



**CENTRO DE HUMANIDADES
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

CAINÃ MARIA VIANA DOS SANTOS

**A GESTÃO DA POLÍTICA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

FORTALEZA

2022

CAINÃ MARIA VIANA DOS SANTOS

A GESTÃO DA POLÍTICA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao Programa Graduação
Biblioteconomia da Universidade Federal do
Ceará, como requisito parcial à obtenção do título
de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Maria Áurea Montenegro
Albuquerque Guerra.

Coorientadora: M^a Clemilda Dos Santos Sousa

FORTALEZA

2022

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Universidade Federal do Ceará

Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a)
autor(a)

S234g Santos, Cainã Maria Viana dos.

A gestão da política de inclusão de pessoas com deficiência no sistema de bibliotecas da universidade federal do ceará / Cainã Maria Viana dos Santos. – 2022. 111 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2022.

Orientação: Profa. Dra. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra.

Coorientação: Profa. Ma. Clemilda Dos Santos Sousa.

1. Gestão de Bibliotecas Universitárias. 2. Política de Inclusão da Pessoa com Deficiência. 3. Biblioteca Acessível. I. Título.

CDD 020

CAINÃ MARIA VIANA DOS SANTOS

A GESTÃO DA POLÍTICA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Monografia apresentada ao Programa de
Graduação em Biblioteconomia da Universidade
Federal do Ceará, como requisito parcial à
obtenção do título de bacharel em biblioteconomia.

Aprovada em: ___/___/_____.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a. Dra. Maria Áurea Montenegro (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Ma. Clemilda dos Santos Sousa (Coorientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof.^a . Dra. Maria Giovanna Guedes Farias
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Ma. Giordana Nascimento de Freitas
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Ma. Margareth M. Figueiredo Dias Furtado
Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UERN)

A Deus.

A minha família e em especial a minha mãe. A Giovanna e todos aqueles que estiveram comigo nessa longa, porém célere, dura, mas também prazerosa jornada da vida.

A todos os filhos da escola pública que por inúmeros motivos não tiveram a oportunidade de chegar à universidade pública.

AGRADECIMENTOS

O aprendizado é sem dúvidas um processo coletivo, e por isso nenhuma trajetória de ensino se concebe de forma individual. Por acreditar fielmente nessa concepção é que afirmo que minha história foi escrita por várias mãos, sentida por inúmeros corações e acrescida de muitas contribuições. Ao revelar esse aspecto fundamental de todo crescimento profissional é que vou tecer meus agradecimentos aos também protagonistas dessa trajetória.

A Deus Pai, Filho e Espírito Santo que em sua bondade e misericórdia infinita me forneceu toda a capacidade cognitiva e espiritual de chegar e me manter no ensino superior. A sempre bem aventurada virgem Maria em seus mais variados títulos por interceder junto a seu filho pelas minhas preces e me amparar sempre, com amor maternal.

A preciosa orientação e carinho acadêmico da Prof.^a Dr.^a Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra, que com paciência e dedicação me direcionou em todos os delineamentos desta pesquisa. Prof^a, gratidão pela sensibilidade e dedicação que demonstrou ao longo desses semestres.

A Clemilda dos Santos Sousa, pela sua majestosa coorientação e tamanha dedicação a esse estudo desenvolvido no seio de seu trabalho. Cléo, a quem considero amiga e companheira de lutas: minha gratidão e admiração a você não cabe neste parágrafo. Você mora em meu coração.

A Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (SAPD) na pessoa de Giordana Nascimento, Clemilda dos Santos Sousa, Geovanice Anselmo e demais membros que compõem essa equipe de trabalho fantástica. A SAPD foi meu lar em dois anos consecutivos de bolsa e além de me acolher com afeto, proporcionou a minha vida profissional, experiências inimaginavelmente ricas e maravilhosas.

A minha família na pessoa de meu querido pai Paulo Viana, meu amável companheiro Luís Fernandes, minha inspiradora irmã Paula Rebeca e em especial minha preciosa mãe Irisneide Alves, que sonhou e desejou até mais do que eu que esse momento se tornasse realidade. Mãe, obrigada por segurar minhas mãos geladas nos momentos em que a ansiedade tomava conta de mim, obrigada também por sempre acalentar meu coração, me trazer palavras de incentivo e ser

minha maior admiradora. Quem tem uma razão de viver tudo suporta, vocês são a minha razão.

A minha brilhante e melhor amiga da vida Giovanna de Castro, por acreditar em mim quando eu já havia desistido de tentar mais uma vez. Vanna, o seu empenho em me tornar uma acadêmica da federal assim como você foi o fator mais importante para que isso se concretizasse. Apesar de as palavras não serem suficientes para aqui me expressar, sonhei com o dia em que pudesse falar-te isso. Gratidão, minha amiga, GRATIDÃO!

A Maria do Carmo e Maria de Jesus companheiras de caminhada na fé que sempre torceram e rezaram para que eu pudesse alçar novos voos, a amizade e o amor sincero de vocês dão vida à Cainã de 84 anos que habita em mim. Maria de Jesus hoje você assiste lá /de cima o encerramento desse ciclo a qual sempre quis comemorar comigo, obrigada por tanto, eternas saudades.

A minha amiga de infância Ana Kelly, que sempre torceu pela minha realização profissional, me apoiou e compreendeu minha ausência durante esses anos de jornada acadêmica.

A minha psicóloga, Gerlúcia Antunes, por fazer a diferença em minha vida e pelo excelente trabalho desenvolvido ao longo de nossos encontros. Do acolhimento ao plano de enfrentamento, do autoconhecimento à estruturação pedagógica dos meus estudos, você foi sensacional. Gratidão, minha querida!

Aos amigos da jornada universitária, que ao longo dos semestres agregaram valor, leveza e afeto a luta acadêmica. Marcelo Monteiro, obrigada por compartilhar seu aprendizado comigo quando Fundamentos de Estatística e tantas outras disciplinas se tornaram um desafio quase insuperável para mim. Ariádila Matos e Daniela Jasmin, gratidão por terem me acolhido nos últimos semestres e por juntas termos formado uma equipe que anunciou o potencial dos excluídos, ou por que não, subestimados.

Ainda no que tange a estes amigos, devo mencionar a chegada ou propriamente dita aproximação de Ítalo Teixeira, Juliana Lima e Lyvia Ravena. “As Pérolas da Biblioteconomia Cearense” que expressivamente fizeram tudo valer a pena e criaram um novo desfecho (prazeroso e feliz) para o fim de minha graduação. Vocês foram um presente, uma equipe de verdade, uma amizade

valiosa. É uma pena que esse encontro só tenha ocorrido no finalzinho dessa caminhada, entretanto, posso por assim dizer que nesse curto período de tempo, vivenciei as melhores experiências a nível de aprendizado e trabalho em equipe. Colaborar sempre será melhor que competir!

Deixo também meu agradecimento mais que especial a Lyvia Ravena, a garota prodígio do semestre 2018.1. Linda, gentil e sempre disposta a se colocar ao serviço do próximo, conquista todos os que dela se aproximam. Minha admiração e gratidão a você que chegou e ficou para somar experiências, dividir dores e alegrias, multiplicar conhecimento e amenizar tristezas, dores e angústia da vida pessoal e acadêmica. A beleza é você menina!

As profissionais que compõem a banca avaliadora na pessoa da Prof.^a Dr.^a Maria Giovanna Guedes Farias (UFC) minha querida, amável e sensível professora de editoração. A bibliotecária M.^a Giordana Nascimento de Freitas (UFC) excelente profissional e querida e coordenadora de atividades de bolsa. A bibliotecária M.^a Margareth M. Figueiredo Dias Furtado (UFRN) de atuação admirável no âmbito da acessibilidade em bibliotecas. Obrigada a todas pela disponibilidade.

Ao findar desses agradecimentos, não poderia me desvencilhar do lugar que foi minha segunda casa e que me acolheu, possibilitando-me todas as formas de permanecer na graduação de maneira digna através de suas políticas de inclusão de pessoas pobres e periféricas vindas da escola pública. Projetos como a bolsa auxílio emergencial; Isenção do restaurante universitário; Programa Bolsa de Iniciação Acadêmica (BIA); e especialmente na pandemia do COVID-19 durante o ensino remoto o Auxílio Inclusão Digital que me possibilitou a aquisição de notebook e conexão à internet, o auxílio alimentação emergencial, serviço de orientação, acolhimento e escuta pedagógica. A Pró Reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE), obrigada por permitir que a educação continue transformando vidas dentro da Universidade.

“A educação é a única arma capaz de mudar o mundo” Nelson Mandela ¹

¹ Trecho do discurso proferido no lançamento do *Mindset Network*.

RESUMO

O acesso à informação é condição necessária para o desenvolvimento humano e intelectual de todo indivíduo. Em consonância com esse aspecto, é que a discussão de pautas referentes à universalização do acesso à informação, ocupam lugar de imensa relevância no seio Biblioteconomia, da Biblioteca, e da profissão Bibliotecária. Outrora, considerando o papel da biblioteca universitária e sua contribuição para a promoção desse acesso universal é que as políticas de inclusão devem ser aspecto fundamental da gestão e planejamento das bibliotecas. Nesse contexto, esse trabalho apresenta um estudo sobre a Gestão da Política de Inclusão da Pessoa Com Deficiência (PcD) como um estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SiB/UFC). Objetivou-se analisar como o SiB/UFC vem gerenciando a implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência, em sua estrutura de atendimento na oferta de produtos e serviços. Para atender aos objetivos deste estudo de caso, que possui abordagem qualitativa, adotou-se como procedimento metodológico a pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa a campo junto aos bibliotecários que gerenciam a política de inclusão da PcD dentro do sistema. Os resultados evidenciaram que a gestão da referida política é concebida pela Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (SAPD) e seus demais núcleos de acessibilidade distribuídos pelas bibliotecas do sistema, essa estrutura consolida um trabalho a nível de rede, e com base nas análises foram propostas algumas sugestões de melhoria e aperfeiçoamento do ponto de vista organizacional para as ações colaborativas dessa rede. Ao findar da realização dessa pesquisa, concluiu-se que, para que acessibilidade chegue como produto final ao usuário da biblioteca universitária é preciso que a política de inclusão seja incorporada à gestão de maneira estratégica, e nesse sentido, percebe-se também que acessibilidade informacional de pessoas com deficiência no âmbito de bibliotecas universitárias ainda precisa ser exaustivamente explorada.

Palavras-chave: 1. Gestão de Bibliotecas Universitárias 2. Política de Inclusão da Pessoa com Deficiência 3. Biblioteca Acessível

ABSTRACT

Access to information is a necessary condition for the human and intellectual development of every individual. In line with this aspect is that the discussion of guidelines concerning the universalization of access to information, occupy a place of immense relevance within the Librarianship of Library and the Librarian profession. Once considering the role of the university library and its contribution to the promotion of this universal access is that the inclusion policies must be a fundamental aspect of the libraries' management and planning. In this context, this work presents a study on the Management of the Inclusion Policy for Persons with Disabilities (PcD) as a case study in the Library System of the Federal University of Ceará (SiB/UFC). This study aimed to analyze how SiB/UFC has been managing the implementation of the inclusion policy for people with disabilities, in its structure of care in offering products and services. With the methodological characterization of a case study with a qualitative approach, the objectives of this study were achieved through bibliographic and documentary research and field research with librarians who manage the actions of the inclusion policy for PcD within the system. The results showed that the management of this policy is conceived by the Section of Assistance to Disabled People (SAPD) and its other accessibility cores distributed by the system's libraries. This structure consolidates a network-level work, and based on this analysis, some suggestions were proposed for improvement and enhancement from the organizational point of view for the collaborative actions of this network. At the end of this research, it was concluded that, for accessibility to reach the university library user as a final product, it is necessary that the inclusion policy is incorporated to the management in a strategic way, and in this sense, it is also noticed that the informational accessibility for people with disabilities in the scope of university libraries still needs to be thoroughly explored.

Keywords: University Library Management. Policy for Inclusion of People with Disabilities. Accessible Library.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma de Pirâmide Invertida Hierarquia da Internalização das políticas de Inclusão de PcD.....	49
Figura 2 - Infográfico Cronológico das Políticas de Inclusão da PcD na UFC 2021..	51
Figura 3 - Organograma de Atuação da SAPD - Gestão	55
Figura 4 - Organograma dos Programas que compõem a SAPD.....	56
Figura 5 - Organograma o Programa de Desenvolvimento de Acervo Acessível da SAPD.....	57
Figura 6 - Coerência de estilos em fontes tipográficas.....	60
Figura 7 - Comparação do uso de contraste visual.....	60
Figura 8 - Fases de atendimento detalhada do Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos (LEDA/SAPD).....	62
Figura 9 - Etapa do recebimento de demandas e serviços do Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos (LEDA/SAPD).....	63
Figura 10 - Objetivos do Projeto - Deficiência e Preconceito: textos e contextos.....	64
Figura 11 - Objetivos do Projeto Ciência em Rede.....	67

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Contagem do período de ingresso de alunos deficiência na universidade	53
Gráfico 2 - Total de alunos com deficiência por unidade acadêmica.....	53
Gráfico 3 - Total de aluno de acordo com a condição de deficiência.....	54

LISTA DE QUADRO

Quadro 1 - Competências gerenciais segundo Valentim (2000, p. 20), e reflexões sobre as interlocuções dessas com a temática estudada.....	35
Quadro 2 - Objetivos e etapas dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa.....	69
Quadro 3 - Percepção do bibliotecário acerca da atuação da biblioteca universitária no processo de inclusão da pessoa com deficiência no ensino superior.....	75
Quadro 4 - Dimensões da acessibilidade ao atendimento à pessoa com deficiência que não são contemplados nas unidades.....	77
Quadro 5 - Ações de gestão consideradas importantes para as dimensões de acessibilidade serem efetivadas.....	78
Quadro 6 - Confirmação das ações de acessibilidade incluídas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) nas respectivas unidades.....	81
Quadro 7 - Descrição de ações no PDI nas respectivas unidades.....	82
Quadro 8 - Maiores desafios apontados pelas unidades na gestão da acessibilidade no contexto da biblioteca universitária.....	84
Quadro 9 - Competências apontadas pelas unidades no processo de atendimento às demandas de pessoas com deficiência.....	85

LISTA DE ABREVIações E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnica
BCCP	Biblioteca Central do Campus do Pici
BCCR	Biblioteca do Campus de Crateús
BCH	Biblioteca de Ciências Humanas
BCQ	Biblioteca do Campus de Quixadá
BCR	Biblioteca do Campus de Russas
BCS	Biblioteca de Ciências da Saúde
BCSO	Biblioteca do Campus de Sobral
BDTD	Biblioteca de Teses e Dissertações
BFD	Biblioteca da Faculdade de Direito
BFEAAC	Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade
Brapci	Base de Dados em Ciência da Informação
BU	Biblioteca Universitária
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEIn	Comissão Especial de Educação Inclusiva
Consuni	Conselho Universitário
DPMA	Divisão de Produção de Material Acessível
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
Febab	Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituição de Ensino Superior
IFES	Instituição Federal do Ensino
INEP	Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais
ISO	International Organization for Standardization
LBI	Lei Brasileira de Inclusão
LEDA	Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos
MEC	Ministério da Educação

NBR	Norma Brasileira
ONG	Organização Não-Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PcD	Pessoa com Deficiência
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PRAE	Pró-reitoria de Assuntos Estudantis
REBECA	Rede Brasileira de Estudos e Conteúdos Adaptados
SAPD	Seção de Atendimento à Pessoa com Deficiência
Scielo	Scientific Electronic Library Online
SECULT	Secretaria da Cultura
SiB	Sistema de Bibliotecas Universitárias
SiBUFC	Sistema Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará
Sinaes	Sistema Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará
SiSU	Sistema de Seleção Unificada
TA's	Tecnologias Assistivas
TIC's	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFC	Universidade Federal do Ceará

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
2	POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, PARÂMETROS DE ACESSIBILIDADE E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA CONCEPÇÃO DIALÓGICA	25
2.1	Biblioteca Universitária um Espaço para Todos.....	30
2.2	As competências do bibliotecário na era da inclusão.....	37
3	GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A POLÍTICA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UMA PROPOSTA PARA UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO	39
3.1	A política de inclusão na gestão do Sistema de Bibliotecas da UFC.....	47
4	METODOLOGIA	69
4.1	Contextualização do Campo de Estudo.....	69
4.2	Procedimentos Técnicos.....	71
4.3	Coleta de dados.....	73
5	RESULTADOS E DISCUSSÕES	76
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
	REFERÊNCIAS	93
	APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	100
	APÊNDICE B INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	102
	APÊNDICE C – QUADRO 1 COMPETÊNCIAS GERENCIAIS SEGUNDO VALENTIM (2000, P. 20), E REFLEXÕES DESSA PESQUISA SOBRE AS INTERLOCUÇÕES DESSAS COM A TEMÁTICA DA PESQUISA. (FORMATO ACESSÍVEL)	104
	APÊNDICE D – QUADRO 2 OBJETIVOS E ETAPAS DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS ADOTADOS NA PESQUISA. (FORMATO ACESSÍVEL)	106

APÊNDICE E – DADOS COLETADOS. (FORMATO ACESSÍVEL)	107
--	------------

1 INTRODUÇÃO

Para pensar a informação no contexto da sociedade contemporânea é preciso habitar territórios que compreendem o caminho percorrido no processo que consolidou a informação como substância indispensável para o desenvolvimento humano e social. A luz dos vieses da Biblioteconomia e Ciência da Informação, é primordial mencionar que a informação assume significado multicultural e interdisciplinar. Para Lancaster (1989, p. 1), a palavra informação é frequentemente utilizada nos diálogos cotidianos, entretanto, é bem complexo conceituar essa terminologia, uma vez que a mesma pode significar coisas diferentes para pessoas diferentes.

Le Coadic (1996, p. 5) reitera ainda que a informação é um conhecimento que comporta um elemento de sentido que pode ser transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem. Dito isto, pode-se perceber a informação como parte de uma estrutura maior e ampla, conferida a partir do processo cognitivo de cada indivíduo, um fenômeno social instantaneamente ligado ao mundo da linguagem e da comunicação entre as pessoas.

Assimilar que nossa existência enquanto ser social está diretamente ligada a nossa inserção no mundo da linguagem, nos ajuda a compreender a velocidade com a qual o fenômeno informacional tornou-se o principal meio de interação e comunicação entre os indivíduos da nossa espécie. Compreender também que os recursos informacionais se apresentam atualmente como principal meio de fomentar o conhecimento, é fundamental para que compreendamos a constante evolução intelectual da humanidade.

Na sociedade contemporânea a informação assume o papel de agente transformador, uma vez que possibilita ao indivíduo oportunidade de aprendizado, reflexão e engajamento social. Nesse viés, compreender a informação como ponto de ligação ao mundo que coabitamos nos leva a pensar sobre o acesso à informação como exercício da cidadania e da valorização da dignidade humana.

Figueiredo e Freitas (2003, p. 98-99), mencionam que no contexto globalizado a informação tornou-se recurso gerador de riquezas a partir do

deslocamento das forças produtivas do fazer mecânico (capital físico) para o saber oriundo do conhecimento (capital intelectual), e por isso a reestruturação social causada por essas mudanças podem propiciar uma melhor qualidade de vida, melhoria dos sistemas educacionais e da saúde, ou uma ameaça, que pode piorar mais ainda uma situação já adversa.

Em outro paradigma, não tão distante, a informação é vista como necessidade, artefato inerente ao ser humano. Wilson (1981) discorre sobre essa questão ao categorizar as necessidades cognitivas, afetivas e fisiológicas e ao enfatizar que as necessidades informacionais, existem na mente dos usuários como resultado do estímulo do desejo subjetivo de saber, conhecer ou identificar algo.

A necessidade informacional leva o indivíduo a percorrer um caminho pautado na busca pela satisfação de tais necessidades. Embora, este, aparente um processo sumariamente fácil e acessível, é importante salientar que existem inúmeras variáveis que intervêm o acesso à informação. O uso da informação depende obrigatoriamente da disponibilização do acesso, que por sua vez pode está condicionado a barreiras ou imposições de várias ordens sociais.

A democratização do acesso à informação é um vasto campo de discussões que estuda a inacessibilidade de várias camadas da sociedade aos recursos informacionais. Ao longo da história percebe-se que a ordenação dessa movimentação dialética, ainda sim exclui uma multidão de sujeitos, como é o caso das pessoas com deficiência. Compreende-se, que esse processo de exclusão não se dá por limitações referente a condição de deficiência, mas por negligência e capacitismo².

Ora, se a biblioteca é um organismo em crescimento logo, esta deve acompanhar as mudanças sociais que propiciem o desenvolvimento intelectual e humano do corpo social. E todavia, se para cada livro tem-se um leitor e para cada leitor seu livro, pressupõe-se que os livros e as bibliotecas são para todos, todos na totalidade da ausência de barreiras de acesso (RANGANATHAN, 2009).

Em consonância com o referido discurso, a pesquisa em questão, aborda o estudo da Gestão das Políticas de Inclusão da Pessoa com Deficiência no Sistema

² Termo trabalhado detalhadamente no capítulo 3.

de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SiB/UFC). E para isso, é necessário responder às inquietações que nos levam a indagar: qual o impacto dos desdobramentos dessas políticas para a universalização do acesso à informação na biblioteca universitária? Para além dessa, é oportuno conhecer também quais competências gerenciais são requeridas nesse processo?

Para responder a esses questionamentos apresenta-se como objetivo geral: Analisar como o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) gerencia a implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência, em sua estrutura de atendimento na oferta de produtos e serviços.

Como objetivos específicos têm-se:

- a) Apresentar a política de inclusão da pessoa com deficiência no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará;
- b) Identificar as competências dos gestores do sistema de bibliotecas para o atendimento da pessoa com deficiência;
- c) Identificar através da oferta de produtos e serviços a aplicabilidade da implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência no referido sistema.

Tratar da pauta que enfatiza a inclusão da Pessoa com Deficiência (PcD) no contexto da biblioteca universitária se faz necessário à medida que lidamos com a chegada desse público aos espaços da instituição e da urgência com a qual precisamos oferecer ao mesmo, acesso aos produtos e serviços informacionais de forma eficiente e igualitária em todos os aspectos.

Tal como assume sua natureza de ser, o espaço acadêmico é permeado pelo andamento do fluxo informacional no qual temos um sistema retroalimentar de ampla circulação de recursos informacionais. A dinâmica da produção científica oriunda deste cenário impacta vorazmente a produção, consumo e a divulgação da informação na comunidade acadêmica e por consequência configuram a estruturação do processo de demanda e oferta de insumos informacionais nas bibliotecas.

Reconhecer a pluralidade de perfis de usuários é necessário para que se construa uma política de atendimento que contemple todos os grupos de usuários de

uma instituição. Para Ramalho (2012, p. 110), o usuário da informação pode se configurar como um sujeito, um grupo ou uma entidade, estes, podem ser de vários tipos - real, potencial, interno, externo, entre outros qualificativos.

Pensar sobre a acessibilidade de recursos informacionais para usuários com deficiência, emana a necessidade de estudos e discussões que qualificam a prática do bibliotecário e das bibliotecas para tal finalidade. Ramalho (2012, p. 111), reitera ainda que cada usuário da informação é um ser único, e por isso singular em suas necessidades por serviços e produtos informacionais, as quais vão depender do contexto e da realidade a qual ele está inserido.

Nessa ambiência, denota-se então que a acessibilidade em bibliotecas universitárias depende efetivamente do desenvolvimento e gestão das políticas de inclusão. A propósito, entende-se também que a garantia do acesso à biblioteca, e seus respectivos acervos, permite a inclusão de todos os alunos no mesmo ambiente, e conseqüentemente a manutenção dos valores e ideais para qual as unidades de informação foram criadas.

A pauta da PcD e da garantia dos cumprimentos de seus direitos ainda busca espaço se pensarmos na urgência e na necessidade de dialogarmos sobre essa causa. Em tal configuração a pessoa com deficiência é aquela que têm impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, as quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade, tal configuração é apresentada pela Lei Brasileira de Inclusão (LBI), nº13146 de 06 de julho de 2015. Em território nacional, de acordo com o Censo 2010, quase 46 milhões de brasileiros, cerca de 24% da população, declararam ter algum grau de dificuldade em pelo menos uma das habilidades investigadas (enxergar, ouvir, caminhar ou subir degraus), ou possuir deficiência intelectual (IBGE, 2010).

Refletir sobre a inserção da pessoa com deficiência na sociedade hodierna evoca questões que circundam o processo de desenvolvimento humano e profissional em meio às limitações impostas pelo ambiente social. Em uma breve análise histórica, é possível observar que a pessoa com deficiência foi privada da participação social, devido a barreiras urbanísticas, atitudinais, comunicacionais,

dentre outras. Com base nesse entendimento, compreende-se então, que a falta de acesso não se dá pela condição do indivíduo, mas pela falta de democratização de acesso aos espaços públicos e demais veículos e ferramentas que permitam a interação social.

No panorama educacional, a dificuldade enfrentada pela pessoa com deficiência tem início desde as primeiras fases de sua vida. Ainda na infância pode-se notar o precário acesso do público em relação ao ensino básico, isto porque a realidade da maioria das escolas não está preparada para oferecer acessibilidade física e pedagógica aos alunos com deficiência. Ressalta-se que as práticas da garantia dos direitos aos estudantes com deficiência estão distantes do que assegura em tese o Art 27 do capítulo IV do direito à educação da LBI que torna obrigatório a existência de um sistema educacional inclusivo em todos os níveis de aprendizado.

Evidenciar o diálogo sobre essa temática nos obriga a estabelecer uma série de análises que se direcionam a garantia dos direitos das pessoas com deficiência, e conseqüentemente o exercício da cidadania, democracia, igualdade social e respeito às diferenças.

Versar sobre a acessibilidade informacional do aluno em questão é promover o seguimento do processo de inclusão garantido pelos dispositivos legais, que defende a liberdade do acesso e da oferta aos formatos acessíveis de comunicação e informação, tal como prevê o Art. 21 Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2009, p.26-27).

O aluno com deficiência que ingressa no ensino superior público é incluído nesse cenário a partir da política de cotas do Sistema de Seleção Unificada (SiSU) que determina a obrigatoriedade de ofertas de vagas para pessoas com deficiência que adentra no ensino superior por meio do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM).

Tendo em vista as necessidades específicas de cada grupo de usuários, pensar que a “biblioteca tradicional” não atende as necessidades informacionais do público com deficiência nos leva a identificar a existência da necessidade de promover institucionalmente políticas que busquem a igualdade do acesso. Acesso

que contemple não tão somente o alcance a estrutura física da biblioteca, mas a seu acervo e demais produtos e serviços informacionais.

A justificativa desta discussão tem como elo de interesse o vínculo pessoal do desenvolvimento de minhas atividades acadêmicas enquanto bolsista da Secretaria de Acessibilidade UFC inclui no ano de 2019 no projeto de “Desenvolvimento de material acessível para pessoas com deficiência sensorial no contexto universitário” orientado por Ionélito Costa de Oliveira responsável pela Divisão de Produção de Material Acessível (DPMA), e no ano de 2020 enquanto bolsista do projeto “A biblioteca universitária e o acesso a informação: a inclusão de pessoas com deficiência sensorial em foco” dirigido pela Bibliotecária Clemilda dos Santos Sousa responsável pela Seção de Atendimento à Pessoa com Deficiência (SAPD) na Biblioteca de Ciências Humanas da UFC. No ano de 2019 as atividades desenvolvidas na Secretaria de Acessibilidade referentes a produção de materiais acessíveis, subsidiaram parte do projeto da SAPD, funcionando então como um núcleo de apoio à elaboração de materiais que são ofertados aos alunos com deficiência sensorial na universidade.

Tencionando o aprimoramento da realização dessa atividade como uma extensão da prática bibliotecária, a inserção no referido campo de pesquisa, fundamenta o interesse por essa área de atuação como uma vertente da aplicação técnica e social da Biblioteconomia e da Ciência da Informação. Com isso, o presente trabalho detém ainda uma significativa relevância acadêmica e social uma vez que busca entender o papel das políticas de inclusão da pessoa com deficiência na biblioteca universitária bem como sua contribuição no processo de acessibilidade informacional do aluno com deficiência.

Esse estudo está organizado em seis capítulos: 1) Introdução, onde se fez uma contextualização acerca do tema, bem como o problema de pesquisa, os objetivos e a justificativa; 2) Políticas Públicas de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Parâmetros de Acessibilidade e Bibliotecas Universitárias: Uma Concepção Dialógica, abordando, questões acerca dos caminhos percorridos pela acessibilidade para a promoção do processo de inclusão da pessoa com deficiência na biblioteca universitária; 3) Gestão de Bibliotecas Universitárias e a Política de

Inclusão de Pessoas com Deficiência: uma proposta para a universalização do conhecimento, que vai tratar da gestão da biblioteca universitária como fator crucial para o desenvolvimento, gestão e efetivação da política de inclusão do referido público na unidade informacional em questão; 4) Metodologia, descrevendo o tipo de pesquisa, a contextualização do ambiente no qual o estudo foi realizado e os instrumentos de coletas de dados; 5) Resultados, descrição das análises dos dados, as quais estão organizadas em quadros que, por sua vez, sintetizaram o parecer dos entrevistados; e 6) Considerações finais, acerca das conclusões obtidas no estudo e apresentando argumento para possível estudo futuro. A estrutura desta pesquisa conta também com os recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual e por isso está formatada em fonte Arial (mais legível para pessoas com baixa visão) e conta também com o recurso de descrição das imagens, gráficos e tabelas.

Portanto, a seguir, a pesquisa será inicialmente contextualizada por meio do capítulo 2 que irá discorrer sobre a concepção dialógica entre as políticas públicas de inclusão da pessoa com deficiência, as dimensões da acessibilidade e as bibliotecas universitárias.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, PARÂMETROS DE ACESSIBILIDADE E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA CONCEPÇÃO DIALÓGICA

Os caminhos traçados para e todo e qualquer processo de inclusão envolvem de maneira obrigatória os parâmetros de acessibilidade. Compreende-se, que não existe inclusão sem os parâmetros de acessibilidade e tampouco acessibilidade sem políticas públicas de inclusão.

As Políticas Públicas se caracterizam como a totalidade de ações e decisões do poder público, voltadas para a resolução ou não de problemas sociais. Estas, representam ainda a completude de atividades, metas, planos e diretrizes que os governos delineiam para alcançar a segurança e o bem-estar da sociedade e do interesse público (CALDAS, 2008).

Rocha (2011) partilha ainda, que as políticas públicas se caracterizam como formas de exercício do poder público e poderão ser vistas, mediante participações sociais nas decisões, bem como a utilização de recursos, custos e benefícios sociais.

No que tange a participação da população nas decisões públicas, é importante mencionar que a representatividade dos segmentos sociais do processo de construção e efetivação dessas políticas é o que de fato permite que estas contemplem as camadas mais esquecidas pelo poder público. Não à toa, o movimento de militância das pessoas com deficiência adotou como lema “Nada Sobre Nós Sem Nós”, o que afirma que nenhuma decisão que as afete deveria ser tomada sem sua plena participação.

O diálogo entre a criação e o desenvolvimento das políticas públicas, e o processo de inclusão da pessoa com deficiência, nasce a partir do momento em que estas, se apresentam como porta de entrada para promoção do bem-estar, e equiparação de oportunidades a todos.

Pupo (2006) lembra, que para as pessoas com deficiência, os consideráveis efeitos da legislação são notados por meio de ações voltadas à vida independente a partir do final do século passado. Como resultado, é possível

mencionar a implementação de projetos de equiparação de oportunidades, e a implantação de redes locais de informação, conectadas a redes regionais e internacionais e implementação gradual das leis de cotas na contratação de pessoas com deficiência.

No Brasil, o marco legal estabelece normas, regulamentos e definições que conscientizam e impulsionam o anulamento de barreiras de natureza físicas e imateriais na busca por soluções que minimizem as dificuldades das pessoas com deficiência e por tanto equiparem o acesso à cultura, lazer e ao conhecimento. Entretanto, é importante citar que apesar da referida legislação ser bem estruturada, a realidade por vezes se distancia do que em tese garante a lei. As barreiras de atitudes e a necessidade de conscientização da sociedade, entre tantos obstáculos, acabam desembocando na questão orçamentária das instituições que se propõem a tornarem-se acessíveis e inclusivas (PUPO, 2003).

Sasaki (2009) apresenta a inclusão como processo no qual os sistemas sociais são tornados adequados para toda diversidade de pessoas, nessa concepção se enfatiza ainda, que para que esse processo seja cumprido de forma legítima é essencial que as formulações propostas por esses parâmetros sejam pensadas e executadas com a participação do público para qual esta se destina. Portanto, este processo é constituído por uma relação bilateral, na qual se estabelece uma parceria entre as pessoas excluídas e toda a sociedade, a fim de equacionar problemas que impedem a plena participação dessas em sociedade.

O movimento de inclusão social objetiva a construção de uma sociedade para todas as pessoas, e por isto é norteado por fatores que contribuem para a celebração das diferenças; direito de pertencer; valorização da diversidade humana; solidariedade humanitária; igual importância das minorias; cidadania com qualidade de vida (SASSAKI, 2006).

Posto isto, é possível compreender que as políticas públicas de inclusão de pessoas com deficiência, se direcionam a resolução da problemática que insere esses indivíduos no cenário de desigualdade e poucas oportunidades de acesso aos direitos garantidos em dignidade.

No que tange a compreensão dos aspectos referente à acessibilidade, a legislação do Decreto de nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, define que a acessibilidade é a condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas NBR 9050/94 (ABNT, 2004) a acessibilidade é definida como: a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de edificações; espaço; mobiliário e equipamento urbano e elementos.

Para Sousa e Bezerra (2010) a acessibilidade está associada ao compromisso de promover a melhora da qualidade de vida das pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência que sofrem os impactos diretos ou indiretos mediante as barreiras, nos ambientes e/ou na oferta de produtos e serviços.

Levando em consideração a evolução dos estudos e da literatura inclusiva, percebe-se um significativo aprofundamento teórico na perspectiva da acessibilidade. Sassaki (2009, p. 1-2) afirma, que acessibilidade assume caráter multifacetado, e nesse ponto de vista, elege ainda seis dimensões para esta, sendo elas

[..] arquitetônica (sem barreiras físicas), comunicacional (sem barreiras na comunicação entre pessoas), metodológica (sem barreiras nos métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação etc.), instrumental (sem barreiras instrumentos, ferramentas, utensílios etc.), programática (sem barreiras embutidas em políticas públicas, legislações, normas etc.) e atitudinal (sem preconceitos, estereótipos, estigmas e discriminações nos comportamentos da sociedade para pessoas que têm deficiência).

No alvorecer desta narrativa, Leitão e Viana (2014) apontam que a acessibilidade é condição fundamental a todo processo de inclusão, logo que, sem acesso não é possível incluir e, por isto, tendo em vista os amplos aspectos de sua atuação a mesma se apresenta de múltiplas formas, incluindo aquelas de natureza atitudinal, física, tecnológica, informacional, comunicacional, linguística, pedagógica, dentre outras. Vista a tamanha dimensão e alcance da atuação dos aspectos da acessibilidade, visualiza-se então, um amplo espaço para atuação das instituições e

dos profissionais que podem acessibilizar seus ambientes para além do viés físico e arquitetônico.

A acessibilidade é um direito de todo cidadão, um dever do estado, e uma extensão do fazer humano em sociedade no despertar de uma nova consciência social. É também uma construção coletiva e, portanto, uma terminologia polissêmica que conceitua uma totalidade de aspectos e dimensões, complementares e indispensáveis para que se concretize o ideal da sociedade inclusivista.

Sobre acessibilidade Sousa (2018, p. 23) afirma que esta

“[...] não se trata somente de rampas, elevadores, portas largas, no caso de bibliotecas e sua disponibilização de acervos e serviços, mas, sobretudo, no acesso à informação. É preciso dispor rampas, elevadores, portas largas para o conhecimento, pensar acessibilidade para a informação.”

A concepção dialógica entre os parâmetros de acessibilidade e as bibliotecas universitárias, surge exatamente a partir do momento em que estes, são incorporados à biblioteca e toda estrutura como fatores orientadores para uma gestão mais democrática, e, conseqüentemente para o planejamento de uma unidade de informação mais inclusiva.

A transversalidade dos aspectos da acessibilidade são utilizados como critérios de avaliação da biblioteca universitária, posto que o Ministério da Educação e Cultura (MEC) por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), exerce a atividade de avaliação, regulação e supervisão das instituições e dos cursos superiores que compõem o sistema público de ensino. Esta, por sua vez, tenciona promover a qualidade na oferta da educação superior com base na legislação vigente.

No contexto da biblioteca, Almeida (2011, p. 12) afirma que “Avaliar é atribuir valor, julgar mérito e relevância e medir o grau de eficiência e eficácia e o impacto causado pelas ações de determinada organização ou pela implementação de políticas, programas e projetos de informação.” Com isso, é relevante considerar que os processos de avaliação de uma unidade informacional apontam uma ampla possibilidade de alinhar seu atendimento com os parâmetros de excelência estabelecidos por exames dessa natureza.

Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 que institui o Sinaes e dá outras providências, implementou a avaliação das instituições de educação superior, dos cursos superiores e do desempenho dos estudantes. Este, estabelece indicadores de qualidade, complementares entre si, em que todos os aspectos são considerados: ensino, pesquisa, extensão, desempenho dos alunos, gestão da instituição, corpo docente e infraestrutura, entre outros.

A biblioteca universitária enquanto componente e de uma Instituição de Ensino Superior (IES), também se apresenta também como objetivo da avaliação da qualidade desta, afinal “[...] *Universities will be as good as their libraries*” (GELFAND, 1968, p. 19).

O *insight* que propõe a avaliação da biblioteca universitária, enfatiza a sua importância para a gestão e seus respectivos processos de planejamento, estabelecimento de metas e tomada de decisão. Isto porque a avaliação agrega elementos necessários para administração de estratégias e recursos coordenados para a crescente probabilidade do alcance dos resultados esperados (LANCASTER, 1996).

Segundo o documento que trata das referências de acessibilidade na educação superior e a avaliação *in loco* do Sinaes “A relevância desse sistema se dá à medida que os resultados obtidos possibilitam avaliar a eficácia institucional e a efetividade acadêmica e social de cada instituição; formular e (re)dimensionar políticas públicas [...]” (BRASIL, 2013, p.3).

O mesmo documento que orienta essa avaliação reitera que para fins de análise, a acessibilidade é tratada a partir da dimensão “[...] atitudinal, arquitetônica, metodológica, programática, instrumental, nos transportes, nas comunicações e digital” (Brasil, 2016, p. 7).

Com isto, se compreende que para que a biblioteca universitária seja de fato, um espaço para todos, é necessário incorporar a sua prática cotidiana elementos da acessibilidade e da inclusão de pessoas com deficiência, que por sua vez se configuram também como parâmetros de avaliação da qualidade da biblioteca em uma instituição de ensino superior.

2.1 Biblioteca Universitária um Espaço para Todos

A biblioteca é configurada como um espaço multifacetado, tida como lugar de preservação e acesso à memória, cultura, educação, informação e conhecimento. No contexto de uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES) a biblioteca assume lugar de protagonismo no que diz respeito ao desenvolvimento intelectual e profissional da comunidade acadêmica.

De acordo com Guerra (2019, p. 16),

A biblioteca é um equipamento produtor de efeitos intelectuais, tais como generalizações, sínteses, totalização, tradução das diferenças qualitativas e processos de mediação que fundamentam o conhecimento. Seu poder não se situa apenas no mundo das palavras e dos conceitos, mas também no domínio da memória escrita. A composição do seu acervo tem significações políticas, são signos e instrumentos de poder. [...]

Para Lubisco (2014, p. 5) as bibliotecas universitárias, por natureza, exercem papel de protagonismo na instituição à qual estão ligadas, por sua função de fornecer apoio e suporte ao desenvolvimento dos programas de ensino, pesquisa, extensão e inovação. Dessa maneira, ela media a relação entre o usuário e a informação, de forma a promover não só o acesso aos recursos informacionais da biblioteca, mas também no desenvolvimento de competências que incidirá na atuação intelectual dos sujeitos, nos processos ensino-aprendizagem e de autoaprendizagem.

Ao pensar em educação superior, evidencia-se a necessidade da existência da biblioteca universitária para a formação dos alunos e demais membros da instituição. O diálogo entre a biblioteca universitária e o ensino superior é estreito, uma vez que, visualiza-se nesse cenário a ampla produção disseminação e uso da informação registrada. Sobre a biblioteca universitária, Anzolim e Serman (2006, p. 7-8) afirmam que

Biblioteca universitária por definição é aquela que atua em instituições de ensino superior, como, centros universitários, universidades e faculdades, dentre outros. Tem por finalidade dar suporte informacional, complementando as atividades curriculares dos cursos, oferecendo recursos para facilitar a pesquisa científica. Sua missão é prover informação para o ensino, a pesquisa e extensão, de acordo como a política, projeto pedagógico e programas da universidade a qual está inserida. [...]

Nesse sentido, percebe-se então que a biblioteca universitária vive em função das necessidades informacionais demandadas pelo universo acadêmico. Aos olhos da teoria das organizações sociais, Tarapanoff (1980) comenta que a biblioteca universitária não tem autonomia própria, e por isso funciona como um subsistema, que pode apoiar atividades da universidade desenvolvendo serviços personalizados e promovendo assistência aos membros da comunidade universitária.

Ao refletir sobre os aspectos de uma unidade de informação inserida do leito acadêmico, logo, se percebe seu elevado papel de destaque. Isto porque, a biblioteca universitária está intrinsecamente ligada com o processo de criação e divulgação de produtos e serviços informacionais de cunho científico.

Imbuídas pelas efêmeras transformações da então “Sociedade da Informação”, nota-se um constante movimento de adaptação às novas práticas e tendências incorporadas ao fenômeno informacional. Ao dialogar com o contínuo crescimento humano e social visualiza-se o empenho das bibliotecas universitárias em exercer seu papel de protagonismo na era das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC 's).

No espaço para o ensino público superior, o processo de apropriação dos recursos informacionais acontece de maneira profusa e simultânea, nesse sentido, a variedade de demandas e comportamentos informacionais, exigem da biblioteca universitária e seus requeridos profissionais competências que se alinhem aos ideais propostos pela instituição na qual essa está alocada.

No panorama em que a biblioteca universitária também se apresenta como uma organização social é importante elucidar o seu papel no processo de democratização do acesso à informação e conseqüentemente ao conhecimento. A propósito, nessa ótica, mais que em todas as instâncias, se percebe a macro contribuição da biblioteca como agente de transformação social.

No contexto das IFES é possível mencionar que as políticas públicas de ensino, voltadas à democratização do acesso e à ampliação do sistema de educação do ensino superior, trouxeram adesão integral ao Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e ao Sistema de Seleção Unificada (SiSU). Este feito, tem

desempenhado papel fundamental no processo de equiparação do acesso à educação de vários grupos sociais.

Aqui, faz-se necessário ressaltar duas determinações legais que impulsionaram efetivamente a democratização do acesso ao ensino superior: a Lei de nº 12.771 de 29 de agosto de 2012, que dispõe sobre a reserva de 50% das vagas em instituições federais para de alunos oriundos de escolas públicas e/ou com renda *per capita* de um salário mínimo e meio, para alunos pretos, pardos, indígena; e a Lei de nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016, que altera a supracitada jurisdição a fim de inserir a inclusão de pessoas com deficiência na mesma reserva de vagas.

Diante dessa importante mudança do paradigma educacional, a chegada desse novo perfil de discentes às universidades, marca o início de um momento desafiador para as unidades de informação, uma vez que, emerge nesse contexto não tão somente novas demandas, mas, demandas específicas por informação. Ao acolher os referidos alunos no ambiente da biblioteca, acolhe-se também a missão de promover a acessibilização dos espaços de conhecimento.

As instituições sem fins lucrativos, como é o caso das bibliotecas universitárias públicas, existem por causa da sua responsabilidade, na qual se tem como objetivo fazer a diferença na sociedade na vida dos indivíduos. Elas existem por causa da sua missão e isto nunca deverá ser esquecido (DRUCKER, 1995).

Na qualidade de organização do conhecimento a biblioteca universitária possui informações e conhecimentos que a tornam bem informada e capaz de percepção e discernimento. Isso lhe confere assim uma vantagem, que lhe possibilita agir com inteligência, criatividade e, ocasionalmente, com esperteza para alcançar seus objetivos e atender as demandas de seus clientes (CHOO, 2003).

Com isto, compreende-se que a biblioteca (enquanto agente transformador da realidade) é dotada de capacidade intelectual e metodológica para promover a universalização do acesso ao conhecimento.

Subjacente à concepção de biblioteca para todos está o ideal proposto pelo desenho universal. Neste, o *design* dos serviços, produtos e edificações oferecidos ao meio social devem estar acessíveis a toda diversidade humana. No

alvorecer dessa discussão, cabe a nós refletir, por que não fazer da biblioteca universitária uma proposta de desenho universal?

Melo (2006, p.18) define que

O Design Universal (Universal Design), ou Design para Todos (Design for All), diz respeito ao desenvolvimento de produtos e de ambientes para serem usados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado.

A acessibilidade proposta pelo viés exclusivista do “*Design para Todos*” trata da democratização do acesso aos mais variados recursos fornecidos às pessoas em seu fazer diário, trata-se da qualidade de vida dos cidadãos, da promoção do bem estar e da garantia de direito de todos. As discussões apresentadas por essa proposta, fez com que a *International Organization for Standardization* (ISO) a reconhecesse como referência de eficácia na comunicação dos diferentes usuários (JUVÊNCIO; TROMPIERI FILHO, 2017).

Melo (2006) apresenta ainda os sete princípios utilizados para nortear projetos que visem alcançar acessibilidade plena, sendo eles:

- **Uso equitativo.** O design é útil e comercializável para pessoas com habilidades diversas. - **Flexibilidade no uso.** O design acomoda uma ampla variedade de preferências e habilidades individuais. - **Simples e intuitivo.** O uso do design é fácil de entender, independentemente da experiência, do conhecimento, das habilidades linguísticas ou do nível de concentração corrente do usuário. - **Informação perceptível.** O design comunica a informação necessária efetivamente ao usuário, independentemente das condições do ambiente ou das habilidades sensoriais do usuário. - **Tolerância ao erro.** O design minimiza perigos e consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais. - **Baixo esforço físico.** O design pode ser usado eficientemente, confortavelmente e com um mínimo de fadiga. - **Tamanho e espaço para aproximação e uso.** Tamanho apropriado e espaço são oferecidos para aproximação, alcance, manipulação e uso independentemente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do usuário (MELO, 2006, p. 19 grifo da autora).

No tocante da aplicação dos preceitos do desenho universal em bibliotecas universitárias, Sousa e Bezerra (2010) enfatizam que os usuários com deficiência devem ser levados em consideração indispensavelmente no momento do planejamento de serviços a fim de evitar que estes sejam dispensados, ou então que seu atendimento seja improvisado, assistencialista, podendo o direito do indivíduo de ir e vir, realizar seus estudos, pesquisas e interagir com outros membros da comunidade universitária.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2014, p. 17) reitera ainda que “O “desenho universal” não excluirá as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias”, uma vez que, existem situações nas quais construir itens e ambientes que atendam a todos de forma plena, é quase inconcebível.”

Tendo em vista a abordagem do referido conceito, é importante considerar que a proposta do desenho universal para a biblioteca universitária pode ser incorporada à cultura organizacional desta como uma filosofia que redimensiona a forma pela qual os espaços, produtos, serviços e o atendimento de uma biblioteca são pensados para seus usuários. Outrora, ao tomar conhecimento a despeito dessa concepção, não se pode desconsiderar que a adoção desses parâmetros no fazer em sociedade será um grande desafio para as instituições, embora não deixe de ser único ou mais promissor caminho para fazer da biblioteca um lugar para todos.

2.2 As competências do bibliotecário na era da inclusão

As ações voltadas à promoção da acessibilidade e a inclusão de pessoas com deficiência nos espaços sociais, perpassam pelo universo de competências que um profissional possa desenvolver e oferecer no exercício de suas atividades laborais. Portanto, é relevante fazer uma reflexão sobre os bibliotecários e as relações de algumas de suas competências no atendimento das demandas de acessibilidade e inclusão.

Na compreensão de Castro Filho (2016, p. 252), as mudanças sociais provocam inquietações incentivadoras de novas competências profissionais que respondam às mudanças que os ambientes informacionais requerem.

Pensando nas questões do perfil do bibliotecário social e suas competências, destacamos que de tempos em tempos as tarefas mudam, em razão das tecnologias, dos movimentos sociais, políticos ou culturais, fazendo com que os ambientes informacionais e os próprios profissionais também tenham que se adaptar às mudanças.

Nas últimas décadas a pauta da inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência e a garantia de seus direitos à educação e aos bens culturais, por

exemplo, vem galgando cada vez mais espaços nos debates acadêmicos, o que implica mudanças sociais, culturais e políticas. Sendo o acesso à informação tão discutido atualmente, a pauta da acessibilidade aos conteúdos informacionais por diversos perfis de usuários, vem impactando as atividades laborais, seja por reivindicação dos indivíduos em particular, ou seja, pelas leis e normas já estabelecidas.

Nesse contexto, o desenvolvimento de competências ou a resignificação dessas, podem contribuir para a práxis dos bibliotecários contemporâneos. Para Valentim (2000) dentre muitas competências do bibliotecário, há aquelas gerenciais e as de cunho social e político, ponderando sobre a acessibilidade e inclusão, algumas dessas competências, aqui listadas, com tradução nossa, podem contribuir para implementação de uma gestão comprometida em responder às demandas de pessoas com deficiência.

No quadro abaixo serão apresentadas algumas das competências apontadas por Valentim (2000, p. 20), bem como uma breve explanação sobre as interlocuções com a temática deste estudo.

Quadro 1 - Competências gerenciais segundo Valentim (2000, p. 20), e reflexões sobre as interlocuções dessas com a temática estudada

Competências segundo Valentim (2000, p. 20)	Interlocuções com a temática deste estudo
“Dirigir, gerir, organizar e coordenar unidades de informação, sistemas e serviços.”	Para um gestor ter em perspectiva os diversos aspectos de acessibilidade, pode ser um fator de agregação de valor às atividades, produtos e na gestão de pessoal. Ex: o gestor precisa comprar mobiliário, não leva em consideração a acessibilidade, e uma pessoa com nanismo começa a integrar a sua equipe, como oferecer conforto e segurança ao novo integrante?
“Formular e gerenciar projetos de informação.”	Quando em um projeto de informação o gestor não contempla a diversidade humana, tal projeto pode se configurar sem acessibilidade metodológica, instrumental ou comunicacional, não atendendo por exemplo, aos usuários surdos. Quando os princípios de acessibilidade são internalizados por uma gestão, seus projetos nascem acessíveis, mesmo que seja de forma simples.
“Aplicar técnicas de marketing, liderança e relações públicas.”	Na aplicação das técnicas entender que entre os destinatários há pessoas com diferentes condições de deficiência, pode tornar seu produto inovador, pioneiro, além de atender a Lei Brasileira de Inclusão, que determina acessibilidade à informação e aos espaços públicos, ao trabalho, aos bens culturais. Agregar a

	inclusão e acessibilidade aos valores, e ações de responsabilidade social de uma instituição são diferenciais em uma gestão.
“Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, DSI, etc.).”	Agregar a essa competência conhecimentos sobre formatos acessíveis, pode garantir que o público de pessoas com deficiência visual, por exemplo, tenha as imagens que ilustram um catálogo, compreendidas pela técnica da audiodescrição. Se na gestão não há esse conhecimento, os demais colaboradores de uma unidade de informação, dificilmente incorporam esses saberes em suas atividades. A gestão pode estimular, capacitar e orientar sua equipe de forma que esta atenda os aspectos de acessibilidade informacional, comunicacional, metodológica entre outras.
“Planejar e executar estudos e treinamentos de usuários/clientes da informação.”	Pessoas com deficiência possuem uma forma singular de interagir com o mundo, compreender essa demanda potencializa uma gestão a criar suas capacitações, cursos, tutoriais, treinamentos contemplando acessibilidade comunicacional, informacional, metodológica, digital por exemplo. Criar conteúdo formativo em Libras, com legenda para surdos e ensurdecidos, audiodescrição, materiais com diferentes formatos, é raro. Quando a acessibilidade é uma preocupação da gestão, seus projetos, produtos, serviços refletem isso. Até porque, para oferecer acessibilidade, é preciso previsão orçamentária, para compra de equipamento, investimentos em diferentes recursos, e contratação de profissionais especializados, tudo isso é preciso ser planejado, logo são atribuições para a gestão prever. O estudo de usuários é uma oportunidade para conhecer demandas de informação e comportamentos diversos dos usuários e assim planejar seu atendimento.
“Planejar, formar e gerenciar redes de informação regionais e globais.”	As ações em rede são relevantes para resolver grandes demandas que uma unidade sozinha poderia não solucionar, além de agregar saberes diversos que compartilhados enriquecem todos os integrantes de uma rede como argumenta é o que argumenta Cunha (2018).

Fonte: elaborado pela autora, 2021.

Dito isto, é importante elucidar, que tais reflexões nos permitem perceber que não são necessárias competências inéditas, mas sim um redirecionamento das existentes para o seio das demandas sociais dos usuários.

E ainda no que tange a parceria e atividade colaborativa no âmbito da biblioteca, é válido mencionar que essa, possui reconhecimento no estudo de muitos autores. Cunha, (2018, p. 364), reitera que

As bibliotecas já estão reconhecendo a impossibilidade de, isoladamente, possuir todos os recursos informacionais para atender as necessidades de

seus usuários. Assim, esforços cooperativos visando a criação de uma rede eletrônica ligando os acervos das bibliotecas devem ser.

No que se refere a acessibilidade, o trabalho colaborativo em rede é uma possibilidade para gestores otimizarem recursos e ampliar a oferta de acervos para a comunidade com deficiência visual por exemplo, é o que argumenta Sousa, Malheiros e Furtado (2021, p. 239): “O trabalho de cooperação entre redes colaborativas é fundamental para maximizar acervos e ampliar a oferta de materiais para os usuários, visto que há pouca produção de livros em formato acessível nas bibliotecas.”

Diante do exposto, uma reflexão que salta aos olhos, é que as dimensões de acessibilidade, os princípios de inclusão para pessoas com deficiência na verdade são transversais às competências profissionais já existentes, é um ressignificar. Reside em perceber a pessoa com deficiência como um usuário da biblioteca, o contrário disso, é por conta do capacitismo e conseqüentemente da invisibilidade social.

Contudo, também com Valentim (2000, p. 20), ao conhecer as competências sociais e políticas para um bibliotecário, indicadas pela autora, é oportuno entender algumas muito significativas para os bibliotecários gestores no que se refere à inclusão de pessoas com deficiência. Competências sociais e políticas: Aconselhar e intervir na formação de políticas de informação; promover uma atitude crítica e criativa em relação a solução de problemas e questões de informação; promover uma atitude aberta e interativa com os vários atores sociais (políticos, empresários e profissionais de outras áreas, instituições e cidadãos comuns); identificar novas demandas sociais por informação.

Essas competências conferem ao gestor criticidade, ação proativa e política em uma atuação transversal, intersetorial de compreensão da acessibilidade e inclusão, congregando atores diversos da sociedade, que podem contribuir com a biblioteca para sua oferta de serviços e produtos de informação às pessoas com alguma condição de deficiência. Essa reflexão amplia os horizontes de atuação da biblioteca como uma instituição cultural e educadora de si mesma e da comunidade a qual atende.

Em virtude dessa explanação é oportuno comentar que a literatura não apresenta essencialmente uma “receita pronta” no que diz respeito às competências necessárias ao bibliotecário no atendimento às necessidades informacionais de pessoas com deficiência, especialmente a nível de gerência. Isto porque não são necessárias competências inéditas, mas sim, a atribuição um novo significado às preexistentes no processo de visualizar esse indivíduo como real usuário.

Destarte, na continuidade, apresenta-se o capítulo 3 o qual vai situar essa discussão no centro da temática para qual foi destinada, e com isso abordará a universalização do acesso à informação por meio da gestão de bibliotecas universitárias em seu processo de internalização da política de inclusão da pessoa com deficiência.

3 GESTÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS E A POLÍTICA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UMA PROPOSTA PARA UNIVERSALIZAÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO

O universo que abriga a humanidade e toda sua estrutura de vida pode ser considerada uma sociedade institucionalizada, e por isso, constituída por uma série de organizações que gerenciam o desenvolvimento e disponibilização de bens e serviços às pessoas (CHIAVENATO, 2004). Todavia, ao conceber esse raciocínio, logo direcionamos nosso olhar para a emergente necessidade de gerenciamento demandado por toda a estruturação de atividades e processos que organizam a vida em sociedade.

Maximiano (2000, p. 92) define as organizações como “[...] grupos sociais deliberadamente orientados para realização de objetivos ou finalidades, que podem ser classificadas em duas principais categorias: produtos e serviços”. Com efeito, identificar a presença desses sistemas que transformam recursos em bens tangíveis e intangíveis em toda parte do ambiente social, deixa iminente o entendimento que nos permite reconhecer a sociedade como uma macro organização composta por uma cadeia setORIZADA por mais estruturas organizacionais.

Drucker (1998) menciona ainda que a organização moderna existe para fornecer algum serviço específico à sociedade, precisa, portanto, estar na sociedade. Precisa estar em alguma comunidade, ser vizinha de alguém e fazer seu trabalho no interior de algum cenário social. Com isto, essas entidades geram repercussões que fará a sociedade sentir inevitavelmente contribuições para além da necessidade específica cuja foi designada, e, portanto, as repercussões sociais da organização também dizem respeito à sua administração.

No centro da questão para qual se destina essa escrita, é cabível apontar que na essência da criação, transformação e manutenção dessas estruturas encontra o gerenciamento de inúmeras variáveis que compõem um sistema passível de administração.

No senso comum, a muitos projetos e ações malsucedidas se atribui a falta ou má gestão. Nesse sentido, logo, se faz necessário entender a importância

da coordenação de um empreendimento humano no processo que transforma um objetivo coletivo em ações organizacionais com êxito.

Para Chiavenato (2004) a gestão compreende a metodologia utilizada para a realização de um objetivo coletivo. Trata-se da administração de recursos físicos e materiais, financeiros, tecnológicos, dentre outros, com intuito de alcançar as metas e propósitos de uma organização de maneira eficiente e eficaz. A gestão é imprescindível para existência, crescimento e manutenção de qualquer organização.

Nesse sentido, Chiavenato (2004, p. 10) reitera ainda que

A tarefa de administrar se aplica a qualquer tipo ou tamanho de organização, seja ela uma grande indústria, uma cadeia de supermercados, uma universidade, um clube, um hospital, uma empresa de consultoria ou uma organização não-governamental (ONG).

Com isto, logo se percebe a essencialidade da administração e dos aspectos gerenciais para a sobrevivência de toda entidade que se configure uma organização com, ou sem fins lucrativos.

Nesse mesmo viés, Drucker (1998) aponta que a administração é multidimensional e por isso se apresenta como elemento indissociável a toda entidade a medida que assume função de

Meditar demoradamente na finalidade e missão específicas da entidade (trata-se da empresa privada, de hospital ou de universidade) e especificá-las; fazer com que o trabalho seja produtivo e o trabalhador se realize; conduzir as repercussões sociais e as responsabilidades sociais da organização. (DRUCKER, 1998, p. 31)

Na esfera pública, a gestão e seus esforços para administrar os recursos fogem da finalidade econômica e lucrativa. Nesse âmbito, a gestão pública pode ser considerada como o conjunto de órgãos e serviços estatais que buscam atender as demandas da sociedade na garantia de seus direitos. A administração pública se refere à gestão dos interesses públicos através da estruturação e prestação de serviços à população.

Di Pietro (2012) afirma que o termo gestão pública possui dois sentidos. A *priori* o sentido subjetivo, formal ou orgânico, no qual designa os entes que exercem a atividade administrativa, ou seja pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos

incumbidos de exercer uma das funções em que se triparte a atividade estatal: a função administrativa. Posteriormente em sentido objetivo, material ou funcional, ela designa a natureza da atividade exercida pelos referidos entes, sendo a própria função administrativa que incumbe, predominantemente, ao Poder Executivo.

O Art. 37 da Constituição de 1988 assinala que a administração pública, seja ela direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios deve ser norteada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Nesse delineamento, somente levando em consideração esses aspectos, as entidades adquirem capacidade de crescer, se desenvolver e contribuir com a sociedade.

Com base nos conceitos abordados, é possível inferir que a gestão é o tecido vital de toda estrutura organizacional e todavia, sem esta, desempenhar o papel de organização na sociedade institucionalizada seria quase impossível.

Matias-Pereira (2016) ao se debruçar sobre os paradigmas da gestão pública no mundo contemporâneo alude que no presente contexto, sua principal função é a de ampliar de forma sistemática as oportunidades individuais, institucionais e regionais de participação social a toda a população.

Tal qual uma organização do conhecimento as unidades de informação de uma instituição de ensino superior, carregam no coração a gestão dos processos de informação, que constituem a base para criar significado, construir conhecimento, tomar decisões, e exercer múltiplas influências (CHOO, 2003).

Outrora, se cabe a gestão e todo seu espaço de atuação, estruturar a prestação de bens, serviços e garantir o direito dos indivíduos no pleno exercício da cidadania, desde o aspecto legal (criação de leis) a concretização (políticas públicas e suas ações), logo, se observa neste, o espaço mais favorável para a criação e efetivação de políticas de inclusão de pessoas com deficiência em todos os segmentos do âmbito social.

Traçar esse diálogo faz-se necessário à medida que se observa na sociedade institucionalizada, um ciclo de vida um tanto burocrático para o desenvolvimento de propostas que finalmente se concretizem em ações. Todavia, se em tese a gestão não contemplar aspectos que assegurem a inclusão e

acessibilidade de pessoas com deficiência dentro de uma organização, como estas poderão se efetivar?

A gestão de ambientes organizacionais é um aspecto fundamental para a promoção da acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência, desde que, os princípios da inclusão sejam incorporados pela instituição. Tais princípios na Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU (2014, p. 24) já estão explicitados, a saber:

- a) A não discriminação;
- b) A plena e efetiva participação e inclusão na
- c) sociedade;
- d) O respeito pela diferença e pela aceitação das
- e) pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
- f) A igualdade de oportunidades;
- g) A acessibilidade;
- h) A igualdade entre o homem e a mulher;
- i) O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar
- j) sua identidade.

Os princípios de “não discriminação”, “participação plena”, “respeito a diferenças”, “igualdade de oportunidades”, podem ser favorecidos com uma gestão que incorpore na elaboração de seu Plano de Desenvolvimento Institucional, por exemplo, as dimensões de acessibilidade.

Desta forma, todo e qualquer projeto, ação, programa ou atividade que a gestão promova terá em sua gênese os princípios acima citados, impedindo que as pessoas por eles beneficiadas sejam esquecidas em suas demandas.

A Lei Brasileira de Inclusão também provoca as dimensões administrativas e de gestão quando determina no capítulo I, Art. 10 “Compete ao poder público garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo de toda a vida”, portanto nesse percurso de vida estarão presentes muitas instituições públicas, entre estas, a escola, a faculdade, a biblioteca.

A mesma Lei também diz no capítulo IV, ao falar sobre o direito à educação:

Art. 27. A educação constitui direito da pessoa com deficiência, assegurados 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.

Garantir o direito à educação em todos os níveis exige planejamento para garantia de recursos de diversas ordens, o que vai reclamar uma gestão consciente de seus desafios e compromissos com as demandas sociais. Nesse contexto, a Biblioteca pode ser percebida como partícipe desse processo de desenvolvimento educacional das pessoas com deficiência, e conseqüentemente como instituição, a Biblioteca seja qual for sua natureza, deverá fazer eco em sua gestão dos princípios de inclusão para que os direitos pela Lei proclamados, sejam de fato acessados no cotidiano.

Quando a Lei de Inclusão, disserta sobre o direito à informação e comunicação, diz:

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

Como garantir o acesso à leitura, à informação, sem que a gestão das Bibliotecas possa inserir tais necessidades no orçamento, no planejamento estratégico, na sua relação com seus fornecedores?

A responsabilidade da gestão em assegurar um ambiente acessível é enfatizada por Silva *et al* (2017, p. 87), ao dizer que diretrizes, normas e recursos destinados à promoção da acessibilidade devem ser alvo de planejamento na instituição, “Diretrizes, normas e recursos destinados à promoção da acessibilidade devem ser alvos de planejamento dentro da instituição, constando em seu regimento, de forma documentada para que se transformem em ações práticas.”

Os autores acrescentam:

O bibliotecário, como gestor, precisa criar políticas de acessibilidade e agregá-las aos serviços da biblioteca. Buscar parcerias com organizações de apoio aos deficientes e elaborar projetos de acessibilidade para adquirir financiamento do governo ou de empresas privadas são algumas alternativas para desenvolver a acessibilidade como medida de gestão da biblioteca.

O bibliotecário gestor, precisa compreender bem as nuances transversais que a acessibilidade possui em seu contexto interno e externo, e assim criar práticas de gestão que favorecem a internalização da política de inclusão.

Refletindo sobre essa transversalidade, Valentim (2002 *apud* Silva e Fernandes, 2017, p. 74), afirma que ao bibliotecário podem ser atribuídas competências de nível técnico/operacional e gerencial em sua atuação, a saber:

Competências de comunicação e expressão - Aplicação de técnicas de marketing, liderança e de relações públicas; COMUNICACIONAL
Competências técnico-científicas- Conhecimento da execução do processamento de documentos em distintos suportes em unidades, sistemas e serviços de informação; METODOLÓGICA, PROGRAMÁTICA
Competências gerenciais - Dirigir, administrar, organizar e coordenar unidades, sistemas e serviços de informação; PROGRAMÁTICA E ATITUDINAL
Competências sociais políticas - Planejar e executar estudos de usuários, assessorar e intervir na formulação de políticas de informação, etc. ATITUDINAL, PROGRAMÁTICA

Refletindo nessas competências é possível perceber sua intercessão com as dimensões de acessibilidade, comunicacional, instrumental, programática, atitudinal.

Para Silva *et al* (2017, p. 87), discutir a gestão em consonância a acessibilidade é cada vez emergente em diversas instituições, “A acessibilidade está, cada vez mais, sendo discutida no âmbito de diversas instituições como alvo de políticas de gestão em resposta às mudanças sociais, às possibilidades de novos usuários e demandas por novos serviços”.

As políticas de gestão podem se configurar em respostas aos desafios sociais contemporâneos, no que se refere a acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência pensar e implementar medidas de acessibilidade é um investimento, uma ação democrática na construção de ambientes que acolhem diversos perfis e assim possuem maiores possibilidades de atendimento a um repertório cada vez maior de demandas informacionais.

Para Neves e Padilha (2012, p. 44), “As informações e os conhecimentos restritos a poucas pessoas terminam por alimentar as diferenças, seja no âmbito da sociedade como no âmbito organizacional, criando um abismo.” O abismo citado pelas autoras impede que as pessoas com deficiência possam, por exemplo, reivindicar seus direitos, ter acesso à saúde, à educação e também contribui para

que muitos gestores ignorem os aspectos de acessibilidade em sua administração, seja por ignorância, seja por negligência ou capacitismo.

No mundo moderno, a necessidade de eficiência e produtividade faz com que os indivíduos sejam constantemente avaliados sobre critérios que julgam a sua maior e melhor capacidade de desenvolver atividades pessoais e/ou profissionais. Somado a esses fatores, a ideologia da heteronormatividade³ e corponormatividade⁴ construída historicamente pelo coletivo, apresenta como resultado a materialização do capacitismo, que aloca as pessoas na categoria binária da capacidade ou deficiência.

Essa distinção etimológica, extrapola as barreiras dos conceitos e definições criados para dar significado às palavras, uma vez que, no contexto atual, corrobora de forma expressiva com a manutenção de ideais que legitimam a vigência do padrão hegemônico dos corpos sem deficiência. Dialogando com esses aspectos, Campbell (2008), afirma que o capacitismo está incorporado nos hábitos culturais da sociedade, e pode ser configurado como resultado do posicionamento hegemônico dos indivíduos considerados “normais”.

Tal corrente de pensamento está fortemente arraigada a crença que apresenta a deficiência segundo o modelo médico. Nesse, a deficiência é tida como uma doença que invalida o sujeito e o torna incapacitado, dependente de cura, tratamento ou correção. Sasaki (2006, p. 29) aponta que

O modelo médico da deficiência tem sido responsável, em parte, pela resistência da sociedade em aceitar a necessidade de mudar suas estruturas e atitudes para incluir em seu seio as pessoas com deficiência e/ou de outras condições atípicas para que estas possam, aí sim, buscar o seu desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional. É sabido que a sociedade sempre foi, de modo geral, levada a acreditar que, sendo a deficiência um problema existente exclusivamente na pessoa com deficiência, bastaria prover-lhe algum tipo de serviço para solucioná-lo.

A palavra capacitismo tem origem no termo *Ableísmo* ou *Ableism*, proveniente do verbo em inglês *able*, que traduzido para a língua portuguesa significa ser capaz. O termo é relativamente novo e pouco utilizado na literatura brasileira, o que de antemão evidencia a invisibilidade de tal fenômeno. Vendramin

³ Ideologia que marginaliza orientações sexuais diferentes da heterossexual.

⁴ Ideologia que considera “normais” aqueles que não apresentam deficiências.

(2019) menciona ainda que o capacitismo é a concepção que se faz acerca de pessoas com deficiência, declarando que a condição corporal destas é algo que as define como menos capazes.

“[...] No caso do capacitismo, ele alude a uma postura preconceituosa que hierarquiza as pessoas em função da adequação dos seus corpos ao corpo normatividade. É uma categoria que define a forma como as pessoas com deficiência são tratadas de modo generalizado como incapazes [...]” (MELO, 2016, p.3272).

Sem se apropriar necessariamente da referida terminologia, em 2007 a Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em seu 2º art. já tratara desse fenômeno, ao caracterizar a discriminação por motivo de deficiência” como qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito de impedir o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais seja na esfera política, econômica, social, cultural, civil dentre outros.

Outro aspecto de suma importância abrangido por este mesmo artigo é a recusa de adaptação razoável como elemento de discriminação. A ausência da acessibilidade, bem como a recusa da construção e efetivação de adaptações necessárias para a acessibilização dos ambientes sociais, configura o que podemos considerar um exemplo de violência simbólica e porque não dizer direta aos indivíduos com deficiência.

A superação desse paradigma somente foi possível com a mudança dos olhares lançados sobre a deficiência. Abrindo espaço para uma nova perspectiva sobre a pessoa com deficiência e a valorização da diversidade humana, surge o Modelo Social da Deficiência no qual é possível identificar as barreiras e portanto a sociedade que as impõe como a maior causadora da exclusão desse segmento populacional.

Ao elucidar a problematização dessa temática, Sasaki (2006, p.45) elenca ainda fatores expressam diretamente a manifestação dessas barreiras:

- a) ambientes restritivos;
- b) políticas discriminatórias e suas atitudes preconceituosas que rejeitam a minoria e todas as formas de diferenças;
- c) discutíveis padrões de normalidade;
- d) objetos e outros bens inacessíveis do ponto de vista físico;

- e) e) pré-requisitos atingíveis apenas pela maioria supostamente homogênea;
- f) quase total desinformação sobre deficiências e sobre direitos das pessoas que tem essas deficiências;
- g) práticas discriminatórias em muitos setores da atividade humana.

Dito isto, fica mais inteligível compreender a manifestação do capacitismo nos espaços e nas relações sociais, uma vez que, se faz necessário consciência e vasta reflexão crítica para enxergar opressão e violência em barreiras aparentemente silenciosas. Para além disso é preciso também sensibilidade e desejo de romper com valores que corroboram para a manutenção de uma sociedade capacitista e excludente.

O capacitismo, é por muitas vezes incorporados nas ações gerenciais, com muita sutileza, e com difícil contestação, uma das causas a falta de conhecimento da sociedade em geral. Em decorrência dos fatos até aqui mencionados, torna-se essencial, estabelecer um vínculo mais que necessário entre a biblioteca em seu fundamental papel de disseminar informação e a inclusão de pessoas com deficiência por meio da acessibilização de seu espaço e de sua prestação de produtos e serviços.

3.1 A política de inclusão na gestão do Sistema de Bibliotecas da UFC

No cerne da questão para qual se propõe esse estudo, é conveniente refletir sobre abordagem conceitual e prática da gestão das unidades de informação e seu intrínseco relacionamento com o estabelecimento de políticas que façam da biblioteca universitária uma organização democrática.

De acordo com Spudeit (2017, p. 144)

As unidades de informação são cada vez mais vistas como organizações prestadoras de serviços, cujo principal insumo é a informação que agrega valor às instituições e formação do capital intelectual. É preciso que haja um planejamento para o atendimento das necessidades informacionais dos clientes que buscam os serviços oferecidos pelas unidades de informação.

Ao recuperar preceitos da administração empresarial, a biblioteca universitária torna-se um ambiente propício à aplicação de metodologias da gestão organizacional. A propósito, verifica-se que o planejamento, organização, execução e controle, são processos administrativos já incorporados à gestão da biblioteca universitária. A distribuição de tarefas, definição de objetivos, gerência de recursos (humanos, materiais, tecnológicos etc.) e a visão de futuro, são atribuições que também demandam do bibliotecário competências gerenciais.

A gestão das bibliotecas universitárias está inevitavelmente alinhada à estrutura, missão, visão e objetivos das instituições em que estão inseridas. Nesse mesmo raciocínio estão as universidades sob influência e domínio de outras instâncias governamentais e superior. Sob visão sistêmica, todos funcionam como parte de um sistema maior e, portanto, refletem de forma estrutural as mudanças de ordem política, social e econômica.

Nessa conjuntura, observa-se que as demandas sociais estão paulatinamente transformando a oferta de serviços e produtos das organizações públicas e privadas. Entretanto, é válido ressaltar que essas transformações são inerentes e necessárias à evolução da humanidade.

As novas bases para o desenvolvimento organizacional requerem a frequente e contínua conectividade com os acontecimentos externos. Nesse sentido, ao se comprometer com os ideais da biblioteconomia social e da gestão do capital intelectual é que surge a criação de políticas voltadas para além da técnica bibliotecária (políticas de indexação, catalogação, classificação e desenvolvimento de acervos).

Logo, pode-se compreender que os caminhos trilhados pelas políticas de inclusão da pessoa com deficiência percorrem várias instâncias da sociedade para chegar às intuições de ensino superior e conseqüentemente a biblioteca universitária. No caso do Sistema de Bibliotecas Universitárias da UFC (SiB/UFC), percebe-se que diante desse apanhado teórico as políticas de inclusão chegam ao *locus* da biblioteca na seguinte estruturação.

Figura 1 - Organograma de Pirâmide Invertida Hierarquia da Internalização das políticas de Inclusão de PcD



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Descrição da imagem: Ilustração de um quadro com fundo predominantemente lilás, ao centro uma pirâmide invertida na cor azul. No cabeçalho em letra azul lê-se: Hierarquia da internalização das políticas de inclusão da PcD. Ao centro uma pirâmide lê-se de cima para baixo: políticas de inclusão internacionais e nacionais. Políticas de inclusão institucional da UFC. Políticas de Inclusão do SiB/UFC. Fim da descrição.

O processo de internalização das políticas de inclusão da PcD no SI/BUFC reflete a inserção das mesmas no ambiente constitucional (internacional/nacional), institucional (universidade). E por isso, a promoção da acessibilidade de pessoas com deficiência compreende a estruturação de serviços desenvolvidos e pensados por uma série de órgãos e comissões.

No que tange aos regimentos internos da UFC, a criação da Comissão Especial de Educação Inclusiva (CEIn) em 2009 deu início a realização de estudos acerca das condições de acessibilidade. Com intuito de propor o desenvolvimento de políticas de inclusão de pessoas com deficiência na instituição, a comissão apresentou resultados que evidenciaram a necessidade da efetivação de ações afirmativas que promovessem a acessibilidade do espaço universitário (LEITÃO; VIANA, 2014, p. 25).

Como proposta aos resultados dos estudos realizados é importante destacar a criação da Secretaria de Acessibilidade UFC Inclui em 2010 por meio da Resolução nº 26 do Conselho Universitário (Consuni), que se configurou como a

primeira prática institucionalizada da efetivação de políticas públicas voltadas para a inclusão (LEITÃO; VIANA, 2014, p. 25).

No âmbito que concerne à promoção de práticas mediadoras da informação acessível à pessoas com deficiência Sousa e Rabelo (2014, p. 59) reiteram:

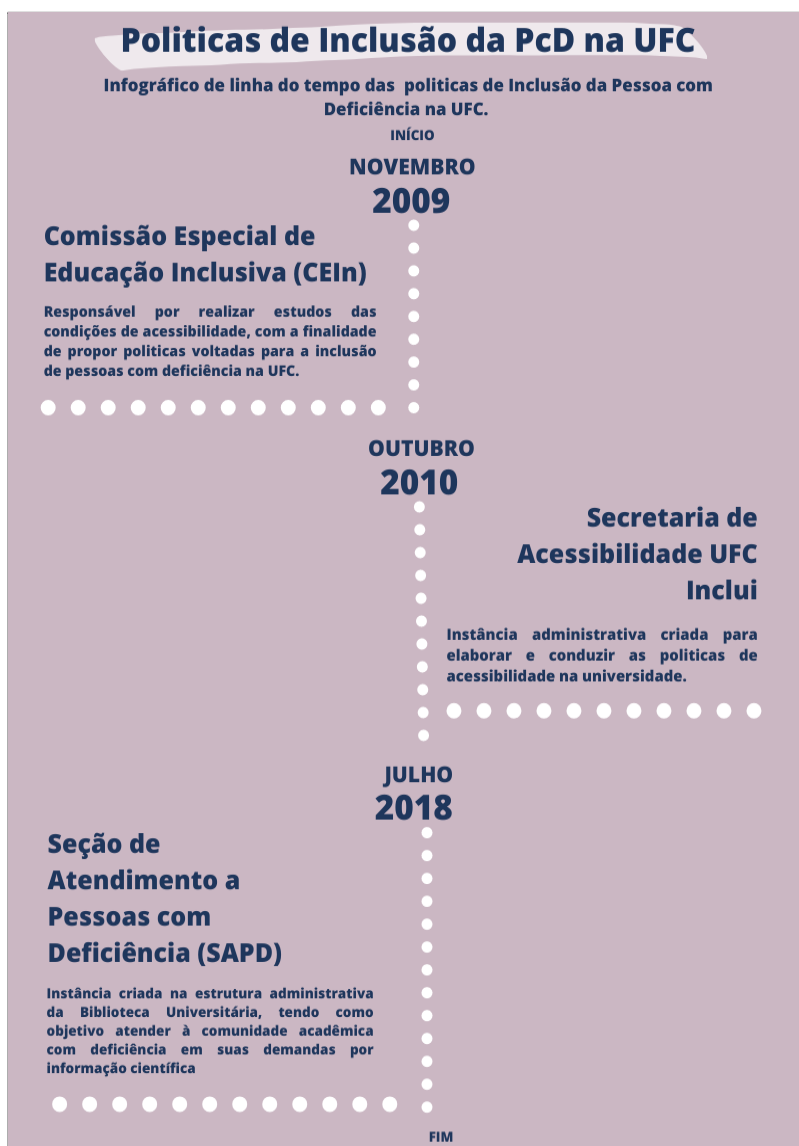
“Visando resolver essas questões, o sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) criou, em 2009, a Comissão de Acessibilidade, que tem como objetivo principal diagnosticar as condições de acessibilidade nas bibliotecas da instituição e propor ações que visassem estimular a criação de uma política inclusiva, que fosse diluída nos serviços e produtos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas da UFC nos diversos campi da universidade.”

Nessa ocasião, logo entende-se que a efetivação dos serviços informacionais especializados visa atender as necessidades de pessoas com deficiência e, todavia, compreender a importância do desenvolvimento dessas práticas para a acessibilidade informacional do referido público é compreender a essencialidade da existência de organismos que cumpram com esse papel.

Frente a isto, pode-se perceber que o processo de internalização das políticas de inclusão dos alunos com deficiência no seio da instituição e da biblioteca universitária, caminham juntos e, portanto, dialogam intimamente com os princípios da igualitarização do acesso à educação e ao conhecimento.

Com o intuito de melhor visualizar a jornada das supracitadas políticas até a biblioteca universitária, apresenta-se um infográfico cronológico. Neste, é possível observar o marco temporal dos resultados da inserção e da gestão das políticas de inclusão da pessoa com deficiência na universidade.

Figura 2 - Infográfico Cronológico das Políticas de Inclusão da PcD na UFC 2021



Fonte: Criado pela autora (2021).

Descrição da imagem: Ilustração colorida com fundo lilás. No cabeçalho em letra azul lê-se: políticas de inclusão da PcD, infográfico de linha do tempo das políticas de inclusão das pessoas com deficiência na UFC. De cima para baixo apresenta-se o texto: Início - Novembro de 2009 Comissão Especial de Educação Inclusiva (CEIn). Outubro de 2010 Secretaria de Acessibilidade UFC incluir. Julho de 2018 Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (SAPD). Fim da descrição.

A SAPD, foi constituída conforme resolução do Consuni número 32 em maio de 2017, com a definição de sua missão estabelecida conforme documento de "Normas administrativas: órgãos de assessoramento e complementares", em 2016 pelo Sistema de Bibliotecas.

A SAPD atende à comunidade acadêmica com deficiência em suas demandas por informação científica, com ações que efetivam a acessibilidade no

Sistema de Bibliotecas da UFC, atuando em parceria com as comissões especializadas de estudo conforme sua singularidade e demais unidades acadêmicas envolvidas no processo de inclusão (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, [s.d.]).

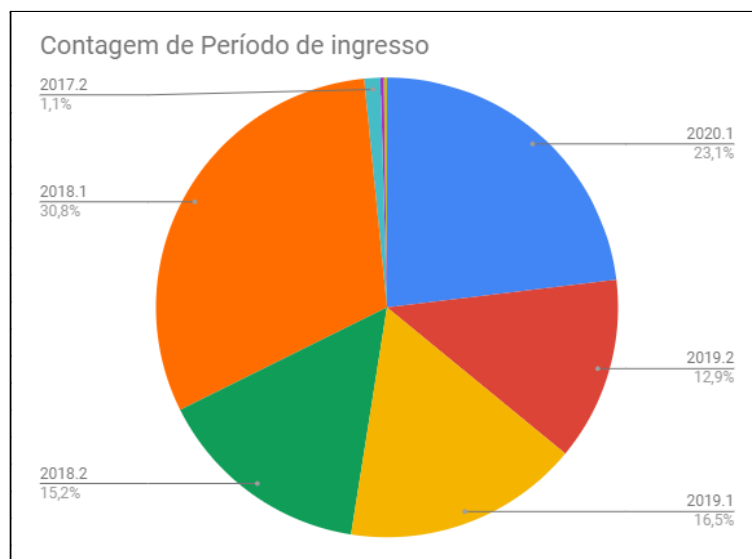
Compete à mesma segunda a norma administrativa da BU.

a) Promover a capacitação no uso de tecnologias assistivas necessárias à promoção da acessibilidade à informação para usuários com deficiência; b) Incentivar a mudança de atitude em relação às pessoas com deficiência, através de capacitações, eventos, ações de informação e esclarecimento sobre o atendimento em bibliotecas universitárias; c) orientar sobre os requisitos de acessibilidade em espaços públicos, no caso das Bibliotecas do Sistema, em conformidade com o Decreto n ° 5296 NBR 9050 e recomendações do SINAES; d) criar, desenvolver, aprimorar serviços, produtos e recursos de informação para pessoas com deficiência. Promover o desenvolvimento de um acervo acessível para pessoas cegas e/ou com surdez. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2016)

Para efetivar suas competências a SAPD constituiu uma rede estadual com as bibliotecas que tinham alunos com deficiência e também com a parceria da Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui. A criação da SAPD surge como uma estratégia do Sistema de Bibliotecas buscando atender seus usuários com deficiência, que desde 2018 estavam presentes na universidade em diversos cursos.

De acordo com os dados obtidos no Censo de Alunos com Deficiência de 2020, realizado anualmente pela Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui, 442 pessoas com deficiência se encontram regularmente matriculadas na universidade. Além de apresentar o período de ingresso do aluno e a distribuição destes entre os campuses da instituição, os dados expõem ainda, a condição de deficiência de cada aluno, como ilustram os gráficos a seguir.

Gráfico 1 - Contagem do período de ingresso de alunos deficiência na universidade

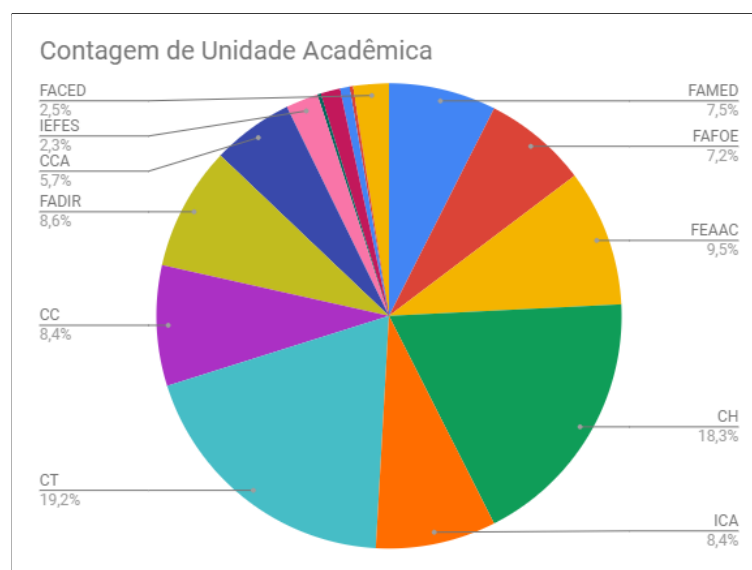


Fonte: Secretaria de Acessibilidade UFC inclui (2020).

Descrição do gráfico: Gráfico setorial da contagem de período de ingresso de alunos com deficiência em porcentagem, no setor de cor azul claro 2017.2 = 1,1%; setor laranja 2018.1 = 30,8%; setor verde 2018.2 = 15,2%; setor amarela 2019.1 = 16,5%; setor vermelha 2019.2 = 12,9%; setor azul escuro 2020.1 = 23,1%.

Os resultados do gráfico 1 evidenciam a expressiva chegada das pessoas com deficiências na universidade a partir de 2017, ano que sucede a vigência da garantia da entrada dessa população no ensino superior público por meio da Lei de nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016, que altera a Lei de nº 12.771 de 29 de agosto de 2012, a fim de inserir na política de cotas a reserva de vagas a pessoas com deficiência.

Gráfico 2 - Total de alunos com deficiência por unidade acadêmica

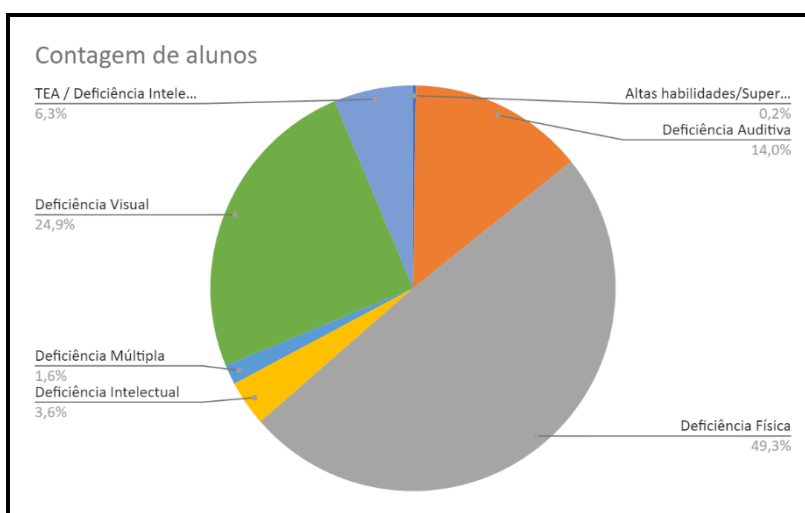


Fonte: Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui (2020).

Descrição do gráfico: Gráfico setorial do total de alunos com deficiência por unidade acadêmica em porcentagem, no setor de cor amarelo = FACED 2,5%; setor rosa = IEFES 2,3%; setor azul escuro = CCA 5,7%; setor verde = FADIR 8,6%; setor roxo = CC 8,4%; setor Azul = CT 19,2%; setor azul claro - FAMED 7,5%; setor vermelho = FAFOE 7,2%; setor amarelo - FEAAC 9,5%; setor verde - CH 18,3; setor laranja - ICA 8,4%.

O mapeamento apresentado pelo gráfico 2 nos permite ter uma visão profusa da ocupação dos espaços da universidade pelas pessoas com deficiência. A pulverização desses alunos pelas mais variadas unidades acadêmicas bem como os diversos cursos da instituição, revela a conseqüente demanda por acessibilidade em vários espaços da universidade, incluindo a biblioteca que atenderá a demanda informacional daquele usuário.

Gráfico 3 - Total de aluno de acordo com a condição de deficiência



Fonte: Secretaria de Acessibilidade UFC Inlui (2020).

Descrição do gráfico: gráfico setorial do total de aluno de acordo com a condição de deficiência em porcentagem. Setor lilás - TEA / deficiência intelectual = 6,3%; setor verde deficiência visual = 24,9%; setor azul - deficiência múltipla = 1,6%; setor amarelo - deficiências intelectuais = 3,6%; setor cinza – deficiência física = 49,3%; setor laranja deficiência auditiva = 14,0%; setor preto - altas habilidades/Superdotação = 0,2%.

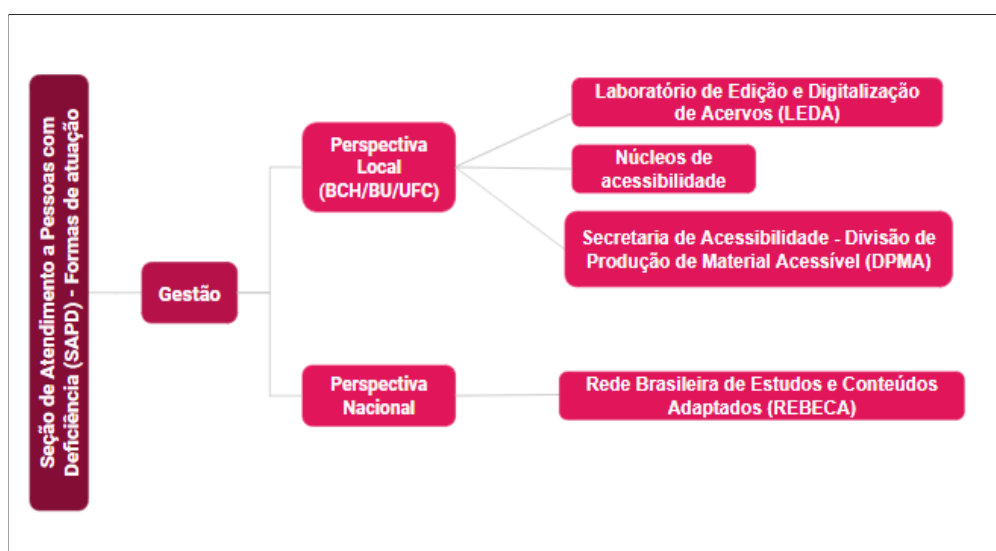
A caracterização do perfil do aluno mediante a sua condição de deficiência se torna essencial para que se reconheça a particularidade das diferenças individuais dos discentes em sua demanda por acessibilidade, para que se respeite seu direito de pertencer, bem como contemplar todas as dimensões da acessibilidade na criação e gerenciamento das políticas de inclusão voltadas para esse alunado.

A rede de bibliotecas da UFC dispõe de atendimento personalizado por meio da Seção de Atendimento à Pessoa com Deficiência (SAPD) que estrutura todo o funcionamento da biblioteca acessível dentro do sistema. A mesma oferece os serviços de edição e digitalização de textos acadêmicos (livros e artigos científicos) em formato acessível, levantamento bibliográfico de literatura acadêmica, orientação à pesquisa bibliográfica, além da gestão dos núcleos de acessibilidade e das parcerias locais e nacionais advindas de colaborações internas e externas à universidade. A prestação desses serviços é feita conforme a Lei Brasileira de Inclusão nº 13.146 de 06 de julho de 2015, Lei dos Direitos Autorais nº 9.610 de 19 de fevereiro de 1998, e o Tratado de Marraqueche, promulgado por meio do Decreto nº 9.522/2018.

Nesta acepção, os fluxogramas apresentados a seguir irão expor a departamentalização logística do funcionamento da seção bem como a operacionalização de atendimento a suas demandas.

O esquema abaixo apresenta em fluxos os eixos de atuação da SAPD, assim como, sua gestão a nível interno e externo, e logo, suas parcerias a nível regional e nacional.

Figura 3 - Organograma Formas de Atuação da SAPD - Gestão



Fonte: Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (2021).

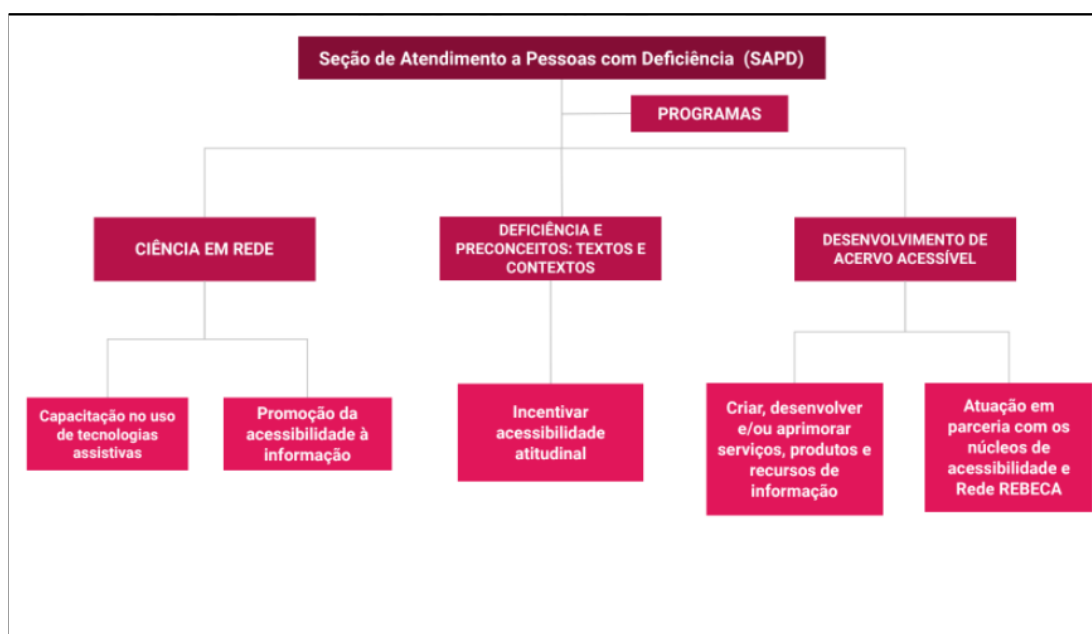
Descrição do organograma: ilustração de um retângulo de fundo branco, ao centro imagem de um organograma com retângulos na cor rosa, ligados por linhas que representam a atuação da SAPD. Disposto de forma vertical na lateral esquerda, lê-se Seção de atendimento a pessoas com deficiência (SAPD) - Formas de atuação. Ligada a esse por uma linha, está o eixo Gestão que atua na Perspectiva local (BCH/BU/UFC): Laboratório de edição e digitalização de acervos (LEDA),

Núcleos de acessibilidade e Secretaria de acessibilidade - Divisão de produção de material acessível (DPMA) e Perspectiva nacional: Rede brasileira de estudos e conteúdos adaptados (REBECA). Fim da descrição.

Neste, é possível perceber que a estruturação dos serviços de acessibilidade pela seção, apresenta uma configuração sistêmica, na qual é integrada várias instâncias da estrutura organizacional da universidade. Na perspectiva nacional, a seção apresenta ainda uma consolidada parceria com a Rede Brasileira de Estudos e Conteúdos Adaptados (Rede Rebeca). Isto porque a Rede Rebeca, integra o vínculo de várias instituições de ensino superior pública do país, por meio de uma rede colaborativa que tem o intuito de promover o compartilhamento de informações técnicas sobre a editoração de acervos adaptados bem como a cooperação de catálogos e acervos digitais, destinados ao suporte informacional acadêmico das pessoas com deficiência visual.

Oportunamente, no que se refere ao desenvolvimento de programas, a seção adota a administração funcional de projetos que trabalhem acessibilidade no contexto da universidade e das atividades a serem originalmente propostas pela biblioteca universitária.

Figura 4 - Organograma dos Programas que compõem a SAPD



Fonte: Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (2021).

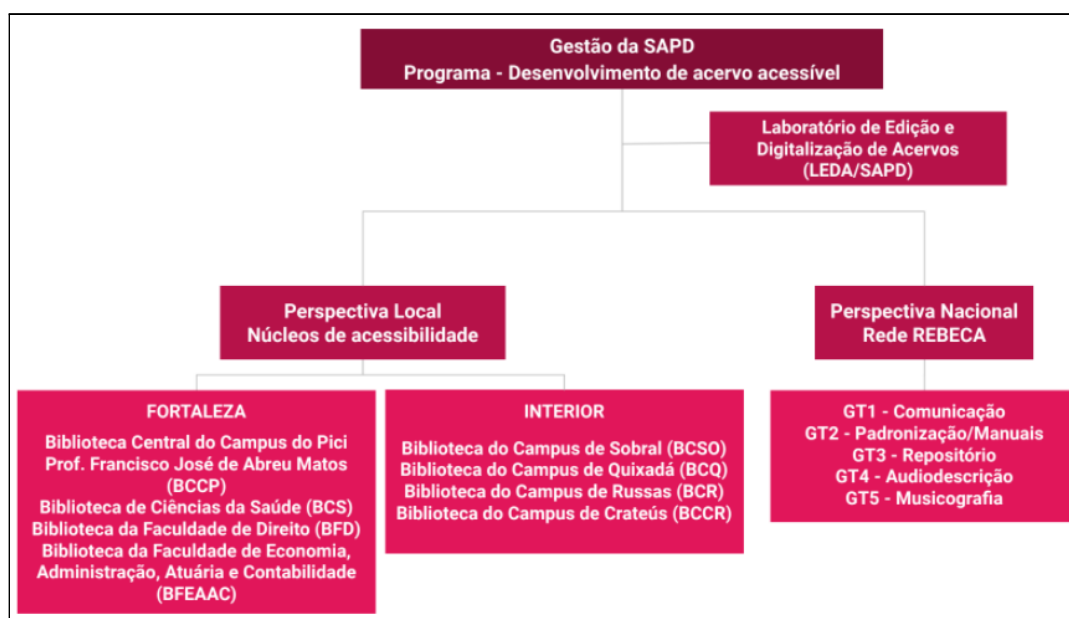
Descrição do organograma: ilustração de um retângulo de fundo branco, ao centro imagem de um organograma com retângulos na cor rosa, ligados por linhas que representam a relação dos projetos da SAPD e seus objetivos. No topo da imagem lê-se: Seção de atendimento a pessoas com deficiência (SAPD). Ligado a esse está eixo Programas que se divide em três projetos. Projeto Ciência em Rede: que objetiva capacitações no uso de tecnologias assistivas e promoção da acessibilidade à informação. Projeto Deficiência e Preconceitos: textos e contextos, tem o objetivo,

incentivar a acessibilidade atitudinal. Projeto Desenvolvimento de Acervo Acessível, objetivo de: criar, desenvolver e/ou aprimorar serviços, produtos e recursos de informação e atua em parceria com os núcleos de acessibilidade e Rede REBECA. Fim da descrição.

Ao conhecer os eixos de atuação delineados pela seção, observa-se o alinhamento de programas que trabalham as várias faces da promoção a cultura da acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência, não só no que diz respeito ao suprimento das demandas informacionais aos usuários em questão, mas a toda comunidade acadêmica também responsável por esse processo de inclusão.

O programa Desenvolvimento de Acervo Acessível encabeça a proposta que consolida a criação e a manutenção de serviços e produtos informacionais, pensados essencialmente para o atendimento do público em evidência. A atuação desse programa dialoga intimamente com a missão o de toda e qualquer biblioteca, incentivar e possibilitar o acesso ao conhecimento. Seu desdobramento estabelece ainda, a estruturação de um subsistema no qual tem-se núcleos de acessibilidade funcionando de forma colaborativa por todo o SiB/UFC. Essa ordenação é ilustrada detalhadamente a seguir.

Figura 5 - Organograma do Programa de Desenvolvimento de Acervo Acessível da SAPD



Fonte: Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (2021).

Descrição do organograma: ilustração de um retângulo de fundo branco, ao centro imagem de um organograma com retângulos na cor rosa. Os retângulos estão ligados por linhas que representam as relações de atuação local e nacional do programa apresentado. No topo da imagem lê-se: Gestão da SAPD Programa – Desenvolvimento de acervo acessível, ligado este o eixo Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos (LEDA) que atua na perspectiva nacional Rede Rebeca e seus grupos de trabalho 1 Comunicação, 2 Padronização/Manuais, 3 Repositório, 4 Audiodescrição, 5 Musicografia.

Na Perspectiva Local – Núcleos de Acessibilidade, em Fortaleza esses núcleos são compostos pelas seguintes unidades: Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos (BCCP); Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS); Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD); Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC). No interior as unidades que se configuram núcleo de acessibilidade são: Biblioteca do Campus de Sobral (BCSO); Biblioteca do Campus de Quixadá (BCQ); Biblioteca do Campus de Russas (BCR); Biblioteca do Campus de Crateús (BCCR). Fim da descrição.

O Laboratório de Edição de Digitalização de Acervos (LEDA) foi criado originalmente na SAPD com o objetivo de adaptar materiais bibliográficos para os alunos com deficiência. Este, inaugurou o processo que posteriormente viria a ser desenvolvido também pelos núcleos de acessibilidade estabelecidos em várias bibliotecas do sistema em Fortaleza e no interior.

Segundo Santos *et al.* (2022), a grande maioria dos usuários atendidos pela seção e seus respectivos núcleos, possuem deficiência visual, com isso, o serviço prioritariamente solicitado compreende a adaptação de materiais bibliográficos da grade curricular de seu curso. Isto porque, os recursos informacionais disponibilizados aos alunos com deficiência no decorrer de sua formação não estão acessíveis, e portanto, precisam ser adaptados à condição de acesso deste usuário.

A condição de acesso para esses usuários se dá a partir de ferramentas criadas para a acessibilização dos espaços, produtos e serviços comuns ao meio social. As Tecnologias Assistivas (TA's) surgem ainda como a mais importante e porque não, única alternativa para a inclusão de corpos plurais na vida em sociedade frente aos padrões “não universais”. Estas, se configuram, “[...] recursos e serviços que visam facilitar o desenvolvimento de atividades da vida diária por pessoas com deficiência. Procuram aumentar capacidades funcionais e assim promover a autonomia e a independência de quem as utiliza.” (MELO; COSTA; SOARES, 2006, p.62).

As TA's ocupam espaço em todas as áreas da atividade humana, por isso, são percebidas a partir de equipamentos que auxiliam desde a locomoção e mobilidade física ao acesso à informação e a comunicação. No contexto da biblioteca, estas se relacionam intimamente com as TIC's e assim possibilitam o acesso de alunos com deficiência visual ou baixa visão a computadores, tablets e demais dispositivos utilizados para obtenção de recursos informacionais.

A presença de lupas eletrônicas⁵, ampliadores de tela⁶, leitores de tela⁷ com síntese de voz, impressoras Braille⁸ e software especializados para produção de material em Braille, são alguns exemplos de tecnologias assistivas utilizadas comumente no processo de ensino e aprendizagem do aluno em evidência.

No desenrolar desta narrativa, é importante mencionar que tais recursos por si só não permitem o pleno e integral acesso do usuário às informações disponíveis nos materiais bibliográficos em formato eletrônico. Isto porque, o objetivo da tecnologia é facilitar a vida das pessoas, auxiliando na resolução de problemas que antes pareciam não ter solução, e por isso, é preciso que recordar que a tecnologia sempre será um meio pelo qual podemos alcançar um propósito, e não o fim.

Oportunamente, é primordial relatar que a barreira que impossibilita a autonomia da inteligência artificial no processo de leitura dos materiais se apresenta por meio do formato pelo qual os materiais são convencionalmente produzidos pelo mercado editorial. A ausência de descrição nas imagens, gráficos, tabelas e demais recursos visuais; o uso de textos colunados e fontes que atrapalhem a legibilidade; a presença de *layouts* gráficos que apresentam demasiado uso de efeitos visuais, são alguns fatores que comprometem total e/ou parcialmente o acesso do usuário as obras bibliográficas, por serem ilegíveis aos leitores de tela.

Ao tratar das questões de legibilidade no projeto gráfico para a leitura de livros e periódicos, Meadows (1999) alude que é necessário compromisso em apresentar a informação de forma mais facilmente digerível ao leitor. Para esse contexto, se o leitor é personificado pelo indivíduo com deficiência é preciso ainda levar em consideração fatores como a fonte tipográfica em estilos coerentes e sem serifas, evitando-se textos na vertical, priorizando-se contraste visual que facilite a percepção e a legibilidade da informação ofertada a pessoa com deficiência visual (ABNT, 2020).

⁵ Equipamento que amplia a visibilidade de textos, imagens, etc.

⁶ Similar a de uma lupa acessório que aumenta a representação gráfica da tela de celular, computador e etc.

⁷ Aplicativo de software que converte um texto em áudio.,

⁸ Sistema de escrita tátil que é originalmente escrito em papel relevo.

Para compreender a essencialidade da adaptação de um material mais legível a pessoa com deficiência visual, é fundamental ilustrar a minuciosidade de detalhes que aos olhos das pessoas videntes parecem inofensivos, mas, para pessoas com baixa visão por exemplo se tornam obstáculos no momento da leitura.

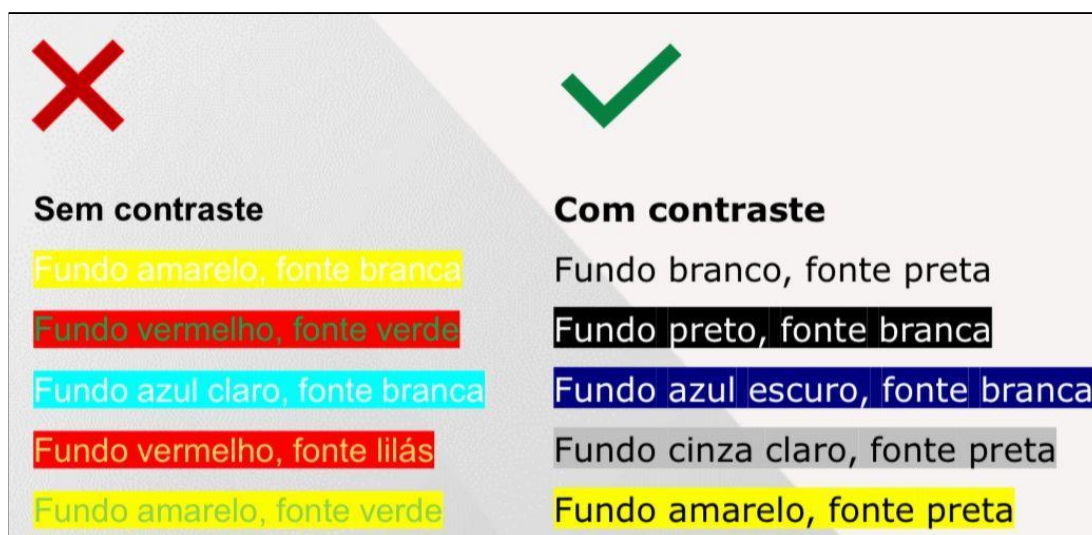
Figura 6 - Coerência de estilos em fontes tipográficas



Fonte: Correia (2020).

Descrição da imagem: Ilustração de estilo de fontes tipográficas. Da direita para a esquerda visualizam-se três colunas. Na primeira, vê-se exemplos de fontes sem serifa, apontadas como ideais. Na segunda, exemplos de fontes com serifa, as quais devem ser evitadas. Na terceira coluna, exemplos de fontes cursivas, decoradas, itálicas que também devem ser evitadas.

Figura 7 - Comparação do uso de contraste visual



Fonte: Correia (2020).

Descrição da imagem: Ilustração em fundo de cor cinza claro. No centro da imagem duas fileiras de palavras. A primeira, apresenta exemplos sem contraste visual, as quais devem ser evitadas. A segunda, apresenta exemplos com contraste a quais devem ser priorizadas. As palavras estão sobre tarjas coloridas que apresentam o contraste entre fundo e cor da fonte. Fim da descrição.

No ínfimo dessa questão, reitera-se que a acessibilização do projeto gráfico para pessoas com deficiência visual conta indispensavelmente com o recurso da audiodescrição, que segundo a norma 14452 ABNT NBR (2020) é conceituada como recurso de acessibilidade comunicacional que permite através da narração descritiva a tradução de imagens estáticas ou dinâmicas, textos e origem de sons que não são passíveis de identificação sem o uso da visão.

Dada a importância de contextualizar o uso da audiodescrição na elaboração de materiais em formato acessível, Motta e Romeu Filho (2010, p. 11) afirma que esta se apresenta como

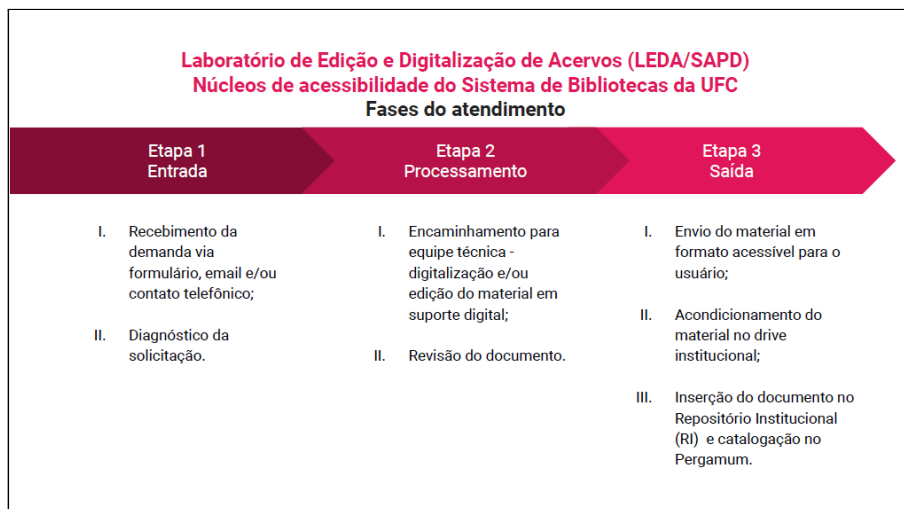
[...] mediação linguística, uma modalidade de tradução intersemiótica, que transforma o visual em verbal, abrindo possibilidades maiores de acesso à cultura e à informação, contribuindo para a inclusão cultural, social e escolar. Além das pessoas com deficiência visual, a audiodescrição amplia também o entendimento de pessoas com deficiência intelectual, idosos e disléxicos.

Dado que existe uma interdependência entre imagem e texto, o aluno com deficiência visual enfrenta uma situação de desigualdade, isso porque o acesso aos recursos imagéticos foi historicamente negado. E nesse contexto a audiodescrição é a ferramenta que possibilita compreender e exercitar mentalmente estas inter-relações (VIEIRA; LIMA, 2010).

Em consenso com esse juízo, é que se percebe a essencialidade da intervenção humana nos processos mecanicistas criados pelos adventos tecnológicos. E, todavia, ao trazer essa discussão para o contexto dessa pesquisa é que se observa o vínculo entre o fazer do bibliotecário e as tecnologias assistivas no processo de inclusão informacional do referido público.

A missão do bibliotecário na era da inclusão é despertada a partir da tomada de consciência acerca do *gap* entre a tecnologia que assiste o usuário e o estado da arte dos materiais bibliográficos convencionais. É, portanto, nesse sentido, que a atuação da SAPD, por meio do LEDA, e sua rede de atendimento, redimensiona a possibilidade da oferta de acesso à informação ao usuário com deficiência. A representação desse atendimento é detalhada adiante como mostra a figura 8.

Figura 8 - Fases de atendimento detalhada do Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos (LEDA/SAPD)



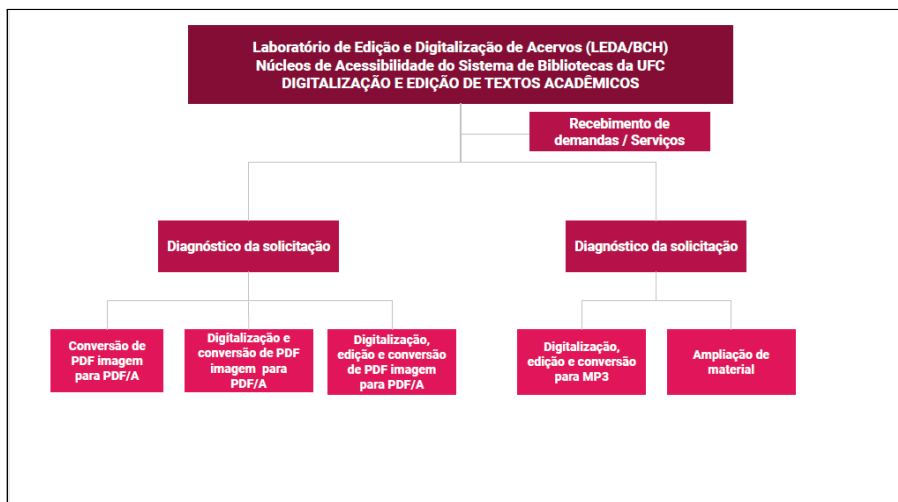
Fonte: Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (2021).

Descrição da imagem: Ilustração formada por um retângulo com fundo na cor branca. No topo da imagem lê-se: Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos (LEDA/SAPD) núcleos de acessibilidade do Sistema de Bibliotecas da UFC - Fases de atendimento. As fases estão nomeadas como etapas, que estão sobre uma larga seta na cor rosa. Etapa 1 - Entrada: recebimento da demanda via formulário, e-mail ou contatos telefônicos. 2 Diagnóstico da Solicitação. Etapa 2 - processamento: 1 encaminhamento para equipe técnica - digitalização e/ou edição do material em suporte digital. 2 Revisão do documento. Etapa 3 - Saída: 1 Envio de material em Formato acessível para usuário. 2 Acondicionamento no drive institucional. 3 Inserção do documento no Repositório Institucional (RI) e catalogação no pergamum. Fim da descrição

O procedimento que ordena o atendimento dos usuários segue a configuração fundamental a todo sistema de informação. Portanto, tem-se como etapa inicial a **Entrada**, materializada através do recebimento da demanda do usuário bem como o diagnóstico da mesma; no decorrer deste, o Processamento, que encaminha esta a equipe técnica que por sua vez operacionaliza e revisa tal requisição; e por fim, a **Saída**, etapa na qual o material acessível é disponibilizado para o usuário, catalogado e acondicionado junto ao acervo institucional.

Ao pormenorizar as atividades que consagram o atendimento às demandas desse alunado e o desenvolvimento de coleções em formato acessível, designa-se na sequência o processamento técnico dos materiais solicitados (Figura 9).

Figura 9 - Etapa do recebimento de demandas e serviços do Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos (LEDA/SAPD)



Fonte: Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (2021).

Descrição do organograma: ilustração de um retângulo de fundo branco, ao centro imagem de um organograma com retângulos na cor rosa, interligados por linhas que representam interações. No topo da figura lê-se: Laboratório de Edição e Digitalização de Acervos (LEDA/SAPD) núcleos de acessibilidade do Sistema de Bibliotecas da UFC- digitalização de textos acadêmicos. Ligado a este, apresenta-se o eixo de recebimento de serviços que se divide de acordo com o diagnóstico da solicitação, sendo eles: Necessidade de conversão de PDF imagem para PDF acessível. Digitalização e conversão de PDF imagem para PDF acessível. Digitalização edição e conversão de PDF imagem para PDF acessível. Digitalização, edição e conversão para MP3. Ampliação do material. Fim da descrição.

O processamento técnico das solicitações é designado após a análise, que permitirá identificar o melhor recurso para adaptação do material. O diagnóstico por sua vez, terá como premissa a avaliação não só do material solicitado pelo usuário, mas da melhor condição de acesso para o aluno. Esse último fator apresenta íntima relação com a condição de deficiência do usuário e da forma com qual ele se relaciona com os recursos de assistência. A título de exemplo, é oportuno ilustrar:

- a) O aluno cego que foi alfabetizado em *braille* e não conversa com os recursos tecnológicos vai a *priori* ser atendido pela conversão do material em formato *braille*;
- b) Em outro caso análogo, o mesmo usuário que por sua vez possui habilidades de manusear as ferramentas ofertada pelo o auxílio da tecnologia vai ser melhor atendido pela edição do material em formato acessível aos leitores de tela ou conversão para *MPEG Layer 3*, popularmente conhecido como *MP3*;
- c) Para estudante com baixa visão, a ampliação de textos e/ou o auxílio da lupa eletrônica será suficiente para o mesmo adquira acesso aos materiais.

Particularmente, no que tange a editoração dos recursos em pauta, a logística do tratamento desses materiais segue amparada por orientações, códigos e

regras biblioteconômicas. Isto porque, o fazer diário dessas atividades não se desvencilha das atribuições técnicas para qual se destina também o fazer bibliotecário.

Nesse sentido, para além da classificação, catalogação e indexação de materiais convencionais, está a elaboração de manuais e diretrizes que buscam a padronização da editoração de materiais acessíveis. Acerca disso, é preciso evocar o trabalho realizado pela parceria da seção com a Rede Rebeca no que tange às ações dos grupos de trabalho e em especial o grupo de trabalho 2 então responsável pelos estudos acerca da elaboração de regulamentos para a padronização desses materiais.

Para o estabelecimento dessas concepções e diretrizes é necessário ainda recuperar técnicas e abordagem do estudo de usuários, no que concerne à investigação feita para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação e quais fatores afetam o uso e o acesso a esta. Esse levantamento se torna imprescindível para conhecer a comunidade atendida pela biblioteca e conseqüentemente para auxiliar a unidade na previsão ou mudança de demanda de seus produtos e serviços, além de garantir que a necessidade do usuário seja atendido de maneira adequada (FIGUEIREDO,1994).

Ao dar continuidade aos programas que dividem os eixos de atuação da acessibilidade, é visualizado adiante a estrutura de um mapa mental que articula as ações do Projeto “Deficiência e Preconceito: Textos e Contextos” (Figura 10).

Figura 10 - Objetivos do Projeto - Deficiência e Preconceito: textos e contextos



Fonte: Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (2021).

Descrição do organograma: ilustração de um retângulo de fundo branco, ao centro da imagem um organograma com retângulos na cor rosa, interligados por linhas que representam relações e eixos do projeto. No topo do fluxo lê-se: projeto deficiência e preconceito: textos e contextos. Ligado a esse está o fluxo que descreve o objetivo do projeto: Promoção da acessibilidade atitudinal. No eixo capacitação: cursos, oficinas e treinamento para bibliotecários voltado ao atendimento a pessoas com deficiência na BU. Ações de esclarecimento visando promover a atuação de pessoas com deficiência na sociedade. Eixo comunicação - fórum de discussões com os núcleos de acessibilidade. Estratégia/ferramenta para diálogo com os usuários. Fim da descrição.

Para este, verifica-se o desempenho da biblioteca na esfera da acessibilidade atitudinal e comunicacional, posto que, se apresenta a capacitação de bibliotecários no que tange ao atendimento de alunos com deficiência no ambiente da biblioteca além dos fóruns de estudos e discussões com os núcleos de acessibilidade a despeito da busca pelo aprimoramento do diálogo com o referido público.

As atividades desse segmento, contam com a participação de bibliotecários, técnicos administrativos da seção, além de parcerias internas com a secretaria de acessibilidade e o apoio de instâncias da universidade que subsidiam o trabalho o trabalho de bolsistas do Programa Bolsa de Iniciação Acadêmica (Pró reitoria de Assuntos Estudantis (PRAE) e o Programa de Promoção da Cultura Artística (Secretaria da Cultura da UFC).

Especialmente no ano de 2021 as atividades promovidas pela integração dos projetos “Arte na Propagação de Saberes, Deficiência Informação e Acessibilidade” (Secult/UFC) e “A Biblioteca Universitária e o Acesso a Informação: a Inclusão de Pessoas com Deficiência Sensorial em Foco” e o projeto “Biblioteca Universitária, Inovação , Inclusão, Acessibilidade na Formação de Acervo Acessível” vinculados à PRAE, propiciaram o desenvolvimento de inúmeras ações desse eixo temático, a quais são essencial apresentar:

- a) Exposição intitulada “Inclusão Cultural e Acessibilidade”⁹ que traz a apresentação de livros em formato acessível, realizado em parceria com a Biblioteca Estadual do Ceará ao longo do mês de dezembro na programação que celebra o mês da pessoa com deficiência, e em especial o dia nacional do cego e do audiodescritor. Nesta ocasião, a

⁹ <https://bece.cultura.ce.gov.br/exposicao/exposicao-inclusao-cultural-e-acessibilidade/>

exposição trouxe também como reflexão o debate em torno da política e dos processos editoriais acessíveis para os leitores com deficiência visual;

- b) Elaboração da obra “Arte Cearense: Catálogo de Artistas com Deficiência”¹⁰, trabalhou na dimensão da fruição cultural e artística que a biblioteca também exerce. Essa ação surgiu como fruto da inquietação profissional dos bibliotecários e bolsistas da seção mediante aos resultados das pesquisas que buscavam conhecer o universo das produções artísticas por autoria de pessoas com deficiência na cultura cearense. De modo geral a ausência de informações sobre essa parcela da população, os torna “invisível” e conseqüentemente sem oportunidade de atuação e reconhecimento;
- c) Produção da “Visita Virtual Acessível a Biblioteca de ciências humanas”¹¹ que tem por objetivo promover aos usuários com deficiência visual a oportunidade de experienciar a visita à estrutura física e material a biblioteca por meio do recurso da audiodescrição;
- d) Por último, é válido ressaltar também as ações a respeito do trabalho da sensibilização na luta anticapacitista¹² nas mídias sociais. Especialmente do período em que a universidade suspendeu as atividades presenciais, por efeito da pandemia do COVID-19, as plataformas digitais se tornaram o único espaço para a execução de atividades do ensino e aprendizagem. No tocante a essa questão, as ações sucedidas nesse projeto estabeleceram a disseminação seletiva de conteúdos pertinentes a temática da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no *Youtube*¹³ e no *Instagram*¹⁴, estas tiveram como principal objetivo o alcance dos usuários com deficiência da biblioteca (uma vez que tais publicações seja de imagens estáticas ou dinâmicas, dispuseram de todos os recursos de acessibilidade

¹⁰ <https://repositorio.ufc.br/>

¹¹ <https://youtu.be/6OjkEEe1ijA>

¹² Expressão usada para luta contra o capacitismo.

¹³ <https://www.youtube.com/channel/UC-gmZZRqRWIXH2g1zT4GP5Q>

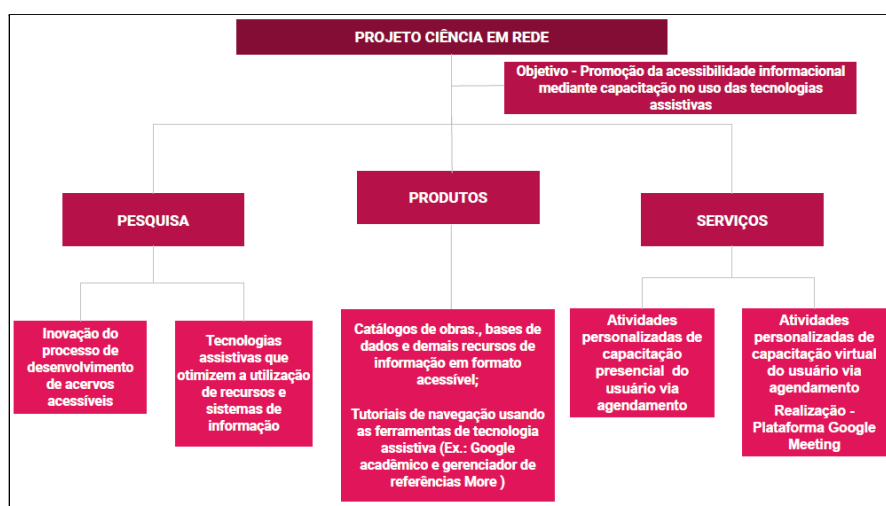
¹⁴ <https://www.instagram.com/sapdufc/>

necessários a forma de apreensão da informação dessa população). A forma e o conteúdo abordado por essas produções também tencionaram o despertar de consciência e desconstrução social de toda comunidade acadêmica sem deficiência, principal responsável pela transformação do coletivo;

- e) Oficinas de “Audiodescrição como Recurso para Inclusão nas Redes Sociais”;
- f) Mini curso “Descobrimo a Libras no Ambiente Bibliotecário”.

Ao findar desta seção, é conveniente discorrer sobre o projeto que dialoga intimamente com o principal insumo da instituição de ensino superior: a informação científica. A representação a seguir mapeia o intuito bem como os feitos e os frutos (produtos e serviços) desse projeto

Figura 11 - Objetivos do Projeto Ciência em Rede



Fonte: Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (2021).

Descrição do organograma: ilustração de um retângulo de fundo branco, ao centro da imagem um organograma com retângulos na cor rosa, interligados por linhas que representam relações e eixos de atuação do projeto. No topo no fluxo lê-se: projeto ciência em rede. Ligado a este um fluxo apresentando o objetivo: Promoção da acessibilidade informacional mediante capacitação no uso das tecnologias assistivas. No eixo pesquisa a – inovação do processo de desenvolvimento de acervos acessíveis. Tecnologias assistivas que otimizem a utilização de recursos e sistemas de informação. No eixo produtos: catálogos de obras, bases de dados e demais recursos de informação em formato acessível. No eixo serviço: atividades personalizadas de capacitação presencial do usuário via agendamento. Atividade personalizada de capacitação virtual do usuário via agendamento. Fim da descrição.

No Projeto Ciência em Rede o trabalho com acessibilidade informacional e pedagógica se materializa por meio do laboratório de pesquisa que integra

bolsistas de todos os projetos da seção, nesse, as pesquisas se concentram em estudos e tendências tecnocientíficas que buscam aprimorar o desempenho profissional dos colaboradores que desempenham esse atendimento bem como a formação e autonomia do usuário em questão.

Habitualmente, a orientação para esses estudos e pesquisas surgem com base na identificação de *gaps* que obstruem o fluxo da informação e da comunicação entre os profissionais da biblioteca, o usuário com deficiência e o acesso aos recursos informacionais. Alguns dos resultados (produtos e serviços) consolidados a partir dos feitos desse projeto são apresentados a seguir:

- a) Capacitação sobre Tecnologias Assistivas para Bibliotecários e usuários;
- b) Disponibilização de atendimento personalizado além tutoriais sobre de ferramentas de assessoramento, que possibilitam a autonomia desses no acesso à informação;
- c) Catálogo de bases de dados que ofertam recursos de acessibilidade para a pesquisa bibliográfica.

Nessa ambiência, de acordo com o que foi exposto ao longo dessa seção, foi possível identificar que a aplicabilidade da implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência no SiB/UFC se dá através da oferta de produtos e serviços informacionais, e assim cumprir o que proposto nos objetivos desta pesquisa.

Como sucessão ao fim desse capítulo, expõe-se o capítulo 4 que discorrerá sobre o trajeto metodológico percorrido para alcance dos resultados. Este apresenta detalhadamente sobre as etapas do processo de investigação, bem como, a contextualização do universo de nossa pesquisa.

4 METODOLOGIA

Para a realização dessa pesquisa, torna-se essencial a compreensão do percurso metodológico que junto dos objetivos são elementos indissociáveis para a compreensão de como ocorre o gerenciamento da política de inclusão da Pessoa com Deficiência no SiB/UFC.

O quadro 2 a seguir apresenta os delineamentos metodológicos adotados para a alcance de cada objetivo no decorrer desta:

Quadro 2 - Objetivos e etapas dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa

Objetivo	Etapa da Pesquisa
Apresentar a política de inclusão da pessoa com deficiência no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.	Pesquisa bibliográfica e documental acompanhada da consulta aos documentos da Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (SAPD).
Identificar as competências dos gestores do sistema de biblioteca para o atendimento da pessoa com deficiência.	Pesquisa bibliográfica e preparação das questões para coleta de dados, análise e discussão dos resultados
Identificar através da oferta de produtos e serviços a aplicabilidade da implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência no sistema de biblioteca da UFC.	Pesquisa bibliográfica bem como aplicação do questionário, análise e discussão dos resultados.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Nesse sentido, esse capítulo descreve detalhadamente a metodologia da pesquisa em questão e com efeito, está organizado em três subseções, nas quais serão apresentados: 5.1 Contextualização do Campo de Estudo; 5.2 Procedimentos Técnicos; 5.3 Coleta de Dados.

4.1 Contextualização do Campo de Estudo

A ambientalização do estudo teve como polo o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (SiB/UFC), direcionado especificamente à SAPD e as demais unidades que se apresentam como núcleos de atendimento

especializados às pessoas com deficiência dentro do sistema. O SiB/UFC possui acervos especializados que visam atender a demanda da comunidade acadêmica em geral. Seus produtos e serviços são voltados ao suprimento das demandas informacionais de estudantes, professores, servidores técnico-administrativos e pesquisadores.

Em Fortaleza esses núcleos são compostos pelas seguintes unidades: Biblioteca Central do Campus do Pici Prof. Francisco José de Abreu Matos (BCCP); Biblioteca de Ciências da Saúde (BCS); Biblioteca da Faculdade de Direito (BFD); Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (BFEAAC).

No interior as unidades que se configuram núcleo de acessibilidade são: Biblioteca do Campus de Sobral (BCSO); Biblioteca do Campus de Quixadá (BCQ); Biblioteca do Campus de Russas (BCR); Biblioteca do Campus de Crateús (BCCR).

A prestação de serviços ofertados por estes setores do sistema se ramifica em: (1) Edição e digitalização de textos acadêmicos (livros e artigos científicos) em formato acessível; (2) Levantamento bibliográfico de literatura acadêmica para usuários com deficiência visual; (3) Orientação à pesquisa bibliográfica; e atende vários perfis de usuários dentre eles temos os servidores docentes, estudantes e servidores técnico-administrativos.

Para utilizar os serviços, é necessário apresentar os documentos que comprovem o vínculo do usuário com a universidade e sua condição de deficiência. A solicitação do atendimento é feita através do preenchimento do formulário no qual também anexada a documentação necessária para a efetivação da mesma, disponível no site¹⁵ da UFC na categoria Biblioteca Acessível.

O recorte temporal dessa pesquisa abará o período da Pandemia do COVID-19, especificamente o mês de setembro de 2021 a janeiro de 2022, data que marca aproximadamente 2 anos do cumprimento de medidas sanitárias que envolvem em especial a prática do isolamento social e os seus devidos cuidados como uso de máscaras e álcool em gel. O distanciamento social nesse sentido se apresenta como principal meio de evitar a propagação do vírus e em decorrência

¹⁵ <https://biblioteca.ufc.br/pt/biblioteca-acessivel/>

desses fatores todas as atividades presenciais estão proibidas. Todos os serviços não essenciais, inclusive o educacional, se adaptam a formatos que apresentam de modo online e virtual.

4.2 Procedimentos Técnicos

A pesquisa bibliográfica consiste na primeira etapa do procedimento metodológico e se baseia na consulta aos repositórios institucionais das universidades públicas e outras bases de dados com abrangência temática da área da **Biblioteconomia**, da Ciência da Informação e áreas correlatas, dentre as quais é oportuno mencionar:

- a) Repositório Institucional da UFC¹⁶;
- b) Biblioteca de Teses e Dissertações (BDTD)¹⁷;
- c) Base de Dados em Ciência da Informação (Brapci)¹⁸;
- d) Base de Dados Scientific Electronic Library Online (SciELO)¹⁹;
- e) Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes)²⁰;
- f) Repositório do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT)²¹;
- g) Biblioteca do Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais (INEP)²²;
- h) Repositório da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de Informação e Instituições (Febab)²³.

Nessa fase, de fundamentação teórica, buscou-se identificar, mediante pesquisa bibliográfica, aspectos conceituais relacionados à temática dessa problematização, bem como o percurso do desenvolvimento das práticas que consolidaram a construção das políticas de inclusão das pessoas com deficiência na UFC; a criação de entidades que executam serviços de inclusão do aluno com

¹⁶ <https://repositorio.ufc.br/>

¹⁷ <https://bdttd.ibict.br/vufind/>

¹⁸ <https://www.brapci.inf.br/>

¹⁹ <https://www.scielo.br/>

²⁰ <https://www-periodicos-capes-gov-br.ez1.periodicos.capes.gov.br/index.php?>

²¹ <https://repositorio.ibict.br/>

²² <http://pergamum.inep.gov.br/pergamumweb/biblioteca/index.php>

²³ <http://repositorio.febab.org.br/>

deficiência; o papel da biblioteca e do bibliotecário enquanto mediadora da informação e do conhecimento a todos os usuários de uma instituição.

No âmbito da pesquisa bibliográfica necessária a todo processo de investigação Treinta *et al.* (2014, p. 509) reitera que

Sendo assim, o estudo bibliométrico busca identificar o que foi produzido de conhecimento pela comunidade científica sobre esse tema e, ao mesmo tempo, avaliar as principais tendências da pesquisa sobre ele. Parte do princípio de que, ao iniciar-se uma nova pesquisa acadêmica, tudo o que está sendo discutido, publicado e gerado de conhecimento nessa linha de pesquisa deve ser mapeado para a construção do conhecimento a ela relacionado.

Na sequência, foi viabilizada também a pesquisa documental, esta segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 174), se diferencia da bibliográfica pelo fato de que “[...] a fonte de coleta de dados está restrita a documentos, escritos ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. [...]”. Com isto, a pesquisa foi realizada junto aos materiais de trabalho da SAPD (fluxogramas, relatórios, diretrizes para elaboração de materiais em formato acessível), o que possibilitou uma análise mais rica acerca das ações dessa política dentro do sistema. Com autorização da chefia da seção, alguns desses materiais foram apresentados ao longo do referencial teórico para melhor apresentação da estrutura de tais serviços.

O problema a ser investigado por esse estudo exige que se pesquise um universo de pessoas que estão inseridas no campo e na condição de personagem desse problema, nessa perspectiva nessa pesquisa de natureza aplicada buscaremos gerar conhecimentos que se dirijam às práticas que promovam o melhoramento ou correção de possíveis falha desse processo de inclusão.

O objetivo desta apresenta caráter exploratório e por isso busca a ter familiaridade com o problema a partir da interação com os responsáveis pela criação e efetivação da referida política nas bibliotecas do sistema. Com efeito, o desenvolvimento de pesquisas exploratórias tenciona uma visão geral acerca do assunto, essencialmente quando este é pouco explorado, constituindo por vezes a etapa inicial de uma investigação mais profusa (GIL, 2008, p.27).

Nesse âmbito buscou-se também compreender a relação entre a gestão de políticas dessa natureza em unidades de informação e a prática profissional do

bibliotecário. Isto porque é importante mencionar a integração dessa prática com o dever do bibliotecário assim como propõe o Artigo 2º o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro (2018)

Art. 2º – A profissão de Bibliotecário tem natureza sociocultural e suas principais características são a prestação de serviços de informação à sociedade e a garantia de acesso indiscriminado aos mesmos, livre de quaisquer embargos. Parágrafo único – O bibliotecário repudia todas as formas de censura e ingerência política, apoia a oferta de serviços públicos e gratuitos, promove e incentiva o uso de coleções, produtos e serviços de bibliotecas e de outras unidades de informação, segundo o conceito de acesso aberto e universal.

Por tratar de um tipo de estudo social no qual se conserva vínculo indissociável do problema com seu contexto, essa investigação está concatenada aos delineamentos metodológicos do Estudo de Caso. Este, segundo Gil (2002, p. 54) “Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos já considerados.”

Essa pesquisa possui abordagem qualitativa e por isso depende de fatores, como a natureza dos dados coletados e da amostra, os instrumentos de pesquisa e a fundamentação teórica que orienta o estudo. Por tanto define-se a análise qualitativa como conjunto de atividades, que envolvem o tratamento dos dados, sua interpretação e a redação do relatório (GIL, 2002).

Para análise dos dados coletados optou-se pela Análise de Conteúdo, que segundo Bardin (2016, p. 15), “[...] é um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados”.

No polo desse estudo, após a pré-análise do conteúdo e a exploração do material, apresenta-se o tratamento dos dados oportunamente acompanhado de inferências e interpretações. Estas, estão apoiadas no processo de codificação, o que possibilita uma favorável compreensão acerca da unidade de registro (parecer dos bibliotecários gestores) dentro da unidade de contexto (gestão da política de inclusão da pessoa com deficiência pelo SiB/UFC) (BARDIN, 2016).

4.3 Coleta de Dados

Como técnica para coleta de dados, foi utilizado um questionário, e, juntamente com este, foi viabilização do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) para preenchimento dos participantes. Salienta-se que esse procedimento é fundamental para a segurança, fidedignidade e ética da pesquisa. Gil (2008) reitera que os questionários são: “conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado”.

Na pesquisa em questão, a técnica usada para a coleta de dados configurou-se pela aplicação de um formulário junto aos bibliotecários gestores das unidades de atendimento aos alunos com deficiência distribuídos pelo sistema então responsáveis pelo recebimento das demandas por conteúdos informacionais adaptados. Este, foi elaborado por meio do *Google Forms*²⁴ e enviado por e-mail da seção e demais núcleos de acessibilidade da rede, durante o mês de dezembro de 2021.

O questionário empregado foi construído por questões abertas acerca da temática, as mesmas foram pautadas pelo arcabouço teórico utilizado no decorrer do estudo. Os itens, foram também elaborados partir de cinco perspectivas norteadoras: 1) A visão dos bibliotecários responsáveis pelos núcleos de acessibilidade acerca do gerenciamento da política de inclusão da pessoa com deficiência no sistema; 2) A multidimensionalidade da acessibilidade; 3) Amparo legal das políticas de inclusão e acessibilidade no espaço educacional do ensino superior; 4) A estruturação da prestação de serviços de assistência ao aluno com deficiência no tocante do acesso à recursos informacionais; 5) O papel da Biblioteca e a Atuação do Bibliotecário nesse processo.

Na sequência, é apresentado o capítulo 5 que documentará os resultados e discussões frente aos dados coletados. Este, irá narrar também o diálogo feito entre o conteúdo aferido na pesquisa a campo e a fundamentação teórica tecida no decorrer da referencial teórico.

²⁴ Aplicativo de gerenciamento de pesquisas do Google.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O espaço desta seção, está destinado a apresentação, bem como, a discussão dos resultados obtidos a partir da consulta aos bibliotecários que gerenciam a materialização da política de inclusão da comunidade de usuários em questão. Os dados coletados foram acomodados em quadros e as informações neles dispostas estão organizadas de acordo com o item problematizado, seguido da unidade a qual pertence o núcleo de atendimento e o parecer do bibliotecário sobre o item indagado.

Nesse sentido, ao introduzir a questão central desta pesquisa, o item 1 questionou a percepção do bibliotecário quanto à atuação da biblioteca na inclusão da pessoa com deficiência no contexto universitário. A seguir, o quadro 2 ilustra a tomada de consciência dos entrevistados em relação a essa questão.

Quadro 3 - Percepção do bibliotecário acerca da atuação da biblioteca universitária no processo de inclusão da pessoa com deficiência no ensino superior

Questão	Unidade	Resposta
1 - Como você percebe a atuação da biblioteca universitária no processo de inclusão da pessoa com deficiência no ensino superior?	B1	A Biblioteca Universitária tem empreendido esforços por meio da atuação da Seção de Atendimento à Pessoa com Deficiência na implementação de políticas de inclusão na educação superior, principalmente no desenvolvimento de serviços de informação que contemplam as necessidades informacionais dos alunos com deficiência durante todo o período acadêmico com foco na autonomia do usuário.
	B2	A BU foi a pioneira nesse processo, ao meu ver, se preocupando em verdadeiramente incluir a pessoa com deficiência tanto na sua infraestrutura (na BCH, mesmo não sendo em sua totalidade acessível fisicamente, sempre possuiu rampa, elevador e banheiro para cadeirante. Isso num tempo onde outros setores da UFC não possuíam serviços. Ao aprimorar a acessibilidade informacional em seus serviços, acabou por incluir outros setores e despertar interesse em servidores destes outros setores, tanto docentes, discentes e técnicos administrativos. Com isso agregou

		forças, antes isoladas, que posteriormente se tornou um setor específico para todo tipo de inclusão das pessoas com diferentes deficiências tanto físicas, cognitivas e comportamentais.
	B3	Percebo um apoio significativo dado pela Biblioteca Universitária no processo de inclusão da pessoa com deficiência.
	B4	Colaborar para um acesso democrático à informação, atendendo às necessidades especiais desses usuários com recursos e serviços adaptados, assim, por sua vez, auxiliando na permanência deles na universidade e na produção de conhecimentos em meio acadêmico.
	B5	Proporciona/incentiva o desenvolvimento das atividades nos núcleos e Seção de Atendimento à Pessoa com Deficiência.
	B6	Acredito que paulatinamente tem buscado colocar em prática serviços que possibilitem à pessoa com deficiência uma melhor qualidade no acesso ao ensino superior. Apesar de considerar que algumas ações estão para além da atuação da biblioteca e exigem ações da própria Universidade.
	B7	Eficiente e engajada.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Diante dos relatos apresentados pelos gestores, é possível perceber que de forma unânime, existe uma profunda lucidez acerca da expressiva atuação da biblioteca no desenvolvimento e manutenção da política de inclusão dos alunos com deficiência. Estes, apontam com propriedade os feitos dessa rede de atendimento no que tange as várias dimensões da acessibilidade, para a qualidade do acesso ao conhecimento e conseqüentemente para a permanência desse aluno no ensino superior.

Os entrevistados, expuseram também que a atuação da biblioteca nesse processo, exige ações da própria universidade. Isto porque, e como já tem sido mencionado ao longo desta narrativa, a biblioteca universitária, não possui do ponto de vista organizacional e administrativo autonomia para a tomada de determinadas decisões e por isso sempre estará hierarquicamente à mercê das deliberações da instância maior, no caso a universidade (LUBISCO, 2014).

A propósito, por falar nas várias dimensões da acessibilidade, o item 3 vai analisar quais parâmetros da acessibilidade às unidades de atendimento consideram não contemplar. Esse item figura total dependência e consonância com item 4 que em contrapartida buscou inteirar-se sobre as soluções para modificar o *status quo* e, portanto, reduzir a fragilidade que atrapalham a efetivação da inclusão dos sócios informacionais em pauta.

Quadro 4 - Dimensões da acessibilidade ao atendimento à pessoa com deficiência que não são contemplados nas unidades

Questão	Unidade	Resposta
2 - Qual/quais dimensões da acessibilidade o atendimento a Pessoas com Deficiência de sua unidade NÃO contempla? -Arquitetônica -Atitudinal -Programática -Metodológica -Instrumental -Comunicacional	B1	Atitudinal
	B2	Arquitetônica Instrumental
	B3	Metodológica
	B4	Comunicacional
	B5	Arquitetônica Instrumental Comunicacional
	B6	Instrumental
	B7	Arquitetônica

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A ocorrência que chama atenção no quadro 3 é o fato de que a acessibilidade programática não foi citada por nenhuma unidade de atendimento, posto que para esse eixo da acessibilidade (políticas públicas, normas ou regulamentos) existe uma ampla quantidade de documentos e produções.

O marco legal apresentado ao longo do referencial teórico evidenciou que tanto no âmbito internacional, nacional e/ou institucional observa-se amparo jurídico para os procedimentos de inclusão da pessoa com deficiência. Aqui se faz necessário comentar, que a acessibilidade programática abre portas para as demais à medida que ela documenta e instaura diante da sociedade civil o direito à igualdade de todas as pessoas, inclusive as com deficiência.

Entretanto, o grande impasse para a efetivação do que em tese está garantido por lei está na incorporação prática das outras dimensões. Isto porque, a burocracia é uma característica que acompanha a gestão da máquina pública e por isso a delonga no processo de mobilização de esforços e recursos humanos, materiais e financeiros para o legítimo cumprimento das outras dimensões que materializam o processo de inclusão, acabam sendo prejudicadas.

Quadro 5 - Ações de gestão consideradas importantes para as dimensões de acessibilidade serem efetivadas

Questão	Unidade	Resposta
3 - Caso tenha sido assinalada alguma das dimensões apresentadas na questão anterior, que ações de gestão você considera importante para que essas dimensões sejam efetivadas?	B1	Ações de sensibilização para a melhoria do atendimento.
	B2	Quanto à parte arquitetônica temos uns cinco anos um projeto de adaptação de layout, mas sempre temos dois problemas: orçamento e projeto. Quanto ao projeto sempre podemos melhorar algo e quanto ao orçamento, não temos previsão. Atualmente temos o projeto arquitetônico aprovado, mas ainda não foi para orçamento, pois são necessários alguns projetos estruturais e elétricos que estão sendo aguardados há quase um ano. Creio que o problema da pandemia tem afetado o setor responsável. Já na parte instrumental, como somos núcleo, não temos vários equipamentos necessários e alguns que tínhamos como scanners, fones e microfones estão com defeito.
	B3	Percebo que existem barreiras ainda no que se refere a materiais inclusivos, metodologias inclusivas por parte dos docentes. Nem todos estão, digamos, empenhados em seguir nessa direção do processo de inclusão. Já no contexto da Biblioteca Universitária, percebe-se um interesse considerável em a biblioteca se integrar no processo de inclusão, buscando um diálogo mais inclusivo.
	B4	Já existem esforços na capacitação dos colaboradores em relação ao aprendizado de libras, de audiodescrição, dentre outros. Porém, acredito que há espaço para a ampliação dessa dimensão como por exemplo: no envolvimento de mais pessoas, na atuação/consultoria de profissionais

		especialistas ou em ações focadas inseridas nas rotinas de trabalho, o que garantiria maior eficácia na comunicação.
	B5	Instrumental: faltam ferramentas/equipamentos adequados para atendimento às pessoas com deficiência. Poderiam se encaixar outras opções como comunicacional: até o momento não existem placas com sinalização em braille (já foram solicitadas), existe a ausência de servidores que possuam habilidade em libras e braille, entre outros; Arquitetônica, devido a entrada e os ambientes da biblioteca apresentarem algumas barreiras físicas.
	B6	Falta equipamentos para digitalização de livros com muitas páginas, o Scanner de mesa que temos consegue atuar de forma paliativa, como temos muitos livros grossos, às vezes não conseguimos atender de forma satisfatória os alunos que necessitam desse serviço.
	B7	Articulação para a construção da BCSO dentro dos padrões de acessibilidade.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Com base nas objeções elaboradas pelos entrevistados, é conveniente perceber que em grande parte, as ações consideradas fundamentais a responsabilidade da gestão se resume a uma maior preocupação com as questões orçamentárias que priorizem a articulação, planejamento e a realização de projetos arquitetônicos e metodológicos dentro dos padrões de acessibilidade. Isto porque, os relatos carregam consigo queixas sobre a falta de materiais, estrutura arquitetônica acessibilidades e ausência de manutenção para os recursos do quais a unidade insuficientemente dispõe.

Outra observação de extrema relevância contida nos referidos discursos é a urgência com a qual os profissionais da biblioteca carecem de formação, especialmente no que tange às competências técnicas essenciais para a elaboração de produtos/serviços e no atendimento desses usuários. No tocante a essa proposição, Prosdócimo e Ohira (1999), lembram que as instituições devem alocar recursos financeiros em seu orçamento para financiar despesas referente a capacitação do bibliotecário na educação continuada.

Entretanto, aqui acrescenta-se, que embora aprecie a conduta da gestão que incentiva e promover a constante formação e capacitação de seus colaboradores, os bibliotecários assim como todo profissional, é fundamental reconhecer a necessidade de estar sempre de mãos dadas com processo de educação continuada deve ser sobretudo a partir do profissional. Visto que, o esta, permite ao profissional, atualização, e qualificação especializada especialmente do ramo da Biblioteconomia que pode ser caracterizada como um domínio de estudo interdisciplinar e plural.

Prosdócimo e Ohira (1999) aludem que a educação continuada é “[...] o processo contínuo de atualização, aperfeiçoamento, treinamento e aprimoramento das qualificações e habilitações individuais de cada profissional [...]”, com isto, logo se percebe que a atualização permanente é um processo inerente ao exercício de toda profissão, e propriamente, no que tange ao ramo da Biblioteconomia o meio mais apropriado para se manter em constante diálogo com novas práticas e tendências informacionais.

Nesse sentido, é importante reiterar que formação acadêmica não é o bastante para manter o profissional atualizado, principalmente diante do caráter efêmero pelo qual as transformações sociais ocorrem. Visando assim o reconhecimento de seu compromisso com a sociedade e seus sócios informacionais é desejável que o profissional da informação busque educação permanente de forma autônoma.

Nesta seção, incluíram-se também comentários que atribuem a gestão a missão alargar o diálogo das práticas inclusivas com todas as esferas na universidade, especialmente no que se refere aos docentes, dado que, o alinhamento entre as práticas pedagógicas do corpo docente e o fazer da biblioteca na promoção do acesso ao conhecimento consolidam a internalização sistemática do processo de inclusão desse alunado.

Seguindo essa linha condutora, percebe-se que ao internalizar aspectos da gestão da acessibilidade na esfera institucional é cabível reconhecer a essencialidade de mapear o planejamento dessa no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Conforme Universidade Federal do Ceará (2018),

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é o instrumento de planejamento e gestão que considera a identidade da Instituição de Ensino Superior, no que diz respeito a sua filosofia de trabalho, a missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, a sua estrutura organizacional e as atividades acadêmicas que desenvolve e/ou pretende desenvolver.

Acrescenta-se que a elaboração do PDI para uma unidade de informação é essencial para não só documentar a razão de existir de uma biblioteca, mas também para legitimar suas propostas, programas e projetos bem como sua contribuição para o alcance dos objetivos institucionais. Com isto, no item 4 teve como intento, tomar conhecimento sobre a inserção das ações da acessibilidade como cumprimento da política de inclusão no PDI da biblioteca a qual o núcleo de acessibilidade pertence.

Quadro 6 - Confirmação das ações de acessibilidade incluídas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) nas respectivas unidades

Questão	Unidade	Resposta
4- As ações de acessibilidade estão incluídas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de sua biblioteca?	B1	Sim
	B2	
	B3	
	B4	
	B5	
	B6	
	B7	

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O parecer afirmativo para item 4 consolidou de forma unânime a inserção das ações de acessibilidade no PDI da biblioteca e diante do ponto de vista organizacional a inserção dessa proposta para a biblioteca universitária no referido instrumento se faz necessária para que esta ganhe visibilidade e delinieie seu espaço no permanente fazer da instituição.

Outrora, se estas ações estão devidamente apresentadas no plano de desenvolvimento, se torna essencial conhecer também a natureza dessas ações, com isto, o item 5 solicita que os gestores as descrevam.

Quadro 7 - Descrição de ações no PDI nas respectivas unidades

Questão	Unidade	Resposta
5- Caso a resposta para o item anterior seja sim, descreva quais são essas ações.	B1	Proporcionar às pessoas um ambiente mais humanizado, confortável, seguro e agradável, em conformidade com os requisitos de acessibilidade; Modernizar e aprimorar as tecnologia assistivas digitais de informação e comunicação, contribuindo com eficiência e eficácia na elaboração e na divulgação da produção científica da UFC; Dotar as bibliotecas de documentos (livros, periódicos etc.) eletrônicos e impressos que atendam as bibliografias básicas e complementares conforme critérios de avaliação do MEC, contemplando as grandes áreas do conhecimento; Elaborar levantamento das bases de dados acessíveis das áreas de conhecimento dos cursos que possuem discentes com deficiência visual.
	B2	Melhoria do nosso núcleo com equipamento e serviços, digitalização de obras e trabalhos acadêmicos, capacitação dos servidores para atendimento à pessoa com deficiência, além da reforma tão esperada.
	B3	Treinamentos de pessoal no atendimento a pessoas com deficiência, sinalizações inclusivas, viabilização de tecnologias assistivas, edição de materiais para formato acessível, etc.
	B4	Alinhados ao objetivos da biblioteca universitária no PDI da Universidade estão os nosso: 1. Disponibilizar de forma eficiente acervos bibliográficos de qualidade, em formato acessível, e que atendam às necessidades informacionais dos usuários. 2. Modernizar e aprimorar as tecnologias assistivas digitais de informação e comunicação, contribuindo com eficiência e eficácia na elaboração e na divulgação da produção científica da UFC. 3. Fortalecer e ampliar ações de acolhimento e inclusão. 4. Proporcionar às pessoas um ambiente mais humanizado, confortável, seguro e agradável, em conformidade com os requisitos de acessibilidade.
	B5	Todas as dissertações e teses digitalizadas são disponibilizadas no Repositório Institucional em pdf pesquisável. os trabalhos recebidos em formatos digitais também passam pelo programa Abbyy. Algumas atividades como reunir os discentes dos cursos da área da saúde para identificar as suas necessidades de atendimento não foram possíveis devido à pandemia.

	B6	Fazer levantamento das necessidades dos alunos com deficiência do Campus; Divulgação junto aos alunos dos serviços do Núcleo de Acessibilidade da BCCR.
--	----	--

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A caracterização dos procedimentos descritos no PDI da biblioteca a qual pertence cada núcleo de atendimento no documento em questão, apresentam alinhamento não só entre os núcleos em si, mas, com os ideais propostos pela missão da biblioteca no âmago de uma instituição de ensino superior. Isto porque, o ponto de intersecção entre essas narrativas se encontra justamente no processo que busca fazer da biblioteca um lugar que promova atendimento humanizado e acesso igualitário.

No sentido mais amplo, as demandas apresentadas visam o cumprimento da política, como uma forma de atender às exigências do MEC e seus instrumentos de avaliação especialmente no que concerne às referenciais de acessibilidade na educação superior por meio da avaliação in loco do sistema nacional de avaliação da educação superior - Sinaes e aos objetivos do PDI da própria instituição no que tange às atribuições da BU no eixo de fortalecimento e ampliação das ações de acolhimento e inclusão.

Nesse sentido, ao resgatar pontos do referencial teórico é oportuno perceber que as colocações dos núcleos se apresentam como a replicação das atribuições destinadas à SAPD em sua criação. Esse diálogo entre os núcleos e a referida seção tem desenvolvido um movimento sistêmico da internalização e externalização dos feitos em acessibilidade para os usuários com deficiência da biblioteca.

Destarte, a abordagem conceitual e teórica exposta até aqui, foi possível perceber que as incumbências da gestão da acessibilidade perpassaram e ainda perpassam complexos desafios. Para que a inclusão desses sujeitos chegasse a se tornar parte do aspecto gerencial foi e ainda é preciso romper com inúmeros problemas de ordem sociocultural, política e econômica.

No seio da questão para qual se destina o item 6, foi considerada a setorização de eixos que possivelmente se atribuem como espaço para o

enfrentamento de desafios a nível da percepção da gerência da biblioteca. Estes se dividiram em: Estratégia ambiente interno e externo da universidade; Recursos financeiros; Recursos humanos; Mapeamento, padronização, estruturação de processos; além do eixo “outros” que possibilitará ao entrevistado discorrer de forma subjetiva sobre esse enfrentamento.

Quadro 8 - Maiores desafios apontados pelas unidades na gestão da acessibilidade no contexto da biblioteca universitária

Questão	Unidade	Resposta
6 - Qual o maior desafio na gestão da acessibilidade no contexto da biblioteca universitária? - Estratégia ambiente interno e externo da universidade - Recursos financeiros - Recursos humanos - Mapeamento, padronização, estruturação de processos - Outros...	B1	Estratégia ambiente interno e externo da universidade
	B2	Para essa questão gostaria de marcar todas as opções, mas no momento o que gera mais impacto, ao meu ver, são os recursos financeiros e a padronização na estruturação de processos, principalmente os arquitetônicos.
	B3	Mapeamento, padronização, estruturação de processos.
	B4	Recursos humanos
	B5	Recursos humanos
	B6	Estratégia ambiente interno e externo da universidade
	B7	Recursos humanos

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

A escolha dos entrevistados evidenciaram uma particular dificuldade no que tange aos Recursos Humanos, o que possivelmente remete às dificuldades encontradas no processo sensibilização, treinamento e aptidão dos colaboradores da biblioteca como já foi colocado também nos itens anteriores, e a insuficiência de colaboradores para a prestação desse atendimento que por sua vez se torna cada vez mais demandado frente ao contingente de alunos com deficiência que ingressam semestralmente na universidade.

Fatores referentes ao mapeamento, padronização, estruturação de processos e a estratégia perante ao ambiente interno e externo da universidade

também são apontadas no decorrer destas como eixos desafiadores. Isso manifesta uma fragilidade preocupante, dado que para a oferta de produtos e serviços a nível de rede se faz necessário o estabelecimento de uma política que execute suas atividades de maneira sistêmica e integrada.

A abordagem bibliográfica permite que se tenha uma percepção ampla acerca do protagonismo do bibliotecário na estruturação do atendimento às demandas desse alunado, isto porque não há dúvidas de que este é o profissional dotado de competências não somente técnicas para o exercício de atividades se configure como a mediação entre todo real e potencial usuário e a informação. Com isto, a indagação do item 8 se propôs saber quais competências os bibliotecários julgam essenciais para o atendimento às requisições dessa clientela.

Quadro 9 - Competências apontadas pelas unidades no processo de atendimento às demandas de pessoas com deficiência

Questão	Unidade	Resposta
7 - A estruturação do atendimento a pessoas com Deficiência na biblioteca, exige do bibliotecário competências profissionais que extrapolam o conhecimento técnico da Biblioteconomia. Nesse sentido, quais competências você destacaria no processo de atendimento às demandas das pessoas com deficiência?	B1	Conhecimento e domínio de recursos tecnológicos acessíveis; Empatia com formas inovadoras de comunicação; Capacidade de gestão para desenvolver uma Biblioteca inclusiva que trabalhe as dimensões intelectual, emocional, física, social e cultural da pessoa com deficiência.
	B2	Acho que a competência é a mesma necessária em qualquer profissão: proatividade e sociabilidade. Como bem disse, para "questões que extrapolam o conhecimento técnico" é preciso ser proativo e buscar novos conhecimentos e se atentar às questões sociais, principalmente na universidade, um local bastante plural tanto em pensamento quanto poder aquisitivo, entre outras diversidades. Então precisamos conhecer, saber lidar e pensar em serviços que possam atender a todos.
	B3	Capacitação técnica, desempenho profissional, motivação, autoconfiança, etc.
	B4	Ser comunicativo. Proatividade. Sensibilidade.

	B5	Paciência, compreensão, conhecimento dos tipos de deficiência e às vezes noções de psicologia.
	B6	Competência informacional para identificar e buscar sanar as necessidades desses usuários. Capacitação quanto às tecnologias assistivas que podem ser empregadas no atendimento a essas pessoas. Capacidade de buscar soluções que possibilitem o melhor acesso e a permanência desses alunos na universidade, ou seja, competência para vencer as barreiras atitudinais.
	B7	Treinamentos de audiodescrição

Fonte: Elaborado pela autora, (2022).

No íntimo dessa problematização, é oportuno referir que em suma maioria os entrevistados possuem uma rica noção acerca de competências técnicas e comportamentais que devem ser incorporadas ao dia a dia do bibliotecário nesse atendimento. Isto porque, as competências são apresentadas como aliadas das mudanças humanas e sociais que o fazer de nossa profissão pode repercutir no mundo.

A partir de tais colocações, foi possível inferir também que a alusão às competências comportamentais em quase todas as respostas denuncia o resgate as virtudes altruístas do bibliotecário contemporâneo que em diálogo com a prática tecnicista de sua profissão faz da biblioteca um lugar humanizado e acolhedor para todos. Tais virtudes, consolidam como porta de entrada para o que Valentim (2020) trata como atuação política e social do bibliotecário.

Por hora, ao concluir as análises desta seção, foi possível traçar diálogos necessários entre a prática do bibliotecário no delineamento da gestão da biblioteca universitária como um caminho para a internalização da política de inclusão da pessoa com deficiência e conseqüentemente para a viabilização da biblioteca universitária como um espaço de acesso universal.

Contudo, esse espaço destina-se também a apresentação de algumas percepções que são frutos da análise geral desses resultados. A seguir, sugere-se

algumas propostas de benfeitorias para que esse trabalho tão promissor tenha não só continuidade, mas aperfeiçoamento:

- a) Necessidade de investir na institucionalização da política estudada, como um eixo de atuação da gestão da biblioteca universitária e também da universidade;
- b) A ampliação, e intensificação das ações da SADP junto aos núcleos para capacitação dos bibliotecários;
- c) Investimento em recursos financeiros e tecnológicos por parte da gestão da biblioteca, a fim de que esse trabalho tão promissor tenha continuidade;
- d) Fortalecimento da relação com usuário em questão, que por sua vez permitirá melhor adequação das solicitações do aluno.
- e) Expansão do quadro de colaboradores, para o cumprimento de funções referentes a efetivação dessa política.

Na perspectiva que nos encaminha para o fim desta investigação, apresenta-se a seguir o capítulo de considerações finais, o qual irá rememorar os objetivos que instigaram a realização deste trabalho bem como os desdobramentos dele para o alcance deste no decorrer da pesquisa. O capítulo de conclusões trará ainda, ideias que fecham o parecer sobre esse estudo e apresentam lacunas que sugerem um novo espaço para futuras pesquisas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa seção, é destinada a conclusão da pesquisa aqui documentada, esta acompanha também comentários que irão expor a relevância dessa investigação para sociedade, para toda a comunidade acadêmica, para a gestão da biblioteca universitária e em particular para o crescimento desta pesquisadora.

Para tanto, faz-se necessário rememorar a questão central para qual transcorreu esse trabalho: **Analisar como o Sistema de Bibliotecas da UFC vem gerenciando a implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência, em sua estrutura de atendimento na oferta de produtos e serviços.** Nesse sentido, seguindo o procedimento padrão a toda pesquisa científica, para atender ao cumprimento do objetivo geral foram estabelecidos 3 objetivos específicos que de forma essencial fragmentaram os intentos da pesquisa e permitiram a operacionalização do alcance da proposta geral.

No tocante ao objetivo de **a) apresentar a política de inclusão da pessoa com deficiência no Sistema de Bibliotecas da UFC**, pode-se concluir que este foi atingido por meio da apresentação da pesquisa bibliográfica, por sua vez direcionada ao estudo de materiais que apresentam a missão e objetivos da biblioteca universitária da referida instituição bem como a disposição de produtos e serviços pelos núcleos de acessibilidade das bibliotecas do sistema, (leis, decretos, PDI, normas administrativas e produções científicas que documentaram os feitos em acessibilidade no interior da universidade e do próprio sistema).

Em relação ao objetivo de **b) Identificar através da oferta de produtos e serviços a aplicabilidade da implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência no sistema de biblioteca da UFC**, comenta-se que este foi alçado por meio da pesquisa documental junto aos materiais de trabalho produzidos pela SAPD que encabeça as ações referente ao cumprimento dessa política não só a nível de seção mas também a nível de rede como foi evidenciado no decorrer no referencial teórico utilizado no capítulo 3.

No que tange ao objetivo de **c) Identificar as competências dos gestores do sistema de biblioteca para o atendimento da pessoa com**

deficiência, é possível discorrer, que este foi viabilizado a partir da análise das respostas colhidas na aplicação questionário de entrevista, posto que a literatura científica não contempla de forma específica o estudo de competências necessárias ao bibliotecário no atendimento de pessoas com deficiência, e apesar de ter sido possível estabelecer diálogo entre as competências trabalhadas pelos autores e o estudo em questão o que de fato permitiu o alcance desse objetivo foi a análise das proposições do bibliotecários gestores que estão à frente desse atendimento.

Quanto ao referido diálogo estabelecido entre a literatura e a abordagem em questão, é necessário mais uma vez destacar que é preciso lançar um novo olhar sobre as competências já incorporadas na atuação do bibliotecário, visto que o usuário com deficiência assim como todos os clientes da biblioteca universitária demanda de nós o desempenho de habilidades que nossa profissão está apta para exercer.

É necessário ressignificar e, portanto, agregar valor às competências que os bibliotecários já possuem de forma a direcioná-las também a gestão sensível e atuante a inclusão do público em evidência.

Nesse diálogo, esse estudo culmina no consenso que desconstrói a deficiência como condição que incapacita o indivíduo a viver em sociedade e usufruir especialmente dos espaços de ensino e aprendizagem. Isso porque a responsabilidade sobre as limitações enfrentadas pelas pessoas com deficiência está sobre o jugo da coletividade, que cria, desenvolve e mantém os ambientes, instrumentos e métodos inacessíveis à diversidade humana. Por isso, aqui mais uma vez se constata que o ambiente que gera exclusão é o que possui deficiência.

Com isto, aqui se faz necessário mencionar que a recém chegada desse perfil de usuários a biblioteca universitária não significa somente surgimento de uma nova demanda de trabalho para o bibliotecário, mas a oportunidade de perceber que cada ser humano possui a capacidade de apreender informação de maneira singular. Sendo assim, essa percepção fornece o entendimento claro acerca dos desafios a serem enfrentados também pelo bibliotecário no processo de reconhecimento da diversidade humana dentro do atendimento aos sócios informacionais de uma biblioteca.

Outro aspecto que foi possível inferir através desse estudo é que a gerência das instituições públicas de ensino superior e oportunamente das bibliotecas universitárias se configura como elemento indissociável da criação, desenvolvimento e manutenção da política de inclusão da PcD. Isto porque a infraestrutura administrativa de toda organização está subordinada a uma hierarquia vertical que se movimenta do nível superior para o inferior e é exatamente por isso que para que a acessibilidade em suas várias dimensões chegue como produto final ao aluno/usuário com deficiência, esta precisa ser parte do planejamento estratégico da gestão. Sobretudo é necessário entender consubstancialmente a biblioteca como espaço de promoção da democracia, educação e justiça social.

Contudo, é possível concluir também que acessibilidade no que diz respeito à vivência da biblioteca universitária é uma temática que precisa ser explorada. Com isto, espera-se que a realização dessa pesquisa contribua com a efetivação de melhorias no sistema de bibliotecas no que diz respeito a equiparação do acesso à informação a pessoas com deficiência. E, portanto, é oportuno ressaltar que nesta, não houve intenção de encerrar futuras discussões a respeito do conteúdo abordado, e diante do que foi aferido até aqui é possível apontar algumas lacunas que se apresentam como espaço para o desdobramento de futuras pesquisas, como por exemplo:

- a) Levantamento de indicadores, que possibilitem a avaliação do impacto da gestão dessa política na BU na acessibilidade informacional o usuário com deficiência;
- b) Avaliação da formação do bibliotecário, no que tange ao ensino e aprendizagem de conteúdos que o preparem para o trabalho com a acessibilidade informacional e inclusão de usuários com deficiência na biblioteca.

Ao findar desta seção não poderia desvencilhar-me da reflexão que me levou a trabalhar com essa temática, “ A Informação é Poder” (BACON,1597, p. 489), de fato a informação é poder, entretanto ela somente exerce poder na vida dos sujeitos que a ela têm acesso e, portanto, ao refletir sobre essa problemática logo se percebe que a universalização do acesso à informação já tem seu devido espaço

nas pautas de discussões mais emergentes na Biblioteconomia, porém ainda sim nesse espaço existe a exclusão de “minorias” que precisam igualmente ser alocadas no ambiente dessa movimentação dialética. As pessoas com deficiência podem ser consideradas potenciais alunos, usuários e leitores, e ter essa noção amplia significativamente a transposição da igualdade do acesso aos espaços informações/educacionais.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2011. 48 p.
- ANZOLIN, Heloisa Helena; SERMANN, Lucia Izabel C. **Biblioteca universitária na era planetária**. Repositório - FEBAB. UFBA, Salvador, 2006. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/5012>. Acesso em: 31 ago. 2021.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 16452**: Acessibilidade na comunicação - audiodescrição. Rio de Janeiro: ABNT, 2016.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.
- BACON, F. **Meditationes Sacrae**. [s.l.] : Timeless Books, 1597. 510 p.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Referenciais de acessibilidade na Educação Superior e a avaliação *in loco* do sistema nacional de avaliação da educação superior (SINAES)**: Parte I - Avaliação de cursos de graduação. Brasília: Coordenação-Geral de Avaliação de Cursos de Graduação e IES, 2013. 52 p.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em 02 nov. 2021.
- BRASIL. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Casa Civil, Brasília, 21 mar. 2004.
- BRASIL. **Decreto nº 6.949 de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Casa Civil, Brasília, 25 ago. 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm . Acesso em: 19 jun 2021.
- BRASIL. **Decreto nº 9.522, de 8 de outubro de 2018**. 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, firmado em Marraqueche, em 27 de junho de 2013. Brasília, Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9522.htm. Acesso em: 19 out. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – Sinaes e Dá Outras Providências. Brasília, Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm. Acesso em: 01 nov. 2021.

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. Brasília, DF: Casa Civil, 2012. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12711.htm. Acesso em: 25 jul. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Secretaria-Geral, 2015. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm1. Acesso em: 25 jul. 2021.

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. Brasília, DF: Secretaria-Geral, 2016. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13409.htm#art1. Acesso em: 25 jul. 2021.

BRASIL. **Lei nº 9.610, de 12 de fevereiro de 1998**. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Brasília, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9610.htm. Acesso em: 02 nov. 2021.

CALDAS, R. W. (Org.). **Políticas Públicas Conceitos e Práticas**. Belo Horizonte: Sebrae/Mg, 2008. 48 p.

CAMPBELL, F. A. K. Exploring internalized ableism using critical race theory. **Disability & Society**, [S. l.], v. 23, n. 2, p. 151-162, mar. 2008. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/09687590701841190>.

Cartilha Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Brasília, 2007. 48p.

CASTRO FILHO, Claudio Marcondes de. As competências, os perfis e os aspectos sociais do bibliotecário na educação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP v.14 n.2 p. 247-261 Maio/ago. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. 426 p.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (Brasil). **Resolução CFB 207, de 09 novembro de 2018**. Dispõe sobre Código de Ética do Conselho Federal de Biblioteconomia. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/1330>. Acesso em: 15 jan. 2022.

Convenção Sobre Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo no 186, de 09 de julho de 2008: Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009: Declaração Universal dos Direitos Humanos. Vitória: Ministério Público do Trabalho, 2014. 124p.

CORREIA, A. M. **Cartilha sobre acessibilidade comunicacional**. [S. l.]: FARDERS, 2020. 24p.

CUNHA, M. B. da. “Cooperação bibliotecária: A Palavra-Chave Nos Tempos Atuais”. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, vol. 11, nº 2, maio de 2018, p. 364-6, doi:10.26512/rici.v11.n2.2018.10932. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/10932/9598>. Acesso em: 30 jan. 2022.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito administrativo**. 25 ed. São Paulo, Atlas, 2012.

DRUCKER, P. F. **Administração de organizações sem fins lucrativos**: princípios e práticas. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

DRUCKER, P. F. **Introdução à administração**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1998. 372 p.

FIGUEIREDO, E. K. P.; FREITAS, G. L. O acesso e a democratização da informação na sociedade globalizada. **Infociência**, v. 3, n. 1, 2003. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61040>. Acesso em: 22 dez. 2021.

FIGUEIREDO, N. M. de. **Estudos e uso de usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. 154 p.

FRANCO, E. P. C.; SILVA, M. C. C. C. da. Audiodescrição: breve passeio histórico. In: MOTTA, L. M. V. de M.; ROMEU FILHO, P. (Org.). **Audiodescrição transformando imagens em palavras**. São Paulo: Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo, 2010. p. 23-42.

GELFAND, M. A. **University libraries for developing countries**. Paris, Unesco: 1968. 157 p.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

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

GUERRA, M. A. M. Al. **A mediação do SINAES no processo de avaliação das bibliotecas universitárias em Fortaleza**. 2012. 118f. – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Avaliação de Políticas Públicas, Fortaleza (CE), 2012.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010: Tabela 3425 - População residente por tipo de deficiência, segundo a situação do domicílio, o sexo e os grupos de idade - Amostra - Características Gerais da População, Sistema IBGE de Recuperação Automática, 2010**. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br/tabela/3425>. Acesso em: 02 de nov de 2021.

JUVÊNCIO, V. L. P.; TROMPIERI FILHO, N. **Acessibilidade de pessoas com deficiência visual: recursos que ajudam muito além das palavras**. Fortaleza: Imprensa Universitária, 2017. 192 p.

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996. 356 p.

LANCASTER, F. W. O currículo de ciência da informação. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 17, n. 1, 1989. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/76606>. Acesso em: 28 maio 2021.

LE COADIC, Y. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEITÃO, V. M.; VIANA, T. V. (orgs.). **Acessibilidade na UFC: tessituras possíveis**. Edições UFC, Fortaleza, 2014. 237p.

LUBISCO, N. M. L. BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, SEUS SERVIÇOS E PRODUTOS: transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional. **Ponto de acesso**, Salvador, v. 8, n. 3, p. 3-61, dez. 2014.

LUBISCO, N. M. L.; VIEIRA, S. C. **Biblioteca Universitária Brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho**. 2. ed. Salvador: Edufba, 2009. 62 p.

MANDELA, N. **Iluminando seu caminho para um futuro melhor**. Planetário. Universidade do Witwatersrand, Joanesburgo, África do Sul. 16 de julho de 2003

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de gestão pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2016. 373 p.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2000. 535p.

MEADOWS, A. J. **A comunicação científica**. Brasília: Briquet de Lemos, 1999. 268 p.

MELO, A. G. de. Deficiência, incapacidade e vulnerabilidade: do capacitismo ou a preeminência capacitista e biomédica do Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC. **Ciência & Saúde Coletiva**, 21(10), 2016.

NEVES, B.C.; PADILHA, M. C. N. A gestão da informação como proposta de inclusão em uma biblioteca especializada. **Transinformação**, Campinas, v. 1, n. 24, p. 39-46, abr. 2012.

PROSDÓCIMO, Z. P. A.; OHIRA, Maria Lourdes Blatt. Educação continuada do bibliotecário: revisão de literatura p.111-128. **Revista ACB**, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 111-128, ago. 2005. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/338/401>. Acesso em: 05 fev. 2022.

PUPO, D. T. Cumprindo a legislação. In: PUPO, D. T.; MELO, A. M.; FERRÉS, S. P. **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas, SP: UNICAMP, 2006. 96 p.

RAMALHO, F. A. Produção sobre necessidades de informação: foco informação & sociedade: estudos. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 22, n. Especial, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/91902>. Acesso em: 22 jul. 2021.

RANGANATHAN, S.R. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF : Briquet de Lemos, 2009. 362 p.

ROCHA, H. de P. P. **Políticas de cotas para ingresso das pessoas com deficiência nas universidades públicas e sua consonância com os preceitos da carta magna**. 2011. 82 p. Dissertação (Mestrado) –Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2011.

SANTOS, C. M. V. dos et al. A Inclusão Informacional do Usuário com Deficiência na Biblioteca Universitária da UFC. In: XXV CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2022, Fortaleza. **Anais [...]** . Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2022. p. 412-419. Disponível em: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/63538/1/2022_anais_erebd.pdf. Acesso em: 25 jan. 2022.

SASSAKI, R. K. **Inclusão construindo uma sociedade para todos**. WVA, Rio de Janeiro, 2006. 176p.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

SILVA, A. P. L. da; FONSECA, Platini Gomes; SILVA, Daniella Barbosa; MIRANDA Morjane Armstrong Santos de. A promoção da acessibilidade como forma de gestão estratégica: uma proposta para o sistema integrado de bibliotecas da UNIVASF -

SIBI/UNIVASF. **Revista Formadores - Vivências e Estudos**, Cachoeira - Bahia, v. 10, n. 5, p. 83 - 100, nov. 2017.

SOUSA, C. dos S. **A audiodescrição como recurso de acesso à informação imagética na produção de acervos acessíveis para pessoas com deficiência visual na biblioteca universitária**. 2018. 40 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em 2018) - Universidade Estadual do Ceará, 2018. Disponível em: <http://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=85502> Acesso em: 8 de jan de 2022

SOUSA, C. dos S.; BEZERRA, N. A. Avaliação institucional no contexto da educação inclusiva: o caso do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará. In: CONGRESSO INTERNACIONAL EM AVALIAÇÃO EDUCACIONAL, 5., Fortaleza, 4-6 nov. 2010. **Anais [...]**. Fortaleza: Imprece, 2010. p. 1774-1791.

SILVA, I. C. O. da; FERNANDES, T. B. Gestão de pessoas em unidades de informação. In: Spudeit, D.; Kroeff, M. S. (Org.). **Gestão de unidades de informação**. São Paulo: FEBAB, 2017. p.144.

SOUSA, C. dos S.; MALHEIROS, T. M. de C.; FURTADO, M. M. F. D. O desenvolvimento de coleções em formato acessível com base no compartilhamento entre redes colaborativas. In: MELLO, F. R. L. V.; GUERRA, É.S. F. M; FURTADO, M. M.F. D.(Org.). **Educação superior, inclusão e acessibilidade: reflexões contemporâneas**. RJ,RJ: Campos dos Goytacazes: Encontrografia, 2021. 304 p. Disponível em: <https://inlui.org/2021/09/17/educacao-superior-inclusao-e-acessibilidade-reflexoes-contemporaneas/>. Acesso em: 25 jan. 2022.

SOUSA, C. S.; RABELO, J. S. Biblioteca inclusiva: construindo pontes entre o visível e o invisível. In: LEITÃO, V. M.; VIANA, T. V. (Org.) UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Acessibilidade na UFC: tessituras possíveis**. Fortaleza, CE: Edições UFC, 2014. 237 p. p. 59-74.

SPUDEIT, D. Gestão de projetos em unidades de informação. In: Spudeit, D.; Kroeff, M. S. (Org.). **Gestão de unidades de informação**. São Paulo: FEBAB, 2017. p.144.

TARAPANOFF, K. A biblioteca universitária vista como uma organização social. In: **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação**. Brasília: ABDF, 1982. p. 73-99.

TREINTA, F. T. et al. Metodologia de pesquisa bibliográfica com a utilização de método multicritério de apoio à decisão. **Production** . 2014, v. 24, n. 3. p. 508-520.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (Brasil). **Biblioteca de Ciências Humanas (BCH)**. Disponível em: <https://biblioteca.ufc.br/pt/bibliotecas-do-sistema/biblioteca-de-ciencias-humanas-bch-2/>. Acesso em: 11 jan. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Pró-Reitoria de Planejamento e Administração. Normas administrativas: órgãos de assessoramento e**

complementares. Fortaleza: UFC, 2016. Disponível em: <http://www.proplad.ufc.br/wpcontent/uploads/2017/08/normas-administrativas-ufc-v8-atual.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Secretaria de acessibilidade UFC Inlui. **Censo de Estudantes com Deficiência 2020**. Fortaleza:UFC, 2020. Disponível em: <https://acessibilidade.ufc.br/pt/censo/>. Acesso em: 07 jan. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (Brasil). **Plano de Desenvolvimento Institucional da UFC - 2018-2022**. Fortaleza: UFC, 2018. Disponível em: <https://www.ufc.br/a-universidade/documentos-oficiais/313-plano-de-desenvolvimento-institucional-pdi>. Acesso em: 11 jan. 2022.

VALENTIM, M. L. (Coord.). **Formação do profissional de da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

VALENTIM, M. L. (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. 156 p.

VENDRAMIN, C. Repensando mitos contemporâneos: o capacitismo. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL REPENSANDO MITOS CONTEMPORÂNEO, 3., 2019, Campinas. **Anais [...]**. Campinas: Unicamp, 2019. p. 16-25. Disponível em: <https://www.publonline.iar.unicamp.br/index.php/simpac/article/view/4389/4393>. Acesso em: 25 dez. 2021. 152 p.

VIEIRA, P. A. de M.; LIMA, F. J. de. A teoria na prática: áudio- descrição, uma inovação no material didático. **Revista Brasileira de Tradução Visual**, v. 2, n. 2, 2010. Disponível em: <http://www.rbtv.associadosdainclusao.br/index.php/principal/issue/view/3/showToc>. Acesso em: 15 mar. 2012.

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15. 1981.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado(a) Senhor(a),

Esta pesquisa intitula-se “A GESTÃO DA POLÍTICA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ” e está sendo desenvolvida por mim, Cainã Maria Viana dos Santos, graduanda do curso de Biblioteconomia do Departamento de Ciências da Informação (DCINF) da Universidade Federal do Ceará (UFC) sob orientação da Profª Drª. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra e Coorientação da bibliotecária Mª Clemilda Dos Santos Sousa. O objetivo geral da pesquisa é analisar como o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará (UFC) vem gerenciando a implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência, em sua estrutura de atendimento na oferta de produtos e serviços.

Solicito sua permissão para utilizar os dados da entrevista (via questionário online) a mim concedida e apresentá-los nessa monografia ou em forma comunicação a ser apresentada em congresso e/ou publicação em revistas científicas, com o compromisso de manter o sigilo dos dados que possam identificá-los.

O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pela pesquisadora e/ou sua orientadora e coorientadora. O tratamento das informações seguirá as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/18). Caso deseje, o(a) entrevistado(a) pode solicitar os dados coletados para a pesquisadora através do e-mail cainaviana@gmail.com.

Coloco-me à sua disposição para prestar qualquer esclarecimento sobre a pesquisa, em qualquer etapa da mesma pelo telefone: (85) 99408-7427 e endereço: Rua 842 Nº 05, III etapa Conjunto Ceará, Fortaleza, CE.

Declaro que fui devidamente esclarecido(a) sobre a pesquisa e dou o meu consentimento. Estou ciente que receberei uma cópia deste documento.

Fortaleza, ____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Participante (entrevistado/a)

APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS QUESTIONÁRIO

Prezados (as),

Olá, me chamo Cainã Viana sou aluna do Curso de bacharelado em Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará (UFC), estou produzindo minha monografia, etapa necessária para conclusão de minha formação acadêmica. Nesse sentido, gostaria de convidar você a participar da pesquisa que efetiva a realização desta. Essa pesquisa está sob orientação da Prof.^a Dra. Maria Áurea Montenegro Albuquerque Guerra, e coorientação da Bibliotecária e M.^a Clemilda dos Santos Sousa. O estudo em questão tem por objetivo analisar como o Sistema de Bibliotecas da UFC vem gerenciando a implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência em sua estrutura de atendimento, na oferta de produtos e serviços informacionais. Nesse sentido, essa investigação busca conhecer as perspectivas dos bibliotecários gestores dos núcleos de acessibilidade acerca da gestão dessa política no sistema. O interesse por essa abordagem surgiu a partir do meu interesse pela temática no exercício de minha atuação profissional enquanto bolsista na Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (SAPD) no processo de atendimento às demandas dos alunos com deficiência, como também a inclusão do referido público no ambiente da biblioteca. Nesse contexto, o conhecimento obtido na execução desta pesquisa, poderá ser utilizado para agregar valor às atividades já em exercício, como também fazer eco às necessidades de atendimento aos usuários em questão. Gostaria de comunicá-los que os dados coletados serão utilizados somente para os fins da pesquisa. Em caso de dúvidas, sugestões ou demais esclarecimentos, favor entrar em contato pelo e-mail: cainaviana@gmail.com. Desde já agradeço.

1. E-mail
2. A qual biblioteca pertence seu núcleo de atendimento?
3. Como você percebe a atuação da biblioteca universitária no processo de inclusão da pessoa com deficiência no ensino superior?
4. Quais dimensões da acessibilidade o atendimento a pessoas com Deficiência de sua unidade NÃO contempla?

- Arquitetônica
 - Atitudinal
 - Programática
 - Metodológica
 - Instrumental
 - Comunicacional
5. Caso você tenha assinalado alguma das dimensões apresentadas na questão anterior, que ações da gestão você considera importante para que essas dimensões sejam efetivadas?
6. As ações de acessibilidade estão incluídas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de sua biblioteca?
- Sim
 - Não
7. Caso a resposta para o item anterior seja sim, descreva quais são essas ações?
8. Qual o maior desafio na gestão da acessibilidade no contexto da biblioteca universitária?
- Estratégia ambiente interno e externo da universidade
 - Recursos financeiros
 - Recursos humanos
 - Mapeamento, padronização, estruturação de processos
 - Outros...
9. A estruturação do atendimento a pessoas com Deficiência na biblioteca, exige do bibliotecário competências profissionais que extrapolam o conhecimento técnico da Biblioteconomia. Nesse sentido, quais competências você destacaria no processo de atendimento às demandas das pessoas com deficiência?

**APÊNDICE C – QUADRO 1 COMPETÊNCIAS GERENCIAIS SEGUNDO
VALENTIM (2000, P. 20), E REFLEXÕES DESSA PESQUISA SOBRE AS
INTERLOCUÇÕES DESSAS COM A TEMÁTICA DA PESQUISA. (FORMATO
ACESSIVEL)**

“Dirigir, gerir, organizar e coordenar unidades de informação, sistemas e serviços.” Valentim (2000, p. 20). Para um gestor ter em perspectiva os diversos aspectos de acessibilidade, pode ser um fator de agregação de valor as atividades, produtos e na gestão de pessoal. Ex: o gestor precisa comprar mobiliário, não leva em consideração a acessibilidade, e uma pessoa com nanismo começa a integrar a sua equipe, como oferecer conforto e segurança ao novo integrante?

“Formular e gerenciar projetos de informação.” Valentim (2000, p. 20). Quando em um projeto de informação o gestor não contempla a diversidade humana, tal projeto pode se configurar sem acessibilidade metodológica, instrumental ou comunicacional, não atendendo aos usuários surdos, por exemplo, de uma instituição. Quando os princípios de acessibilidade são internalizados por uma gestão, seus projetos nascem com acessíveis, mesmo que seja de forma simples.

“Aplicar técnicas de marketing, liderança e relações públicas.” Valentim (2000, p. 20). Na aplicação das técnicas entender que entre os destinatários há pessoas com diferentes condições de deficiência, pode tornar seu produto inovador, pioneiro, além de atender a Lei Brasileira de Inclusão, que determina acessibilidade a informação e aos espaços públicos, ao trabalho, aos bens culturais. Agregar a inclusão e acessibilidade aos valores, e ações de responsabilidade social de uma instituição são diferenciais em uma gestão.

“Elaborar produtos de informação (bibliografias, catálogos, guias, índices, DSI, etc.)” Valentim (2000, p. 20). Agregar a essa competência conhecimentos sobre formatos acessíveis, pode garantir que o público de pessoas com deficiência visual, por exemplo, tenha as imagens que ilustram um catálogo, compreendidas pela técnica da audiodescrição. Se na gestão não há esse conhecimento, os demais colaboradores de uma unidade de informação, dificilmente incorporam esses saberes em suas atividades. A gestão pode estimular, capacitar e orientar sua equipe de forma que esta atendam os aspectos de acessibilidade informacional, comunicacional, metodológica entre outras.

“Planejar e executar estudos e treinamentos de usuários/clientes da informação.” Valentim (2000, p. 20). Pessoas com deficiência possuem uma forma singular de interagir com o mundo, compreender essa demanda potencializa uma gestão a criar suas capacitações, cursos, tutoriais, treinamentos contemplando acessibilidade comunicacional, informacional, metodológica, digital por exemplo. Criar conteúdo formativo em Libras, com legenda para surdos e ensurdecidos, audiodescrição, materiais com diferentes formatos, é raro. Quando a acessibilidade é uma preocupação da gestão, seus projetos, produtos, serviços refletem isso. Até porque, para oferecer acessibilidade, é preciso previsão orçamentária, para compra

de equipamento, investimentos em diferentes recursos, e contratação de profissionais especializados, tudo isso é preciso ser planejado, logo são atribuições para a gestão prever. O estudo de usuários é uma oportunidade para conhecer demandas de informação e comportamentos diversos dos usuários e assim planejar seu atendimento.

“Planejar, formar e gerenciar redes de informação regionais e globais.”
Valentim (2000, p. 20). As ações em rede são relevantes para resolver grandes demandas que uma unidade sozinha poderia não solucionar, além de agregar saberes diversos que compartilhados enriquecem todos os integrantes de uma rede.

APÊNDICE D – QUADRO 2 OBJETIVOS E ETAPAS DOS PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS ADOTADOS NA PESQUISA (FORMATO ACESSIVEL)

Objetivo

a) Apresentar a política de inclusão da pessoa com deficiência no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Ceará.

Etapa da Pesquisa

Pesquisa bibliográfica e documental acompanhada da consulta aos documentos da Seção de Atendimento a Pessoas com Deficiência (SAPD).

Objetivo

b) Identificar através da oferta de produtos e serviços a aplicabilidade da implementação da política de inclusão da pessoa com deficiência no sistema de biblioteca da UFC.

Etapa da Pesquisa

Pesquisa bibliográfica bem como aplicação do questionário, análise e discussão dos resultados.

Objetivo

c) Identificar as competências dos gestores do sistema de biblioteca para o atendimento da pessoa com deficiência.

Etapa da Pesquisa

Pesquisa bibliográfica e preparação das questões para coleta de dados, análise e discussão dos resultados.

APÊNDICE E – DADOS COLETADOS (FORMATO ACESSÍVEL)

1 - Como você percebe a atuação da biblioteca universitária no processo de inclusão da pessoa com deficiência no ensino superior?

B1 A Biblioteca Universitária tem empreendido esforços por meio da atuação da Seção de Atendimento à Pessoa com Deficiência na implementação de políticas de inclusão na educação superior, principalmente no desenvolvimento de serviços de informação que contemplam as necessidades informacionais dos alunos com deficiência durante todo o período acadêmico com foco na autonomia do usuário.

B2 A BU foi a pioneira nesse processo, ao meu ver, se preocupando em verdadeiramente incluir a pessoa com deficiência tanto na sua infraestrutura (na BCH, mesmo não sendo em sua totalidade acessível fisicamente, sempre possuiu rampa, elevador e banheiro para cadeirante. Isso num tempo onde outros setores da UFC não possuíam serviços. Ao aprimorar a acessibilidade informacional em seus serviços, acabou por incluir outros setores e despertar interesse em servidores destes outros setores, tanto docentes, discentes e técnicos administrativos. Com isso agregou forças, antes isoladas, que posteriormente se tornou um setor específico para todo tipo de inclusão das pessoas com diferentes deficiências tanto físicas, cognitivas e comportamentais.

B3 Percebo um apoio significativo dado pela Biblioteca Universitária no processo de inclusão da pessoa com deficiência.

B4 Colaborar para um acesso democrático à informação, atendendo às necessidades especiais desses usuários com recursos e serviços adaptados, assim, por sua vez, auxiliando na permanência deles na universidade e na produção de conhecimentos em meio acadêmico.

B5 Proporciona/incentiva o desenvolvimento das atividades nos núcleos e Seção de Atendimento à Pessoa com Deficiência.

B6 Acredito que paulatinamente tem buscado colocar em prática serviços que possibilitem à pessoa com deficiência uma melhor qualidade no acesso ao ensino

superior. Apesar de considerar que algumas ações estão para além da atuação da biblioteca e exigem ações da própria Universidade.

B7 Eficiente e engajada.

2 - Qual/quais dimensões da acessibilidade o atendimento a Pessoas com Deficiência de sua unidade NÃO contempla?

-Arquitetônica

-Atitudinal

-Programática

-Metodológica

-Instrumental

-Comunicacional

B1 Atitudinal

B2 Arquitetônica; Instrumental

B3 Metodológica

B4 Comunicacional

B5 Arquitetônica; Instrumental; Comunicacional

B6 Instrumental

B7 Arquitetônica

3 - Caso tenha sido assinalada alguma das dimensões apresentadas na questão anterior, que ações de gestão você considera importante para que essas dimensões sejam efetivadas?

B1 Ações de sensibilização para a melhoria do atendimento.

B2 Quanto à parte arquitetônica temos uns cinco anos um projeto de adaptação de layout, mas sempre temos dois problemas: orçamento e projeto. Quanto ao projeto sempre podemos melhorar algo e quanto ao orçamento, não temos previsão. Atualmente temos o projeto arquitetônico aprovado, mas ainda não foi para orçamento, pois são necessários alguns projetos estruturais e elétricos que estão sendo aguardados há quase um ano. Creio que o problema da pandemia tem afetado o setor responsável. Já na parte instrumental, como somos núcleo, não temos vários equipamentos necessários e alguns que tínhamos como scanners, fones e microfones estão com defeito.

B3 Percebo que existem barreiras ainda no que se refere a materiais inclusivos, metodologias inclusivas por parte dos docentes. Nem todos estão, digamos, empenhados em seguir nessa direção do processo de inclusão. Já no contexto da Biblioteca Universitária, percebe-se um interesse considerável em a biblioteca se integrar no processo de inclusão, buscando um diálogo mais inclusivo.

B4 Já existem esforços na capacitação dos colaboradores em relação ao aprendizado de libras, de audiodescrição, dentre outros. Porém, acredito que há espaço para a ampliação dessa dimensão como por exemplo: no envolvimento de mais pessoas, na atuação/consultoria de profissionais especialistas ou em ações focadas inseridas nas rotinas de trabalho, o que garantiria maior eficácia na comunicação.

B5 Instrumental: faltam ferramentas/equipamentos adequados para atendimento às pessoas com deficiência. Poderiam se encaixar outras opções como comunicacional: até o momento não existem placas com sinalização em braille (já foram solicitadas), existe a ausência de servidores que possuam habilidade em libras e braile, entre outros; Arquitetônica, devido a entrada e os ambientes da biblioteca apresentarem algumas barreiras físicas.

B6 Falta equipamentos para digitalização de livros com muitas páginas, o Scanner de mesa que temos consegue atuar de forma paliativa, como temos muitos livros grossos, às vezes não conseguimos atender de forma satisfatória os alunos que necessitam desse serviço.

B7

Articulação para a construção da BCSO dentro dos padrões de acessibilidade.

4- As ações de acessibilidade estão incluídas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de sua biblioteca?

B1 Sim

B2 Sim

B3 Sim

B4 Sim

B5 Sim

B6 Sim

B7 Sim

5- Caso a resposta para o item anterior seja sim, descreva quais são essas ações.

B1 Proporcionar às pessoas um ambiente mais humanizado, confortável, seguro e agradável, em conformidade com os requisitos de acessibilidade; Modernizar e aprimorar as tecnologia assistivas digitais de informação e comunicação, contribuindo com eficiência e eficácia na elaboração e na divulgação da produção científica da UFC; Dotar as bibliotecas de documentos (livros, periódicos etc.) eletrônicos e impressos que atendam as bibliografias básicas e complementares conforme critérios de avaliação do MEC, contemplando as grandes áreas do conhecimento; Elaborar levantamento das bases de dados acessíveis das áreas de conhecimento dos cursos que possuem discentes com deficiência visual.

B2 Melhorar do nosso núcleo com equipamento e serviços, digitalização de obras e trabalhos acadêmicos, capacitação dos servidores para atendimento à pessoa com deficiência, além da reforma tão esperada.

B3 Treinamentos de pessoal no atendimento a pessoas com deficiência, sinalizações inclusivas, viabilização de tecnologias assistivas, edição de materiais para formato acessível, etc.

B4 Alinhados aos objetivos da biblioteca universitária no PDI da Universidade estão os nossos:

1. Disponibilizar de forma eficiente acervos bibliográficos de qualidade, em formato acessível, e que atendam às necessidades informacionais dos usuários.
2. Modernizar e aprimorar as tecnologias assistivas digitais de informação e comunicação, contribuindo com eficiência e eficácia na elaboração e na divulgação da produção científica da UFC.
3. Fortalecer e ampliar ações de acolhimento e inclusão.
4. Proporcionar às pessoas um ambiente mais humanizado, confortável, seguro e agradável, em conformidade com os requisitos de acessibilidade.

B5 Todas as dissertações e teses digitalizadas são disponibilizadas no Repositório Institucional em pdf pesquisável. Os trabalhos recebidos em formatos digitais também passam pelo programa Abbyy. Algumas atividades como reunir os

discentes dos cursos da área da saúde para identificar as suas necessidades de atendimento não foram possíveis devido à pandemia.

B6 Fazer levantamento das necessidades dos alunos com deficiência do Campus; Divulgação junto aos alunos dos serviços do Núcleo de Acessibilidade da BCCR.

6 - Qual o maior desafio na gestão da acessibilidade no contexto da biblioteca universitária?

- Estratégia ambiente interno e externo da universidade
- Recursos financeiros
- Recursos humanos
- Mapeamento, padronização, estruturação de processos
- Outros...

B1 Estratégia ambiente interno e externo da universidade

B2 Para essa questão gostaria de marcar todas as opções, mas no momento o que gera mais impacto, ao meu ver, são os recursos financeiros e a padronização na estruturação de processos, principalmente os arquitetônicos.

B3 Mapeamento, padronização, estruturação de processos.

B4 Recursos humanos

B5 Recursos humanos

B6 Estratégia ambiente interno e externo da universidade

B7 Recursos humanos

7 - A estruturação do atendimento a pessoas com Deficiência na biblioteca, exige do bibliotecário competências profissionais que extrapolam o conhecimento técnico da Biblioteconomia. Nesse sentido, quais competências você destacaria no processo de atendimento às demandas das pessoas com deficiência?

B1 Conhecimento e domínio de recursos tecnológicos acessíveis; Empatia com formas inovadoras de comunicação; Capacidade de gestão para desenvolver uma Biblioteca inclusiva que trabalhe as dimensões intelectual, emocional, física, social e cultural da pessoa com deficiência.

B2 Acho que a competência é a mesma necessária em qualquer profissão: proatividade e sociabilidade. Como bem disse, para "questões que extrapolam o conhecimento técnico" é preciso ser proativo e buscar novos conhecimentos e se atentar às questões sociais, principalmente na universidade, um local bastante plural tanto em pensamento quanto poder aquisitivo, entre outras diversidades. Então precisamos conhecer, saber lidar e pensar em serviços que possam atender a todos.

B3 Capacitação técnica, desempenho profissional, motivação, autoconfiança, etc.

B4 Ser comunicativo. Proatividade. Sensibilidade.

B5 Paciência, compreensão, conhecimento dos tipos de deficiência e às vezes noções de psicologia.

B6 Competência informacional para identificar e buscar sanar as necessidades desses usuários. Capacitação quanto às tecnologias assistivas que podem ser empregadas no atendimento a essas pessoas. Capacidade de buscar soluções que possibilitem o melhor acesso e a permanência desses alunos na universidade, ou seja, competência para vencer as barreiras atitudinais.

B7 Treinamentos de audiodescrição