IES-A – encaminhamento do convite para	26/01/2021	Antes de enviar o e-mail aos alunos			10/02	informo que encaminhamos o				OK

APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) dos Gestores

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Senhor(a) Reitor(a), Pró-reitor(a) de Graduação, Gestor(a) do Núcleo de Inclusão e Diretor(a) do Sistema de Bibliotecas

Convido-lhe a participar voluntariamente da pesquisa intitulada **AS (D)EFICIÊNCIAS NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um olhar sobre a perspectiva da diversidade**. A pesquisa é realizada no curso de Doutorado no Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PPGGOC) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). O seu objetivo é analisar a gestão do Sistema Integrado de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e do Sistema de Bibliotecas da UFMG na perspectiva da diversidade de usuários para o acesso à informação e à inclusão nas bibliotecas universitárias (BU) por meio de um estudo comparativo. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo com abordagem do tipo qualitativa, a fim de comparar os Sistemas de Bibliotecas Universitárias, examinando elementos de acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência. O trabalho empírico é realizado em quatro fases, sendo elas: pesquisa documental, levantamento bibliográfico, entrevista semiestruturada e aplicação de questionário eletrônico para a coleta de dados de acordo com cada tipo de ator (gestores, bibliotecários e usuários).

A entrevista semiestruturada será realizada com Reitores e Pró-reitores de Graduação da PUC Minas e da UFMG, Gestores do Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais da PUC Minas e do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da UFMG e com os Diretores dos Sistemas de Bibliotecas de ambas as instituições. Os questionários são diferentes, segundo cada tipo de participante, e são aplicados aos Bibliotecários na função de chefia das bibliotecas setoriais e discentes que se declaram com deficiência na PUC Minas e na UFMG. Os arquivos contendo as suas respostas ficarão sob a guarda dos pesquisadores em local seguro, de modo a não permitir o seu acesso a terceiros. As informações serão arquivadas por um período de cinco anos.

A sua participação nesta pesquisa é voluntária e não há nenhum tipo de gratificação financeira, bem como não haverá nenhum custo. O benefício de sua participação nesta pesquisa será o de compartilhar a sua percepção acerca da investigação proposta, além da sua contribuição para a discussão dessa temática tão relevante no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras e, conseqüentemente, para uma sociedade inclusiva.

Toda pesquisa envolvendo seres humanos envolve riscos aos seus participantes e, nesta pesquisa, os riscos podem ser de que o(a) Sr.(a) se sinta desconfortável e/ou constrangido em responder alguma pergunta, por se lembrar dos pares de trabalho que não se interessam por esta questão e, por essa razão, as barreiras para as pessoas com deficiência (PCD) permaneçam ou até se ampliam, ao se recordar de alguma situação de trabalho (experiência) negativa que lhe traga alguma memória que o emocione ou o estresse, ocorrer alguma lembrança de demandas dos discentes com deficiência ou episódios de discriminação que possa lhe chatear, mudanças de visão de mundo e de comportamentos em razão dos questionamentos realizados e o cansaço ao responder às perguntas. Caso ocorra alguma dessas situações o(a) Sr.(a) poderá realizar uma pausa ou desistir de participar da pesquisa sem que tenha qualquer penalidade ou prejuízo pessoal.

Será mantido o sigilo total de todos os participantes. O acesso aos dados restringe-se, somente, aos pesquisadores, garantindo, assim, o sigilo, a confidencialidade e a privacidade dos participantes. Na divulgação dos resultados, os dados estarão anonimizados (codificados) para quaisquer referências aos participantes de maneira a resguardar a sua identidade. Informa-se que para os gestores, por se tratar de uma amostra pequena que representa essa categoria e por ser um estudo comparativo, pode ser que ocorra a quebra involuntária de anonimato, haja vista a facilidade de identificação do sujeito.

Para quaisquer esclarecimentos sobre a pesquisa, coloco-me à disposição por meio dos contatos informados ao final deste termo, bem como, em caso de dúvidas éticas, o(a) Sr.(a) poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) da UFMG. Caso o(a) Sr.(a) deseje receber uma via do TCLE assinada pela aluna você poderá solicitá-la por e-mail.

Aluna: Michelle Karina Assunção Costa

E-mail: michelleassuncao@gmail.com - Telefone: (31) 99164-1960

Orientadora: Profa. Dra. Dalgiza Andrade Oliveira

E-mail: dalgizamg@gmail.com - Telefone: (31) 3409-6123

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais

COEP-UFMG - Telefonic: (31) 3409-4592 E -mail: coep@prpq.ufmg.br

APÊNDICE D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) dos Bibliotecários

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Senhor(a) Bibliotecário(a),

Convido-lhe a participar voluntariamente da pesquisa intitulada **AS (D)EFICIÊNCIAS NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um olhar sobre a perspectiva da diversidade**. A pesquisa é realizada no curso de Doutorado no Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PPGGOC) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). O seu objetivo é analisar a gestão do Sistema Integrado de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e do Sistema de Bibliotecas da UFMG na perspectiva da diversidade de usuários para o acesso à informação e à inclusão nas bibliotecas universitárias (BU) por meio de um estudo comparativo. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo com abordagem do tipo qualitativa, a fim de comparar os Sistemas de Bibliotecas Universitárias, examinando elementos de acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência. O trabalho empírico é realizado em quatro fases, sendo elas: pesquisa documental, levantamento bibliográfico, entrevista semiestruturada e aplicação de questionário eletrônico para a coleta de dados de acordo com cada tipo de ator (gestores, bibliotecários e usuários).

A entrevista semiestruturada será realizada com Reitores e Pró-reitores de Graduação da PUC Minas e da UFMG, Gestores do Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais da PUC Minas e do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da UFMG e com os Diretores dos Sistemas de Bibliotecas de ambas as instituições. Os questionários são diferentes, segundo cada tipo de participante, e são aplicados aos Bibliotecários na função de chefia das bibliotecas setoriais e discentes que se declaram com deficiência na PUC Minas e na UFMG. Os arquivos contendo as suas respostas ficarão sob a guarda dos pesquisadores em local seguro, de modo a não permitir o seu acesso a terceiros. As informações serão arquivadas por um período de cinco anos.

A sua participação nesta pesquisa é voluntária e não há nenhum tipo de gratificação financeira, bem como não haverá nenhum custo. O benefício da participação nesta pesquisa será o de compartilhar a sua percepção acerca da investigação proposta, além da contribuição para a discussão dessa temática tão relevante no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras e, conseqüentemente, para uma sociedade inclusiva.

Toda pesquisa envolvendo seres humanos envolve riscos aos seus participantes e, nesta pesquisa, os riscos podem ser de que o(a) Sr.(a) se sinta desconfortável e/ou constrangido em responder alguma questão que não tenha total domínio do assunto, pelo seu setor não dispor de condições para o trabalho no contexto da inclusão, por se lembrar de colegas de trabalho que não possuem interesse nessa questão e por essa razão práticas deixam de serem realizadas, por se recordar de alguma situação de trabalho (experiência) negativa que lhe traga alguma memória que o emocione ou o estresse, mudanças de visão de mundo e de comportamentos em razão de reflexões sobre a inclusão e a acessibilidade na prática profissional do bibliotecário e o cansaço ao responder às perguntas. Caso ocorra alguma dessas situações o(a) Sr.(a) poderá realizar uma pausa ou desistir de participar da pesquisa sem que tenha qualquer penalidade ou prejuízo pessoal.

Será mantido o sigilo total de todos os participantes. O acesso aos dados restringe-se, somente, aos pesquisadores, garantindo, assim, o sigilo, a confidencialidade e a privacidade dos participantes. Na divulgação dos resultados, os dados estarão anonimizados (codificados) para quaisquer referências aos participantes e a cada tipologia de ator de maneira a resguardar a sua identidade.

Para quaisquer esclarecimentos sobre a pesquisa, coloco-me à disposição por meio dos contatos informados ao final deste termo, bem como, em caso de dúvidas éticas, o(s) Sr.(a) poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) da UFMG. Caso o(a) Sr.(a) deseje receber uma via do TCLE assinada pela aluna você poderá solicitá-la por e-mail.

Aluna: Michelle Karina Assunção Costa

E-mail: michelleassuncao@gmail.com - Telefone: (31) 99164-1960

Orientadora: Profa. Dra. Dalgiza Andrade Oliveira

E-mail: dalgizamg@gmail.com - Telefone: (31) 3409-6123

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais

COEP-UFMG - Telefone: (31) 3409-4592 E -mail: coep@prpq.ufmg.br

APÊNDICE E - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) dos Usuários

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Usuário(a) do sistema de biblioteca universitária,

Convido-lhe a participar voluntariamente da pesquisa intitulada **AS (D)EFICIÊNCIAS NA GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: um olhar sobre a perspectiva da diversidade**. A pesquisa é realizada no curso de Doutorado no Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento (PGGOC) da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). O seu objetivo é analisar a gestão do Sistema Integrado de Bibliotecas da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas) e do Sistema de Bibliotecas da UFMG na perspectiva da diversidade de usuários para o acesso à informação e à inclusão nas Bibliotecas Universitárias (BU) por meio de um estudo comparativo. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo com abordagem do tipo qualitativa, a fim de comparar os Sistemas de Bibliotecas Universitárias, examinando elementos de acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência.

O trabalho empírico é realizado em quatro fases, sendo elas: pesquisa documental, levantamento bibliográfico, entrevista semiestruturada e aplicação de questionário eletrônico para a coleta de dados de acordo com cada tipo de ator (gestores, bibliotecários e usuários).

A entrevista semiestruturada será realizada com Reitores e Pró-reitores de Graduação da PUC Minas e da UFMG, Gestores do Núcleo de Apoio à Inclusão do Aluno com Necessidades Educacionais Especiais da PUC Minas e do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão da UFMG e com os Diretores dos Sistemas de Bibliotecas de ambas as instituições. Os questionários são diferentes, segundo cada tipo de participante, e são aplicados aos Bibliotecários na função de chefia das bibliotecas setoriais e discentes que se declaram com deficiência na PUC Minas e na UFMG. Os arquivos contendo as suas respostas ficarão sob a guarda dos pesquisadores em local seguro, de modo a não permitir o seu acesso a terceiros. As informações serão arquivadas por um período de cinco anos.

A sua participação nesta pesquisa é voluntária e não há nenhum tipo de gratificação financeira, bem como não haverá nenhum custo. O benefício de sua participação nesta pesquisa será o de compartilhar a sua percepção acerca da investigação proposta, além da sua contribuição para a discussão dessa temática tão relevante no contexto das bibliotecas universitárias brasileiras e, conseqüentemente, para uma sociedade inclusiva.

Toda pesquisa envolvendo seres humanos envolve riscos aos seus participantes e, nesta pesquisa, os riscos podem ser de que se sinta desconfortável e/ou constrangido em responder alguma pergunta, por se recordar de alguma situação negativa na biblioteca, em sala de aula ou outros espaços da Universidade que lhe traga alguma memória que o emocione ou o estresse, por se lembrar das barreiras ainda existentes nos espaços que você frequenta, por se lembrar do desinteresse de colegas e/ou colaboradores da Universidade sobre os direitos das pessoas com deficiência (PCD) e, por essa, razão barreiras em suas várias dimensões ainda permaneçam ou até se ampliam no ensino superior, pela falta de tecnologias assistivas (TA) ou outro recurso na Universidade para o seu estudo, deslocamento etc., o cansaço ao responder às perguntas ou dificuldade para responder o questionário eletrônico. Caso ocorra alguma dessas situações, você poderá realizar uma pausa, solicitar auxílio de algum amigo ou familiar para responder as perguntas ou desistir de participar da pesquisa sem que tenha qualquer penalidade ou prejuízo pessoal.

Será mantido o sigilo total de todos os participantes. O acesso aos dados restringe-se, somente, aos pesquisadores, garantindo, assim, o sigilo, a confidencialidade e a privacidade dos participantes. Na divulgação dos resultados, os dados estarão anonimizados (codificados) para quaisquer referências aos participantes e a cada tipologia de ator de maneira a resguardar a sua identidade.

Para quaisquer esclarecimentos sobre a pesquisa, coloco-me à disposição por meio dos contatos informados ao final deste termo, bem como, em caso de dúvidas éticas, o(a) Sr.(a) poderá contatar o Comitê de Ética em Pesquisa (COEP) da UFMG. Caso deseje receber uma via do TCLE assinada pela aluna você poderá solicitá-la por e-mail.

Aluna: Michelle Karina Assunção Costa

E-mail: michelleassuncao@gmail.com - Telefone: (31) 99164-1960

Orientadora: Profa. Dra. Dalgiza Andrade Oliveira

E-mail: dalgizamg@gmail.com - Telefone: (31) 3409-6123

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais

COEP-UFMG - Telefone: (31) 3409-4592 E -mail: cocp@prpq.ufmg.br

APÊNDICE F – Roteiro da entrevista dos Reitores, Pró-Reitores de Graduação e Gestores do NAI

Roteiro de entrevista semiestruturada com Gestores da PUC Minas e UFMG

1. Os docentes, gestores e o corpo técnico da Universidade estão realmente preparados e com recursos disponíveis, por exemplo, para lecionar, dar treinamentos, realizar a prestação de serviços etc. de maneira que atenda às demandas do discente que se declara com deficiência? Justifique.
2. A Sra. poderia citar alguma(as) ação(ões) inclusiva(s) que a Universidade vem desenvolvendo e que contribui para que os discentes com deficiência possam realizar o seu percurso acadêmico (concluir os seus estudos)?
3. Tendo em vista a concepção de uma sociedade para todos, que a responsabilidade em eliminar barreiras nos mais variados espaços sociais é de todos os cidadãos e, diante da crescente presença de discentes com deficiência no ensino superior, de que maneira o Sistema de Bibliotecas pode contribuir com o processo de inclusão desse público na Universidade?
4. No Sistema de Bibliotecas, o discente que tem algum tipo de deficiência tem as mesmas oportunidades de uso de seus espaços, uso da informação e aprendizagem se comparado com aquele discente que não tem deficiência? Justifique.
5. Cite tipos de barreiras que o discente com deficiência ainda se depara no Sistema de Bibliotecas. E por que elas ainda persistem?
6. Dentre as várias tipologias de deficiências com qual(ais) tipo de deficiência o Sistema de Bibliotecas ainda encontra desafios na sua gestão e prestação de seus serviços a esse público?
7. Pode me relatar alguma demanda apresentada pelo Sistema de Bibliotecas no contexto da acessibilidade e inclusão?

Agradecemos a sua participação. Fique à vontade para dar alguma sugestão para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas.

APÊNDICE G – Roteiro de entrevista dos Gestores dos Sistemas de Bibliotecas

Roteiro de entrevista semiestruturada com os Gestores dos Sistemas de Bibliotecas

- 1) Tendo em vista a concepção de uma sociedade para todos, que a responsabilidade em eliminar barreiras nos mais variados espaços sociais é de todos os cidadãos e, diante da crescente presença de discentes com deficiência no ensino superior, de que maneira o Sistema de Bibliotecas Universitária pode contribuir com o processo de inclusão desse público na universidade?
- 2) Cite alguma(as) ação(ões) inclusiva(s) que o Sistema de Bibliotecas Universitária vem desenvolvendo e/ou desenvolveu e que contribui para que os discentes com deficiência possam realizar o seu percurso acadêmico (concluir os seus estudos)?
- 3) Quais tipos de materiais acessíveis (recursos informacionais) estão disponíveis no acervo do Sistema de Bibliotecas aos usuários que têm deficiência?
- 4) Qual(is) tecnologia(s) assistiva(s) e/ou serviço(s) acessível(éis) está(ão) disponível(éis) no Sistema de Bibliotecas para os usuários com deficiência?
- 5) O corpo técnico do Sistema de Bibliotecas está realmente preparado e com recursos disponíveis para o atendimento, prestação de serviços e produtos de maneira que possa atender às demandas do discente com deficiência da Universidade? Justifique.
- 6) Mencione tipos de barreiras que o discente com deficiência ainda se depara no Sistema de Bibliotecas. E por que elas ainda persistem?
- 7) No uso do Sistema de biblioteca, o discente que tem algum tipo de deficiência tem as mesmas oportunidades de busca, acesso, uso da informação e de seus espaços se comparado com aquele discente que não tem deficiência? Justifique.
- 8) Dentre as várias tipologias de deficiências qual(ais) delas o Sistema de Bibliotecas ainda encontra desafios, seja em seu espaço físico e/ou virtual, para prestar serviços de informação que atendam as expectativas de uma diversidade de pessoas que compõem a comunidade acadêmica da UFMG e assim cumprir a sua missão?
- 9) Os recursos financeiros/dotação orçamentária do Sistema de Bibliotecas são utilizados também para ações de acessibilidade e de inclusão (projetos para eliminação de barreiras, aquisição de acervo acessível e tecnologias acessíveis, capacitação de pessoal etc.)?
- 10) O Sistema de Bibliotecas Universitária já apresentou alguma demanda no contexto da acessibilidade e inclusão para o Reitor, Pró-Reitor de Graduação ou ao Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) da Universidade? Se sim, poderia citar alguma?
Agradecemos a sua participação. Fique à vontade para dar alguma sugestão para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas.

APÊNDICE H – Questionário dos bibliotecários em função de chefia/coordenação de BU

Questões

1. Instituição

- Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas)
- Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

2. Informe a função que atualmente você desempenha no Sistema de Bibliotecas.

- Bibliotecário(a) Responsável
- Coordenador(a) da Biblioteca

3. Informe se já realizou algum tipo de atendimento ao usuário com as tipologias de deficiência mencionadas abaixo. (Pode marcar mais de uma opção)

- Baixa visão
- Cegueira
- Deficiência auditiva
- Deficiência física
- Deficiência intelectual
- Deficiência múltipla
- Síndrome de Asperger
- Síndrome de Rett
- Superdotação
- Surdez
- Surdocegueira
- Transtorno desintegrativo
- Transtorno do Espectro Autista (TEA)
- Atendi usuários com todos esses tipos de deficiência
- Nunca atendi usuários com deficiência
- Não sei informar

4. Você teve dificuldade no(s) atendimento(s) realizado(s) ao usuário com deficiência que informou na questão anterior?

- Sim
- Não
- Nunca atendi usuários com deficiência
- Não sei informar

5. Dentre as tipologias de deficiências abaixo, informe qual(ais) você teria maior dificuldade para realizar um atendimento, treinamento de usuário, serviço de referência, visita guiada entre outras atividades do cotidiano de trabalho do Bibliotecário. (Pode marcar mais de uma opção).

- Baixa visão
- Deficiência auditiva
- Deficiência física
- Deficiência intelectual
- Deficiência múltipla
- Síndrome de Asperger

- Síndrome de Rett
- Superdotação
- Surdez
- Surdocegueira
- Transtorno desintegrativo
- Transtorno do Espectro Autista (TEA)
- Não sei informar

6. Quais as barreiras estão presentes no cotidiano das bibliotecas universitárias em relação aos usuários com deficiência? (Pode marcar mais de uma opção).

- Barreira Arquitetônica/Física
- Barreira Atitudinal
- Barreira Comunicacional
- Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos
- Barreira Informacional
- Barreira Instrumental
- Barreira Metodológica
- Barreira Programática
- Não há barreiras
- Outro:

7. Das orientações das normas ABNT NBR 9050/2015 e ABNT NBR 15599/2008 sobre Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e Acessibilidade -Comunicação na prestação de serviços quais delas estão disponíveis na biblioteca que você coordena? (Pode marcar mais de uma opção).

- Balcão acessível para pessoa em cadeira de rodas e baixa estatura
- Formato Dayse
- Impressoras e conversores
- Braille
- Largura livre nos corredores de livros de no mínimo 0,90 m largura
- Mesas acessíveis a pessoa em cadeira de rodas
- No final do corredor das estantes há espaço que permita a manobra da cadeira de rodas
- Obras interpretadas em LIBRAS
- Pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência
- Programas de ampliação de tela
- Publicações em Braille
- Recursos audiovisuais
- Rota acessível para a biblioteca
- Sinalização em Braille
- Sinalização em LIBRAS
- Sinalização sonora
- Sintetizador de voz e display Braille
- Sistema de leitura de tela
- Terminal de consulta acessível
- Texto digital acessível
- Nenhuma dessas orientações estão disponíveis na biblioteca
- Não sei informar

8. Na sua avaliação, o usuário que tem algum tipo de deficiência recebe as mesmas condições de atendimento, atenção, acesso equitativo etc. em todos

os serviços e espaços da biblioteca se comparado com o usuário que não tem deficiência?

- Parcialmente
- Sim
- Não
- Não sei informar

9. A biblioteca que você coordena atende cursos de qual(is) área(s) de conhecimento?

- Ciências Agrárias
- Ciências Biológicas
- Ciências Exatas e da Terra
- Ciências da Saúde
- Ciências Humanas
- Ciências Sociais Aplicadas
- Engenharias
- Linguística, Letras e Artes
- Outro:

10. Você tem conhecimento de discente com deficiência matriculado(a) no(s) curso(s) que a biblioteca atende?

- Sim
- Não
- Não sei informar
- Outro

11. Informe nas temáticas abaixo qual(ais) curso(s) de formação continuada você possui (Pode marcar mais de uma opção)

- Acessibilidade
- Audiodescrição
- Educação inclusiva
- Tecnologias assistivas
- Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)
- Braille
- Não possuo formação continuada na temática da inclusão e/ou acessibilidade
- Outro

12. Na equipe que você coordena, há profissionais com formação/conhecimento específico para trabalhar com os usuários com deficiência?(Pode marcar mais de uma opção).

- Há colaborador(a) (atendentes/auxiliares) com formação/conhecimento específico
- Há bibliotecário(a) e colaborador(a) com formação/conhecimento específico
- Não há na equipe pessoas com formação/conhecimento específico
- Não sei informar

13. Diante da diversidade de tipologias de deficiência, a equipe da biblioteca está realmente preparada para realizar atendimento e prestação de serviços ao usuário com deficiência da mesma forma que o faz com o usuário sem deficiência?

- Sim
- Não

Não sei informar

14. A biblioteca utiliza do estudo de usuários para tomada de decisão na gestão?

Sim. E nele são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas

Sim. Mas não são contemplados aspectos de acessibilidade (física, informacional, comunicacional, atitudinal etc.), inclusão, usuários com deficiência e suas demandas

Não são realizados estudo de usuários

Agradecemos a sua participação. Fique à vontade para dar alguma sugestão para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas ou compartilhar alguma situação que tenha ocorrido com você nos espaços das bibliotecas no contexto da pesquisa.

APÊNDICE I – Questionário dos usuários (discentes com deficiência)

Questões

1. Instituição

- Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas)
- Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

2. Qual é a sua faixa etária?

- 15 a 19 anos
- 20 a 24 anos
- 25 a 29 anos
- 30 a 34 anos
- 35 a 39 anos
- 40 a 44 anos
- A partir de 41 anos

3. Qual o seu sexo?

- Feminino
- Masculino
- Outro

4. Você se declara uma pessoa com qual tipologia de deficiência.

- Baixa visão
-
- Deficiência auditiva
- Deficiência física
- Deficiência intelectual
- Deficiência múltipla
- Síndrome de Asperger
- Síndrome de Rett
- Superdotação
- Surdez
- Surdocegueira
- Transtorno desintegrativo
- Transtorno do Espectro Autista (TEA)
- Outro

•Em qual curso está matriculado?

6. Informe qual(ais) recurso(s) ou auxílio você precisa para realizar os seus estudos na Universidade. (Pode marcar mais de uma opção).

- Acompanhamento pessoal
- Apoio pedagógico
- Audiolivro
- Monitoria
- Tecnologia assistiva
- Tradução e Interpretação de LIBRAS
- Transporte acessível
- Livro audiovisual bilíngue português – LIBRAS
- Livro em Braille

- Livro com fonte ampliada
- Livro de leitura fácil
- Livro digital Daisy
- Livro digital em texto
- Livro em tinta e em Braille
- Mapa tátil
- Não utilizo nenhum desses recursos
- Faltam recursos na Universidade
- Outro

7. Informe qual(ais) serviço(s) oferecido(s) pelo NAI você utiliza.

- Apoio pedagógico
- Credencial especial de estacionamento
- Digitalização, formatação e/ou adaptação de material didático e atividades avaliativas
- Empréstimo de Tecnologia Assistiva
- Interpretação em sala de aula (centro pedagógico, COLTEC, graduação, mestrado, doutorado)
- Interpretação em defesas (graduação, mestrado, doutorado)
- Interpretação em eventos solenes (colação de grau, posse e similares)
- Interpretação no atendimento de balcão ao público surdo (interno ou externo)
- Interpretação em reuniões de colegiados e similares
- Interpretação em pesquisas e/ou grupo de estudos
- Interpretação em cursos, simpósios, conferências e similares
- Mobiliário adequado e cadeira de rodas para uso na Universidade
- Interpretação em projeto de pesquisa, ensino e extensão
- Orientação sobre rotas acessíveis
- Produção de material em diferentes formatos
- Produção e transcrição de material didático para o sistema Braille (atividades, provas, textos em língua estrangeira, gráficos, Tabelas, fluxogramas etc.)
- Serviços de tradução (material didático, participação nos processos seletivos, produtos midiáticos, documentos, portarias, editais e similares)
- Suporte quanto à Acessibilidade em eventos institucionais
- Tradução e Interpretação de Libras-Português
- Transporte Acessível - Locomove UFMG
- Treinamento e Capacitação Treinamento de Rotas
- Treinamento do uso de Tecnologias Assistivas
- Treinamento para uso do Moodle
- Não utilizo os serviços do NAI
- Outro

8. Informe qual (ais) biblioteca(s) você frequenta? (Pode marcar mais de uma opção)

- Biblioteca Central (UFMG)
- Biblioteca da Escola de Arquitetura (UFMG)
- Biblioteca da Escola de Belas Artes (UFMG)
- Biblioteca da Escola de Ciência da Informação (UFMG)
- Biblioteca da Escola de Educação Física, Fisioterapia e Terapia
- Ocupacional (UFMG) Biblioteca da Escola de Engenharia (UFMG)
- Biblioteca da Escola de Música (UFMG)
- Biblioteca da Escola de Veterinária (UFMG)

- Biblioteca da Faculdade de Ciências Econômicas (UFMG)
- Biblioteca da Faculdade de Direito (UFMG)
- Biblioteca da Faculdade de Educação (UFMG)
- Biblioteca da Faculdade de Farmácia (UFMG)
- Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (UFMG)
- Biblioteca da Faculdade de Letras (UFMG)
- Biblioteca da Faculdade de Odontologia (UFMG)
- Biblioteca do Campus Saúde (UFMG)
- Biblioteca do Departamento de Física (UFMG)
- Biblioteca do Departamento de Química (UFMG)
- Biblioteca do Instituto de Ciências Biológicas (UFMG)
- Biblioteca do Instituto de Ciências Exatas (UFMG)
- Biblioteca do Instituto de Geociências (UFMG)
- Biblioteca do Instituto de Ciências Agrárias (UFMG)
- Biblioteca da PUC Minas Arcos
- Biblioteca da PUC Minas Barreiro
- Biblioteca da PUC Minas Betim
- Biblioteca da PUC Minas Contagem
- Biblioteca da PUC Minas Coração Eucarístico
- Biblioteca da PUC Minas Guanhanes
- Biblioteca da PUC Minas Poços de Caldas
- Biblioteca da PUC Minas Praça da Liberdade
- Biblioteca da PUC Minas São Gabriel
- Biblioteca da PUC Minas Serro
- Biblioteca da PUC Minas Uberlândia
- Não utilizo nenhuma biblioteca do Sistema

9. Quais as barreiras estão mais presentes no cotidiano das bibliotecas universitárias em relação aos usuários com deficiência? (Pode marcar mais de uma opção)

- Barreira Arquitetônica/Física
- Barreira Atitudinal
- Barreira Comunicacional
- Barreira do Mobiliário e dos Equipamentos
- Barreira Informacional
- Barreira Instrumental
- Barreira Metodológica
- Barreira Programática
- Não há barreiras
- Outro

10. Você já deixou de usar os serviços da biblioteca ou os seus espaços por falta de acessibilidade?

- Sim
- Não
- Não sei informar

11. Você já participou de alguma pesquisa de satisfação ou pesquisa de usuário realizada pela biblioteca?

- Sim. E na pesquisa foram abordados aspectos de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

- Sim. Mas não foram abordados na pesquisa aspectos de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.
- Não participei
- Não sei informar se esse tipo de pesquisa é realizado

12. Na sua avaliação, o usuário que tem algum tipo de deficiência recebe as mesmas condições de atendimento, atenção, acesso equitativo etc. em todos os serviços e espaços da biblioteca se comparado com o usuário que não tem deficiência?

- Parcialmente
- Sim
- Não
- Não sei informar
- Outro

13. Uma biblioteca acessível e inclusiva não se restringe, exclusivamente, a disponibilidade de várias tecnologias e implementações em seu interior, pois o seu entorno também é um aspecto importante a ser considerado. Tendo como problema, por exemplo, a dificuldade de um usuário em cadeira de rodas ou uma pessoa cega ou surdocega chegar até ela, pois há buracos na rampa de acesso ou falta sinalização tátil no piso. Nesse sentido, qual a sua avaliação acerca da acessibilidade da portaria da Universidade até a biblioteca?

14. Você teve alguma dificuldade para responder esse questionário ou precisou de auxílio para respondê-lo? Se sim, descreva-me por favor.

Agradecemos a sua participação. Fique à vontade para dar alguma sugestão para a disponibilização de bibliotecas acessíveis e inclusivas ou compartilhar alguma situação que tenha ocorrido com você nos espaços das bibliotecas

APÊNDICE J – Glossário

GLOSSÁRIO

Acervo acessível: Os acervos em formatos acessíveis são aqueles que incluem livros e outros materiais com recursos de acessibilidade (livros em Braille, em tinta e Braille, audiolivros, livros digitais bilíngues Português/Libras etc.) que possibilitam o acesso ao livro e à leitura para pessoas com deficiência e também são úteis para outros grupos, como os neoleitores. (FORTALECIMENTO, 2016)

Acessibilidade: Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000; 2015). É direito que garante à PCD ou mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social. (BRASIL, 2015).

Acessibilidade à informação e à comunicação: Condições de utilização, percepção, compreensão e pleno usufruto de serviços de informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de bens, obras e produtos, onde é assegurada a remoção de qualquer entrave ou barreira que dificulte ou impeça a plena fruição da informação e da comunicação, respeitando-se os princípios do desenho universal. (ABNT, 2016)

Acessibilidade ao mobiliário e equipamentos: Disposição do mobiliário e equipamentos que permitem a mobilidade das pessoas podendo mencionar: balcão de atendimento ao usuário localizado em rota acessível, altura que permita contato visual com pessoas em cadeira de rodas, de baixa estatura e crianças, sem barreiras como vidros e barras; mesas ou superfícies para trabalho, leitura e/ou estudo localizadas junto às rotas acessíveis, com faixa livre de circulação, com altura e posição acessíveis e confortáveis; computadores e terminais de consulta acessíveis a pessoa em cadeira de rodas ou mobilidade reduzida, computadores com elementos que garantem a acessibilidade, estantes de livros com distância mínima entre elas de 0,90m de largura etc. (NICOLETTI, 2010)

Acessibilidade arquitetônica: Sem barreiras ambientais físicas, no interior e no entorno dos ambientes. (SASSAKI, 2006)

Acessibilidade atitudinal: Sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, com resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização dos trabalhadores em geral e da convivência na diversidade humana nos locais de trabalho (SASSAKI, 2006)

Acessibilidade comunicacional: Sem barreiras na comunicação interpessoal (face a face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, textos com

letras ampliadas para quem tem baixa visão, tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital). (SASSAKI, 2006)

Acessibilidade na web: Significa que pessoas com deficiência podem usar a web. Mais especificamente, a acessibilidade na web significa que pessoas com deficiência podem perceber, entender, navegar, interagir e contribuir para a web. E mais. Ela também beneficia outras pessoas, incluindo pessoas idosas com capacidades em mudança devido ao envelhecimento. (W3C, *on-line*)

Acessibilidade informacional: É a dimensão que determina a eliminação de barreiras no acesso à informação para auxiliar no alcance às fontes e materiais de informação para todas as pessoas de forma segura e autônoma, contribuindo com a construção e manutenção de ambientes propícios para busca, recuperação e utilização da informação, sem que haja interferências de ordem fisiológica, educacional, profissional, cultural e social. (SANTOS; ARAÚJO, 2015)

Acessibilidade instrumental: Sem barreiras nos instrumentos e utensílios de trabalho (teclado de computador). (SASSAKI, 2006)

Acessibilidade metodológica: Sem barreiras nos métodos e técnicas de trabalho (métodos e técnicas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, dentre outros). (SASSAKI, 2006)

Acessibilidade programática: Sem barreiras visíveis embutidas em políticas (leis, decretos, portarias, resoluções etc.). (SASSAKI, 2006)

Acessível: Espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação inclusiva seus sistemas e tecnologias ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa. (ABNT, 2015)

Acompanhante: Aquele que acompanha a pessoa com deficiência, podendo ou não desempenhar as funções de atendente pessoal. (BRASIL, 2015)

Adaptações razoáveis: Adaptações, modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional e indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que a pessoa com deficiência possa gozar ou exercer, em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos e liberdades fundamentais. (BRASIL, 2015)

Altas habilidades/superdotação: Pessoas com altas habilidades/superdotação demonstram potencial elevado em qualquer uma das seguintes áreas, isoladas ou combinadas: intelectual, acadêmica, artística, psicomotora e de liderança, além de apresentar grande criatividade, envolvimento na aprendizagem e realização de tarefas em áreas de seu interesse (INSTITUTO, 2019)

Área de circulação: Espaço livre de obstáculos, destinado ao uso de todas as pessoas. (ABNT, 2015)

Atendimento prioritário: Compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas com deficiência auditiva, física, visual, mental e múltipla. (BRASIL, 2004). As PCD tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de: I - proteção e socorro em quaisquer circunstâncias; II - atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público; III - disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas; IV - disponibilização de pontos de parada, estações e terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros e garantia de segurança no embarque e no desembarque; V - acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis; VI - recebimento de restituição de imposto de renda; VII - tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências. (BRASIL, 2015)

Atendente pessoal: Pessoa, membro ou não da família, que, com ou sem remuneração, assiste ou presta cuidados básicos e essenciais à pessoa com deficiência no exercício de suas atividades diárias, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas. (BRASIL, 2015)

Audiodescrição: Recurso de acessibilidade comunicacional que consiste na tradução de imagens em palavras por meio de técnicas e habilidades, aplicadas com o objetivo de proporcionar uma narração descritiva em áudio, para ampliação do entendimento de imagens estáticas ou dinâmicas, textos e origem de sons não contextualizados, especialmente sem o uso da visão. (ABNT, 2016).

Auxílio leitor: Serviço especializado de leitura de material didático ou de prova/avaliação para pessoas com cegueira, baixa visão, surdocegueira, deficiência física, deficiência intelectual ou transtorno do espectro autista (TEA). (INEP, 2019)

Barreiras: Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (BRASIL, 2015)

Barreiras urbanísticas: As existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo. (BRASIL, 2015)

Barreiras arquitetônicas: As existentes nos edifícios públicos e privados. (BRASIL, 2015)

Barreiras atitudinais: Atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas. (BRASIL, 2015)

Barreiras nas comunicações e na informação: 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. (BRASIL, 2004)

Barreiras nas edificações: As existentes no entorno e interior das edificações de uso público e coletivo e no entorno e nas áreas internas de uso comum nas edificações de uso privado multifamiliar (BRASIL, 2004)

Barreiras tecnológicas: As que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias. (BRASIL, 2015)

Biblioteca acessível e inclusiva: Aquela que permite a presença e proveito de todos, e está preparada para acolher a maior variedade de público possível para as suas atividades, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população. (FERRÉS, 2008)

Cadeira de rodas motorizada: Trata-se de uma cadeira de rodas equipada com um motor. (SASSAKI, 2011).

Capacitismo: Uma rede de crenças, processos e práticas que produzem um determinado tipo de eu e corpo (o padrão corpóreo) que é projetado como o perfeito, espécies típicas e, portanto, essenciais e totalmente humanas. A deficiência, então, é lançada como um estado diminuído de ser humano. (CAMPBELL, 2001, tradução nossa).

Caracteres ampliados: Letras do alfabeto, sinais matemáticos e de pontuação, números, notas musicais, simbologia química etc., cujo tamanho, maior do que aquele normalmente usados nos impressos, propicia a leitura por pessoas com baixa visão. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2016).

Comunicação: Forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações. (BRASIL, 2015)

Comunicação sonora: Comunicação que acontece por meio de sons e requer a percepção auditiva para sua recepção. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008)

Comunicação tátil: Aquela que se dá, principalmente, por meio de símbolos gráficos com texturas diferenciadas e/ou em relevo ou pela emissão de impulsos vibratórios e requer a percepção tátil para sua recepção. (ABNT, 2008)

Comunicação visual: Comunicação que se dá por meio de imagens e requer a percepção visual para sua recepção. (ABNT, 2008)

Deficiência: Toda 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. (BRASIL, 1999)

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. (BRASIL, 1999; BRASIL, 2004)

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, triparresia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (BRASIL, 1999; BRASIL, 2004).

Deficiência intelectual: É resultado do funcionamento intelectual inferior à média, que aparece antes dos 18 anos, acompanhado de limitações no funcionamento adaptativo em, pelo menos, duas das seguintes áreas: comunicação, autocuidado, vida doméstica, relações sociais/interpessoais, uso de recursos comunitários, autossuficiência, habilidades acadêmicas, trabalho, lazer, saúde e segurança. (TOMAZ; ROSA; BUI VAN; MELO, 2016)

Deficiência mental: 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; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer; e trabalho. (BRASIL, 2004)

Deficiência múltipla: Associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 1999; BRASIL, 2004).

Deficiência permanente: Aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos. (BRASIL, 1999).

Deficiência sensorial: Perda da capacidade de receber mensagens por um, ou mais de um, dos órgãos de percepção (visão, audição, olfato, paladar, tato); inclui a deficiência auditiva/surdez, a deficiência visual, a surdocegueira, a deficiência tátil e a múltipla deficiência sensorial (ABNT, 2008)

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 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (BRASIL, 1999; BRASIL, 2004)

Desenho universal: Concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva. (BRASIL, 2015)

Direito à educação: A educação constitui direito da pessoa com deficiência, assegurado sistema educacional inclusivo em todos os níveis e aprendizado ao longo

de toda a vida, de forma a alcançar o máximo desenvolvimento possível de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, segundo suas características, interesses e necessidades de aprendizagem. (BRASIL, 2015)

Discriminação em razão da deficiência: Toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas (BRASIL, 2015)

Educação bilíngue de surdos: Modalidade de educação escolar que promove a especificidade linguística e cultural dos educandos surdos, deficientes auditivos e surdocegos que optam pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras, por meio de recursos e de serviços educacionais especializados, disponíveis em escolas bilíngues de surdos e em classes bilíngues de surdos nas escolas regulares inclusivas, a partir da adoção da Libras como primeira língua e como língua de instrução, comunicação, interação e ensino, e da língua portuguesa na modalidade escrita como segunda língua. (BRASIL, 2020).

Educação especial: Modalidade de educação escolar oferecida, preferencialmente, na rede regular de ensino aos educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação. (BRASIL, 2020)

Escola acessível: Dispõe de estrutura arquitetônica e sinalização que correspondem aos critérios de acessibilidade para receber alunos com deficiência, tem sala de recursos com equipamentos e material didático que permitam o acesso à aprendizagem, informação e comunicação por todos, bem como corpo docente e funcionários capacitados para prestar atendimento de acordo com as necessidades específicas de todos os alunos. (LANNA JUNIOR, 2010)

Exemplar em formato acessível: Significa a reprodução de uma obra de uma maneira ou forma alternativa que dê aos beneficiários acesso à obra, inclusive para permitir que a pessoa tenha acesso de maneira tão prática e cômoda como uma pessoa sem deficiência visual ou sem outras dificuldades para ter acesso ao texto impresso. O exemplar em formato acessível é utilizado exclusivamente por beneficiários e deve respeitar a integridade da obra original, levando em devida consideração as alterações necessárias para tornar a obra acessível no formato alternativo e as necessidades de acessibilidade dos beneficiários. (BRASIL, 2018)

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. (BRASIL, 2015)

Formato alternativo/acessível: Um formato que converte informação visual para uma pessoa que é incapaz de utilizar material impresso. Alguns exemplos são: braille, áudio, escrita aumentada, vídeos descritivos, e texto eletrônico. (KAVANAGH; SKÖLD, 2009)

Incapacidade: Uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida. (BRASIL, 1999)

Inclusão social: Processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. (SASSAKI, 2006)

Ledores: Pessoas voluntárias ou pagas que doam sua voz para configurar fisicamente o mundo das pessoas com deficiência visual, encarregam-se de ler uma obra a uma ou mais pessoas cegas. Além de sessões ao vivo, existem os arquivos de áudio que, isolados, compõem-se de poemas ou histórias soltas, no caso da literatura, ou podem ser reunidos com a finalidade de constituir um audiolivro. (SECO, 2017)

Legendagem descritiva: É a nomenclatura proposta para se referir ao que tradicionalmente é conhecido como Legenda para surdos e ensurdecidos, que consiste na conversão do texto oral para o texto escrito de uma língua para outra, dentro de uma mesma língua ou de uma língua de sinais para uma língua escrita, levando-se em conta, na composição das legendas, a redução textual decorrente das restrições de tempo, espaço na tela, número de caracteres, conveniência de supressão ou acréscimo de informações, segmentação, alinhamento, fonte e local de cada legenda na tela e velocidade de leitura. Devem ser explicitadas informações de efeitos sonoros, música, sons do ambiente, silêncios significativos e aspectos paralinguísticos do discurso perceptíveis pela entonação ou pela emissão de sons não verbais – como choro ou riso –, bem como adicionada a identificação dos falantes. (AGÊNCIA, 2018)

Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência): Destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. (BRASIL, 2015)

Língua Brasileira de Sinais (Libras): A forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual motora, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil. (BRASIL, 2002)

Linguagem sonora: Os conjuntos de sons devem ser compostos na forma de informações verbais ou não. Os sinais devem distinguir entre sinais de localização, advertência e instrução (ABNT, 2015)

Linguagem visual: Informações visuais devem seguir premissas de texto, dimensionamento e contraste dos textos e símbolos, para que sejam perceptíveis inclusive por pessoas com baixa visão. (ABNT, 2015)

Livro audiovisual acessível: É possível também combinar vários desses formatos em um mesmo livro, em formato audiovisual, contendo o texto em língua portuguesa, animações, narração, descrição de imagens e janela de Libras. Este formato

aproxima-se dos princípios do Desenho Universal, segundo o qual os espaços, artefatos e produtos e serviços devem atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável. (FORTALECIMENTO, 2016)

Livro audiovisual bilíngue português – Libras: Livro produzido em português e Libras, visando a fortalecer o bilinguismo, a identidade linguística da comunidade surda, a disseminação da Libras para diferentes públicos e a equiparação de oportunidades. O conteúdo em português pode ter a legenda do texto original e a narração em áudio. O conteúdo em Libras é apresentado em vídeo por um surdo ou intérprete. Este formato de livro audiovisual pode ser disponibilizado em DVD, internet, QR Code etc. (FORTALECIMENTO, 2016)

Livro com fonte ampliada: Livro impresso com fonte maior das comumente utilizadas, contando também com forte contraste de cores para dar mais diferença entre a fonte e o fundo. Os padrões de contrastes ideais são: letra preta sobre fundo branco; letra preta sobre fundo amarelo e letra amarela sobre fundo azul royal. Cores muito próximas ou em tons pastéis dificultam a visualização. (FORTALECIMENTO, 2016)

Livro de leitura fácil: Livro cujo conteúdo segue diretrizes internacionais da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) em relação à linguagem, ao conteúdo e à forma. Imagens, pictogramas e glossários apoiam o texto para ampliar a compreensão. A leitura fácil foi inicialmente desenvolvida para pessoas com deficiência intelectual, mas tem sido utilizada também por pessoas com baixo letramento e neoleitores de diferentes idades. (FORTALECIMENTO, 2016).

Livro digital Daisy: O padrão de livros digitais DAISY (*Digital Accessible Information System*) é uma tecnologia produzida por um consórcio internacional, que desenvolveu um sistema aberto e gratuito que combina texto e áudio, propiciando mais autonomia dos usuários por meio de mecanismos de navegação por seções, capítulos, números da página, pesquisa por palavras, possibilidade de grifar trechos do texto, fazer notas, aumentar o tamanho de fonte, definir o contraste etc. Os livros nesse formato podem ser produzidos em voz sintética ou voz humana. No desenvolvimento de obras com imagens e ilustrações, é necessário introduzir a descrição delas, para que o leitor tenha acesso a esse conteúdo. É importante destacar que essa tecnologia possibilita a produção de livros acessíveis por quaisquer usuários. (FORTALECIMENTO, 2016).

Livro digital em texto: Livro cujo conteúdo está disponível em arquivos digitais, em formato que possa ser reconhecido por leitor de tela, devendo todo o conteúdo gráfico e imagético ser descrito para que possa ser acessível. Normalmente é produzido nos formatos pdf e txt. (FORTALECIMENTO, 2016).

Livro em áudio (audiolivro ou livro falado): Audiolivro é um livro em formato de áudio, também chamado de livro falado ou *audiobook*. Normalmente é gravado em estúdio, lido de forma pausada e com interpretação, considerando o gênero literário e a faixa etária do público destinado. (FORTALECIMENTO, 2016).

Livros em Braille: Livro impresso em relevo a partir do sistema de leitura e escrita destinado a pessoas cegas por meio do tato. (FORTALECIMENTO, 2016)

Livros em tinta e em Braille: Livro que apresenta, de forma concomitante, o texto em Braille e em tinta. A fonte utilizada geralmente é ampliada. (FORTALECIMENTO, 2016).

Livro em leitura fácil: Livro cujo conteúdo segue diretrizes internacionais da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) em relação à linguagem, ao conteúdo e à forma. Imagens, pictogramas e glossários apoiam o texto para ampliar a compreensão. A leitura fácil foi inicialmente desenvolvida para pessoas com deficiência intelectual, mas tem sido utilizada também por pessoas com baixo letramento e neoleitores de diferentes idades. (FORTALECIMENTO, 2016)

Louis Braille: O criador do sistema de escrita e impressão para cegos foi o educador francês Louis Braille (1809-1852), que era cego. (SASSAKI, 2011)

Neoleitores: É o jovem, adulto ou idoso que está iniciando sua caminhada de leitor. Além da pouca experiência em ler textos escritos, geralmente os neoleitores vêm dos estratos populares, e, mesmo morando no mundo urbano, trazem consigo uma história bastante vinculada ao mundo rural; além disso, sobrevivem em subempregos em que os baixos salários e a subserviência prevalecem; cada vez mais, os idosos têm buscado alfabetizar-se; as mulheres são em maior número, muitas vezes motivadas pela necessidade de ajudar os filhos nas tarefas escolares; o processo de alfabetização pelo qual passam (ou passaram, pois a maioria frequentou em algum momento da vida um tempo de escola) ainda se baseia, muitas vezes, em atividades de memorização, o que os leva à ideia de que ler é uma atividade mecânica. (TIEPOLO, 20--)

Pessoa com deficiência: Aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2015)

Pessoa com mobilidade reduzida: Aaquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso. (BRASIL, 2015)

Pessoas ditas deficientes: TERMO CORRETO: pessoas com deficiência. A palavra “ditas”, neste caso, funciona como eufemismo para negar ou suavizar a deficiência, o que é preconceituoso. (SASSAKI, 2011)

Pessoa incapaz de utilizar material impresso: Frase que se refere a qualquer um que tenha dificuldade de ler material impresso. Isso pode ser, por uma deficiência física que torna impossível segurar um livro, por uma deficiência de aprendizagem ou perceptiva como a dislexia ou por cegueira ou limitação visual. (KAVANAGH; SKÖLD, 2009)

Pessoa normal: TERMOS CORRETOS: pessoa sem deficiência; pessoa não-deficiente. A normalidade, em relação a pessoas, é um conceito questionável e ultrapassado. (SASSAKI, 2011).

Política de educação com aprendizado ao longo da vida: Conjunto de medidas planejadas e implementadas para garantir oportunidades de desenvolvimento e aprendizado ao longo da existência do educando, com a percepção de que a educação não acontece apenas no âmbito escolar, e de que o aprendizado pode ocorrer em outros momentos e contextos, formais ou informais, planejados ou casuais, em um processo ininterrupto. (BRASIL, 2020).

Pessoa surda-muda: GRAFIAS CORRETAS: pessoa surda ou, dependendo do caso, pessoa com deficiência auditiva. Quando se refere ao surdo, a palavra “mudo” não corresponde à realidade dessa pessoa. (SASSAKI, 2011).

Piso tátil: Piso caracterizado por textura e cor contrastantes em relação ao piso adjacente, destinado a constituir alerta ou linha-guia, servindo de orientação, principalmente, às pessoas com deficiência visual ou baixa visão. São de dois tipos: piso tátil de alerta e piso tátil direcional. (ABNT, 2015).

Política educacional equitativa: Conjunto de medidas planejadas e implementadas com vistas a orientar as práticas necessárias e diferenciadas para que todos tenham oportunidades iguais e alcancem os seus melhores resultados, de modo a valorizar ao máximo cada potencialidade, e eliminar ou minimizar as barreiras que possam obstruir a participação plena e efetiva do educando na sociedade. (BRASIL, 2020).

Política educacional inclusiva: Conjunto de medidas planejadas e implementadas com vistas a orientar as práticas necessárias para desenvolver, facilitar o desenvolvimento, supervisionar a efetividade e reorientar, sempre que necessário, as estratégias, os procedimentos, as ações, os recursos e os serviços que promovem a inclusão social, intelectual, profissional, política e os demais aspectos da vida humana, da cidadania e da cultura, o que envolve não apenas as demandas do educando, mas, igualmente, suas potencialidades, suas habilidades e seus talentos, e resulta em benefício para a sociedade como um todo. (BRASIL, 2020).

Profissional de apoio escolar para alunos com deficiência: Pessoa que exerce atividades de alimentação, higiene e locomoção do estudante com deficiência e atua em todas as atividades escolares nas quais se fizer necessária, em todos os níveis e modalidades de ensino, em instituições públicas e privadas, excluídas as técnicas ou os procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas (BRASIL, 2015)

Rota acessível: Trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecte os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência e mobilidade reduzida. A rota acessível pode incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, pisos, corredores, escadas e rampas, entre outros. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Serviço assistido: Apoio para auxiliar qualquer pessoa com dificuldade de circular no ambiente ou de utilizar algum equipamento. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Sinalização: A sinalização deve ser autoexplicativa, perceptível e legível para todos, inclusive às pessoas com deficiência. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Sinalização visual: É composta por mensagens de textos, contrastes, símbolos e Figuras. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Sinalização de emergência: A sinalização de emergência deve direcionar o usuário, por meio de sinais para a saída, saída de emergência ou rota de fuga. Devem ser observadas as normas e instruções do corpo de bombeiros, para compatibilização (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Sinalização sonora: É composta por conjuntos de sons que permitem a compreensão pela audição. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Sinalização tátil: É composta por informações em relevo, como textos, símbolos e Braille. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015)

Síndrome de Asperger: Caracteriza-se por prejuízos na interação social, bem como interesses e comportamentos limitados. Seu curso de desenvolvimento precoce está marcado por uma falta de qualquer retardo clinicamente significativo na linguagem falada ou na percepção da linguagem, no desenvolvimento cognitivo, nas habilidades de autocuidado e na curiosidade sobre o ambiente. (KLIN, 2006)

Síndrome de Irlen: De caráter hereditário, constitui-se numa alteração visuoperceptual, originada por um descompasso da aptidão de adaptação à luz que gera alterações no córtex visual, assim como déficits na leitura, entre tantas outras dificuldades, interferindo diretamente no processo de aprendizagem, afetando o rendimento escolar e as relações interpessoais dos indivíduos com a síndrome. (SACOMAN, 2019)

Síndrome de Rett: Conhecida como transtorno invasivo do desenvolvimento, é uma desordem genética ligada ao cromossomo X dominante e por mutações das proteínas metil-CpG-binding2 (MecP2), onde ocorre uma progressiva deterioração neuromotora severa. Está entre uma das principais síndromes de desenvolvimento, levando a deficiência intelectual. (SILVA; PASSOS; PARREIRA, 2016)

Software para ampliar a fonte do texto na tela: Um programa que aumenta o que é mostrado em um monitor de computador para o benefício de um leitor que tenha a baixa visão. O leitor pode mudar o grau de ampliação e ajustar outras preferências de acordo com as suas necessidades. (KAVANAGH; SKÖLD, 2009)

Software para leitura de tela: Um programa que descreve, usando uma linguagem sintética, o conteúdo de uma tela de computador para beneficiar alguém incapaz de utilizar material impresso. Uma aplicação popular é a chamada JAWS para Windows. O software para leitura de tela pode ser manuseado para navegar pela tela e para “ler” uma tela de qualquer maneira que o usuário solicitar. (KAVANAGH; SKÖLD, 2009)

Software para traduzir de Braille - Programa para traduzir Braille. Um programa de computador que converte texto eletrônico em braille eletrônico e vice-versa. Um programa popular é o *Duxbury Braille Translator* (DBT). (KAVANAGH; SKÖLD, 2009)

Surdocegueira: É uma deficiência que compromete, em diferentes graus, os sentidos da visão e audição. A privação dos dois canais responsáveis pela recepção de informações a distância afeta o desenvolvimento da comunicação e linguagem, a mobilidade, a autonomia, o aprendizado etc. (INSTITUTO, 2021)

Surdo-mudo: GRAFIAS CORRETAS: surdo; pessoa surda; pessoa com deficiência auditiva. Quando se refere ao surdo, a palavra “mudo” não corresponde à realidade dessa pessoa. (SASSAKI, 2011).

Tecnologias assistivas ou ajuda técnica: Produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (BRASIL, 2015)

Tradutor/intérprete de Libras: Profissional que realiza tradução e interpretação de língua portuguesa para Libras e/ou de Libras para língua portuguesa, em sala de aula comum, em sala de recursos multifuncionais ou em sala onde esteja sendo realizado AEE. (INSTITUTO, 2019)

Transcrição: O processo de transcrever qualquer trabalho escrito em um formato alternativo. (KAVANAGH; SKÖLD, 2009)

Transtornos da comunicação e transtorno específico da aprendizagem: Esses transtornos do neurodesenvolvimento são específicos do domínio da comunicação e da aprendizagem, não exibindo déficits no comportamento intelectual e adaptativo. Podem ser comórbidos com deficiência intelectual. (MANUAL, 2014).

Transtorno desintegrativo da infância: Regressão pronunciada em múltiplas áreas do funcionamento, caracteriza-se pela perda de funções e capacidades anteriormente adquiridas pela criança. Apresenta características sociais, comunicativas e comportamentais também observadas no autismo e em geral, tem início entre 2 e 10 anos de idade e acarreta alterações qualitativas na capacidade para relações sociais, jogos ou habilidades motoras, linguagem, comunicação verbal e não verbal, com comportamentos estereotipados e instabilidade emocional. (RESUMO, 2015).

Transtorno do espectro autista (TEA): Pessoa com síndrome clínica caracterizada na forma dos seguintes incisos I ou II: I - deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação sociais, manifestada por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social; ausência de reciprocidade social; falência em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento; II - padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns; excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados; interesses restritos e fixos. (BRASIL, 2012).

APÊNDICE K- Processo de análise de conteúdo das entrevistas com os gestores

		IES-A					
REITOR (Chefe de Gabinete)	CONTEXTO	PRO-REITOR GRADUAÇÃO	CONTEXTO	SBU	CONTEXTO	NAI	CONTEXTO
PALAVRAS MAIS RECORRENTES							
Biblioteca (39)	<p>Accesibilidade garantida em todas as nossas bibliotecas</p> <p>Acesso às obras – dificuldade de acesso, qualidade da internet, base de dados, e-book</p> <p>Baixa procura às bibliotecas – os alunos a procura pouco, utilizam bastante o telefone com aplicativos</p> <p>Barreiras físicas – portas estreitas impede o acesso a cadeira, somente elevador que uma pessoa utiliza por vez</p> <p>Contribui com esse processo de inclusão</p> <p>Dentro das categorias de deficiências, o que eu enxergo é que o aluno cego é que nós temos que ter um foco mais específico nele e trabalhar melhor a acessibilidade dele no sistema de biblioteca.</p> <p>Devem disponibilizar audiolivros, legendar vídeos</p> <p>Diretor capacitado</p> <p>Falta de informações em Braille</p> <p>Falta de treinamento ao usuário das tecnologias disponíveis nas bibliotecas</p> <p>Falta incentivar à procura da biblioteca como um lugar de geração de conhecimento, geração de cultura, de interação social, etc.,</p> <p>Se aproximar dos alunos – ocupar mais as redes sociais, eu imagino que pequenas pilulas nas redes sociais, seja Facebook, sejam outras redes equivalentes, ou o próprio WhatsApp, nós temos contato direto, pequenas pilulas: “você conhece a nossa biblioteca? Ouça um pouco da descrição desse livro, é um livro técnico da área X etc.</p>	Alunos (53)	<p>Abaixou a bancada de laboratório para atender o cadeirante</p> <p>Aluno cego</p> <p>Alunos com deficiência visual, auditiva, muito cadeirante</p> <p>Alunos deficientes</p> <p>As plataformas eletrônica atendem ou não atendem as demandas dos alunos?</p> <p>Atendimento demanda surdo mudou no uso do Carva</p> <p>Conhecem a legislação</p> <p>Demandas: pode ser mais tempo em prova, o material tem que ser especial, pode ser a questão de aumentar a letra, pode ser um software, pode ser tudo mas vamos trabalhar sob demanda, não tem nenhum aluno naquela área, então criar também tudo e fazer tudo para que se um dia aparecer alguém, também é um pouco de investimento equivocaco</p> <p>o aluno deficiente às vezes encontra na universidade a chance de ficar independente dos seus pais, ele vai vivenciar uma autonomia</p> <p>O professor ele pega um aluno por exemplo que tem uma dificuldade que ele nunca lidou, a primeira coisa que ele faz é procurar o NAI</p> <p>O professor percebe que um aluno tem deficiência, mas esse aluno não quer se declarar. As vezes a gente tenta alguma aproximação. A gente tenta chegar para ver se a gente convence esse aluno a manifestar que ele tem a deficiência para a gente poder ajudar</p> <p>Sempre tem que ter um olhar especial para esses alunos</p> <p>Tem um histórico com muitos alunos com deficiência</p>	Biblioteca (46)	<p>Suporte entre o usuário e a informação</p> <p>As bibliotecas têm papel fundamental na qualificação do conhecimento, da informação, dos dados para tomada de decisão [no dia a dia mais assertiva]. É o que mais a gente precisa</p> <p>Usar conteúdos eletrônicos - não é só por causa da pandemia ela vem sendo utilizada antes. Qual era o objetivo? Era romper barreiras. O objetivo aqui não é que o usuário esteja na biblioteca, mas a biblioteca tem que estar onde ele necessita. Então essa quebra de barreiras hoje com o EAD nós temos que fazer uma opção, e a opção foi pelos conteúdos eletrônicos</p> <p>Faz digitalização de materiais</p> <p>bibliotecas, não só a nossa, nós nos transformamos em verdadeiros produtores de conteúdo</p> <p>Bibliotecas não são acessíveis</p> <p>Falta pessoal com formação na temática</p> <p>Barreiras físicas são as principais</p> <p>Atendimento - e nada daquilo assim ah, estamos quebrando o seu galho. Não é quebrar o galho ele tem [isso não é um discurso tá] ele tem direito a informação, ele não está aqui por acaso. Se ele entrou na biblioteca ele passou por todo o processo de avaliação. Entao ele tem tanto o direito quanto qualquer outra pessoa. Então não é um favor a ser feito né. Não é uma exclusividade</p> <p>Usuários com deficiência são pessoas que dão feedback, que ajudam o sistema a melhorar o serviço.</p> <p>objetivo da biblioteca é diminuir esse espaço, esse gap, entre informação e usuário (como negar) se o papel da biblioteca é atender a necessidade, ela tem um papel social.</p>	Deficiência (9)	<p>Accesibilidade para a pessoa com deficiência ainda não é vista como prioridade</p> <p>As barreiras atitudinais, comunicacionais e tecnológicas mais apontadas pelas pcd na IES.</p> <p>Comunidade acadêmica está em processo constante de aprendizagem para prestar o melhor suporte aos alunos com deficiência</p> <p>De forma a contribuir para a inclusão dos alunos com deficiência.,</p> <p>Deficiência auditiva, física e visual.</p> <p>Minimizando barreiras atitudinais e tecnológicas permitirá a participação da pessoa com deficiência e o gozo de seus direitos como acessibilidade, liberdade de movimento e de comunicação.</p>
Universidade (24)	<p>Disponibiliza todos os recursos, nós recebemos informações a todo tempo do NAI, grupo de apoio à inclusão, dizendo quais são os nossos alunos, que dificuldade tem, qual o material disponível, como nós poderíamos ter treinado, isso tudo é disponibilizado</p> <p>Eu diria a universidade hoje toda adaptada – alunos com dificuldade motora, Braille, Libras, intérpretes, softwares, vidro tátil, portas maiores, mobilidade que nós temos hoje em todos os cursos da universidade a disciplina de Libras</p>	Deficiência (18)	<p>Alunos com várias tipologias de deficiência e demandas</p> <p>essas categorizações que se tem das principais deficiências é uma coisa muito genérica, mas na verdade é um contínuo de programas e há estudantes que se encaixam em duas categorias, o que torna o desafio ainda maior, mas eu acho que a gente faz o que pode, o que consegue, mas sempre em acordo o próprio aluno e os seus professores.</p> <p>Legislação</p> <p>Na hora que percebe que tem um aluno que tem deficiência a gente até muda a lógica para poder incluir aquele aluno</p>	Acesso (22)	<p>Papel do Sistema Biblioteca é um suporte fundamental para encurtamento entre o usuário e o acesso a informação.</p> <p>Parceria Dorina Novill gente faz o encaminhamento do livro facilitando o acesso e a produção desse conteúdo.</p> <p>Acesso ao audiolivro e livro em Braille</p> <p>Produção material acessível para ampliar acesso à informação</p> <p>Empréstimo período da pandemia permitindo acesso ao livro sem contato com funcionário</p> <p>Acesso às plataformas digitais</p> <p>Criação categoria deficiente no Pergamum só ele terá acesso a determinado conteúdo</p> <p>LGPD – sigilo ao acesso as informações dessas pessoas</p> <p>As bibliotecas do sistema são de acesso público</p>	Acessibilidade (7)	<p>Bibliotecas –</p> <p>Desenvolvedores de software não conseguem garantir a real acessibilidade</p> <p>Dificuldade de garantir a acessibilidade as PCD auditiva e visual</p> <p>Direito das PCD</p> <p>Não é vista, ainda, como prioridade</p> <p>Falta de acessibilidade digital</p> <p>Verificação acessibilidade sites e e-books</p> <p>Barreiras</p> <p>Contribuição das BU</p> <p>NAI - apoio é fornecido ao aluno desde seu ingresso na Universidade até a conclusão de seu curso, promovendo assim, a efetiva inclusão desse público.</p> <p>Parcerias contribuem para a inclusão</p> <p>Processo gradativo e contínuo.</p>
Acesso (20)	<p>Acesso à biblioteca</p> <p>Acesso à informação - sinalização em Braille, bases de dados, obras</p> <p>Acesso à internet</p> <p>Acesso físico</p> <p>Acessos eletrônicos</p> <p>Disciplina de Libras tem ajudado muito o acesso de algumas pessoas com deficiência</p> <p>Layout adaptado na universidade</p> <p>Mobilidade</p>	Biblioteca (17)	<p>Adaptações – prédios tombados, patrimônio</p> <p>Atendimento a alunos da graduação e pós-graduação</p> <p>Esforço muito grande com as plataformas a gente tem que garantir que nos atendam (editoras) nessas questões de acessibilidade</p> <p>O gestor tem uma preocupação, uma sensibilidade muito grande com isso, então todos os projetos de inclusão da biblioteca são discutidos e a gente faz por onde para fazer realmente o melhor</p> <p>Treinamentos presenciais e virtuais (síncrono) não gravando vídeo, porque o aluno gosta disso, ele gosta desse contato, ele gosta de fazer pergunta.</p>	NAI (19)	<p>Menciona a existência do setor de apoio e inclusão da Universidade</p> <p>Parcerias como NAI para atender demandas usuários</p> <p>NAI apresenta demandas ao sistema de biblioteca para disponibilizar material</p> <p>Há um profissional formado em bibliotecologia que trabalha no NAI</p> <p>Junto com o NAI fazem testes sistemáticos para ver a acessibilidade dos conteúdos eletrônicos (livros, periódicos)</p> <p>Pela localização da biblioteca, barreiras o usuário pode optar por ir direto ao NAI</p>	Inclusão (6)	<p>Verificação acessibilidade sites e e-books</p> <p>Barreiras</p> <p>Contribuição das BU</p> <p>NAI - apoio é fornecido ao aluno desde seu ingresso na Universidade até a conclusão de seu curso, promovendo assim, a efetiva inclusão desse público.</p> <p>Parcerias contribuem para a inclusão</p> <p>Processo gradativo e contínuo.</p>
Alunos (17)	<p>Alguns alunos inibem a sua condição - para não serem discriminados, eles próprios se limitam em termos sociais para chegar aos recursos que a biblioteca oferece</p> <p>Alunos cegos</p> <p>Alunos com dificuldade motora</p> <p>Alunos com problemas de visão</p> <p>Apresentam demandas diante da sua deficiência</p> <p>Carências, dificuldades, faltam instrumentos de acesso para receber aulas</p> <p>Existe uma acomodação desses alunos com deficiência em procurar esses recursos da própria biblioteca. Essa acomodação às vezes ela não é voluntária, ela pode se dar por preconceito, porque ele acha que não vai ser atendido</p> <p>Intérpretes de Libras para acompanhar as disciplinas</p>	Professor (16)	<p>Acolhimento aos alunos</p> <p>IES não aceita preconceito dos professores com o alunado</p> <p>O professor precisa do NAI</p> <p>Olhar para esses alunos</p> <p>Recebe orientação para trabalhar com o aluno com deficiência</p> <p>São informados das necessidades dos alunos para acompanhar as disciplinas</p>	Atendimento (15)	<p>Preocupação com a qualidade do atendimento Temos uma prática, que no mercado falam pós venda, é validar se aquele atendimento, se as informações que foram passada realmente tiveram a relevância e o atendimento necessário.</p> <p>Atendimento durante a pandemia (telefone, e-mail, empréstimo livros)</p> <p>Barreiras físicas impactam no atendimento diante das varias tipologias</p> <p>No setor de atendimento falta pessoal com formação na temática</p> <p>Ai quando eu digo da boa vontade eu falo não falo do atendimento né, é do acolhimento né do profissional parar ter aquele tempo de olhar para a pessoa e ver realmente o que ela precisa e aí fazer o atendimento.</p> <p>Tem prioridade de atendimento assim que identifica a pessoa</p>	NAI (5)	<p>Demanda da biblioteca: verificação de acessibilidade aos alunos com deficiência visual referente à página da biblioteca da instituição (varredura de links) e aos acessos digitais como e-books e periódicos eletrônicos</p> <p>Fluxo de atendimento - identificação do aluno, acolhimento, orientações didático-pedagógicas e disponibilização de suportes.</p> <p>Inicialmente o público-alvo eram alunos com deficiência auditiva, física e visual/ ampliação do público alvo</p> <p>Parceria</p> <p>Responsável por implementar, coordenar e executar as políticas de garantia dos direitos</p> <p>Comunidade acadêmica em processo de aprendizagem</p>
Dificuldade (16)	<p>Cadeirantes – sair do carro, precisam de ajuda e essas pessoas estão despreparadas</p> <p>Caminhar com dificuldades nos degraus</p> <p>Dificuldade de acesso (barreiras)</p> <p>Dificuldade motora</p> <p>Em algum momento o aluno com deficiência vai ter alguma dificuldade, vai aparecer uma dificuldade nova, algo que nós ainda não ligamos, não mapeamos</p> <p>NAI informa quais as dificuldades os alunos possuem</p>	Especial (14)	<p>Alunos portadores de necessidade especial</p> <p>Diminuir compra física de materiais passando para plataformas para atender as necessidades especiais</p> <p>Material em que ser especial</p> <p>Tem que dar atenção especial ao aluno</p>	Demandas (12)	<p>Apresentar aos editores as demandas de acessibilidade nos recursos eletrônicos</p> <p>Do NAI, da APAE, dos usuários internos e externos</p> <p>Ela [equipe] tem essa preocupação [atendimento], ela tem esse carinho no acolhimento das demandas</p> <p>Temos muitas demandas, elas são grandes, nós atendemos todas, a parceria é muito importante</p> <p>Utiliza os instrumentos de avaliação do MEC para apresentar demandas à Universidade</p>	Processo(s) (5)	<p>Processo de inclusão é gradativo e contínuo</p> <p>Sistema de bibliotecas pode contribuir como processo de inclusão</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2022

REFERÊNCIAS¹⁰⁹

AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA (ANCINE). **Instrução normativa n.º 145, de 8 de outubro de 2018**. Disponível em: <https://antigo.ancine.gov.br/pt-br/legislacao/instrucoes-normativas-consolidadas/instru-o-normativa-n-145-de-8-de-outubro-de-2018>. Acesso em: 22 fev. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 15.599: Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços**. 2008. Disponível em: https://portalquivos2.saude.gov.br/images/sismob2/pdf/field_generico_imagens-filefield-description_21.pdf. Acesso em: 29 fev. 2020

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 3.ed. Rio de Janeiro, ABNT, 2015. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/ABNT%209050%202015.pdf>. Acesso em: 29 fev. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 16.452: acessibilidade na comunicação – audiodescrição**. 2016. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/ABNT%20-%20Acessibilidade.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2021.

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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 08 out. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.980, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 22 fev. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 22 fev. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº10.048, 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 29 fev. 2020.

¹⁰⁹ Referências utilizadas para a elaboração do Glossário.

BRASIL. **Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012.** Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12764.htm. Acesso em: 15 jun. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015:2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 22 fev. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 9.451, de 26 de julho de 2018.** Regulamenta o art. 58 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9451.htm. Acesso em: 08 out. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 10.502, de 30 de setembro de 2020.** Institui a Política Nacional de Educação Especial: equitativa, inclusiva e com aprendizado ao longo da vida. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.502-de-30-de-setembro-de-2020-280529948>. Acesso em: 5 out. 2020.

CAMPBELL, Fiona Kumari. Inciting Legal Fictions: disability's date with ontology and the ableist body of the Law. **Griffith Law Review**, v. 10, n. 1, p. 42-62, 2001. Disponível em: <https://research-repository.griffith.edu.au/handle/10072/3714>. Acesso em: 16 nov. 2020.

FERRÉS, S. P. Acessibilidade Física. *In*: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008, p. 36- 49.

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas (Manual orientador). São Paulo: Mais Diferenças, 2016.

INSTITUTO Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Glossário da educação especial censo escolar 2019**. Brasília: Inep/MEC, 2019. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_basica/educacenso/situacao_aluno/documentos/2019/glossario_da_educacao_especial_censo_escolar_2019.pdf. Acesso em: 29 fev. 2020.

INSTITUTO Benjamim Constant. **Conceituando a surdocegueira**. 2021. Disponível em: www.ibc.gov.br/paas/308:conceituando:a:surdocegueira. Acesso em: 29 fev. 2020.

KAVANAGH; Rosemary; SKÖLD, Beatrice Christensen (ed.) **Bibliotecas para cegos na era da informação**: diretrizes de desenvolvimento. São Paulo : Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009. Disponível em: <https://www.santoandre.sp.gov.br/pesquisa/ebooks/343463.pdf>. Acesso em: 22 fev. 2021.

KLIN, AMI. Autismo e Síndrome de Asperger: uma visão geral **REV. BRAS. PSQUIATR.**, SÃO PAULO, . v. 28, Maio 2006. SUPL. 1. DISPONÍVEL EM: <https://www.scielo.br/j/rbp/a/jmznbhcsndb9sf5ph5kbygd/?Lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 21 out. 2021

LANNA JÚNIOR, Mário Cléber Martins (Comp.). **História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil**. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010.

MANUAL diagnóstico e estatístico de transtornos mentais [recurso eletrônico] : DSM-5 / [American Psychiatric Association. 5. ed. Dados eletrônicos. Porto Alegre : Artmed, 2014. Disponível em: http://dislex.co.pt/images/pdfs/DSM_V.pdf . Acesso em: 21 out. 2021.

NICOLETTI, Tamini Farias. **Checklist para bibliotecas**: um instrumento de acessibilidade. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2010.

RESUMO técnico: Censo da Educação Superior 2015. 2. ed. – Brasília : Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2018.

SACOMAN, Mateus Barroso. A síndrome de Irlen: diagnóstico e o contexto de intervenção. **Rev. psicopedag.**, São Paulo , v.36, n.110, maio/ago. 2019. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862019000300010#:~:text=A%20s%C3%ADndrome%20de%20Irlen%20tem,uma%20distor%C3%A7%C3%A3o%20de%20origem%20neuroperceptual. Acesso em: 19 fev. 2021.

SANTANA, Laíse Lima; BARBOSA, Tiago Alves; RIBEIRO, Valterci. **Orientações sobre recursos e serviços para acessibilidade em bibliotecas**: a tecnologia assistiva a serviço da inclusão da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Bahia: UFRB, 201-. Disponível em: <https://ufrb.edu.br/bibliotecacetens/phocadownload/ORIENTAES SOBRE SERVICOS DE TECNOLOGIAS %20ASSISTIVAS EM BIBLIOTECAS revisado.pdf>. Acesso em: 23 fev. 2021.

SANTOS, Christiane Gomes dos; ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Acessibilidade informacional: um estudo sobre configurações de segurança em objetos digitais acessíveis segundo análise de aceitação por pessoas com deficiência visual. **Pesq. Bras. em Ci. da Inf. e Bib.**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 209-222, 2015.

SASSAKI, Romeo Kazumi. **Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão**. 2011. Disponível em: <https://www.ocuidador.com.br/imgs/utilidades/terminologia-50aa23697289a.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2020

SECO, Layara Feifer Calixto. **Mediação informacional e inclusão para musicistas cegos**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

SILVA, Natália Lorena Sousa e; PASSOS, Xisto Sena; PARREIRA, Samara Lamounier Santana. Síndrome de Rett: uma revisão da literatura. **J Health Sci Inst**. São Paulo, 2016;34(1):53-7. Disponível em: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/09/2048/v34_n1_2016_p53a57.pdf. Acesso em: 18 fev. 2021.

TIEPOLO, Elisiani Vitória. **Neoleitores no Brasil alfabetizado**. 20---. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=751-neoleitor-resumido-elisiani1&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192#:~:text=Os%20neoleitores%20possuem%20uma%20concep%C3%A7%C3%A3o,%C3%A0%20oraliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20texto%20escrito](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=751-neoleitor-resumido-elisiani1&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192#:~:text=Os%20neoleitores%20possuem%20uma%20concep%C3%A7%C3%A3o,%C3%A0%20oraliza%C3%A7%C3%A3o%20do%20texto%20escrito.). Acesso em: 22 fev. 2021.

TOMAZ, Rodrigo Victor Viana; ROSA, Thiago Lusivo; BUI VAN, David; MELO, Débora Gusmão. Políticas públicas de saúde para deficientes intelectuais no Brasil: uma revisão integrativa. **Ciênc. saúde colet.**, v. 21, n. 1, jan. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/csc/2016.v21n1/155-172/>. Acesso em: 08 out. 2020.

W3C BRASIL. **Cartilha de acessibilidade na web**. Disponível em: <https://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculo-I.html>. Acesso em: 22 fev. 2021.