

BIBLIOTECÁRIO EM TEMPOS DE INCLUSÃO: MUDANÇAS OU PERMANÊNCIAS, E AGORA?

LUCIANA DE JESUS BOTELHO SODRÉ DOS SANTOS

EDITORA AMPLLA

 AMPLLAEDITORA

 www.ampllaeditora.com.br



BIBLIOTECÁRIO EM TEMPOS DE INCLUSÃO: MUDANÇAS OU PERMANÊNCIAS, E AGORA?

LUCIANA DE JESUS BOTELHO SODRÉ DOS SANTOS

EDITORA AMPLLA

 AMPLLAEDITORA

 www.ampllaeditora.com.br



2020 - Editora Amplla
Copyright © Editora Amplla
Copyright do Texto © 2020 Luciana de Jesus Botelho Sodré dos Santos
Copyright da Edi o © 2020 Editora Amplla
Editor Chefe: Leonardo Pereira Tavares
Diagrama o: Higor Costa de Brito
Edi o de Arte: Higor Costa de Brito
Revisão: Vânia Carolina Gonçalves Paluma

BIBLIOTECÁRIO EM TEMPOS DE INCLUSÃO: MUDANÇAS OU PERMANÊNCIAS, E AGORA? por Luciana de Jesus Botelho Sodré dos Santos está licenciado sob CC BY 4.0.



Esta licença exige que as reutiliza es deem crédito ao criador. Ele permite que os reutilizadores distribuam, remixem, adaptem e construam o material em qualquer meio ou formato, mesmo para fins comerciais.

O cont do da obra e seus dados em sua forma, corre o e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva da autora, não representando a posi o oficial da Editora Amplla.   permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos a autora. Todos os direitos para esta edi o foram cedidos   Editora Amplla pela autora.

Conselho Editorial

Bergson Rodrigo Siqueira de Melo - Universidade Estadual do Ceará
Carla Caroline Alves Carvalho - Universidade Federal de Campina Grande
Cícero Batista do Nascimento Filho - Universidade Federal do Ceará
Clécio Danilo Dias da Silva - Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Dylan  vila Alves - Instituto Federal Goiano
Érica Rios de Carvalho - Universidade Católica do Salvador
Gilberto de Melo Junior - Universidade Federal de Goiás
Higor Costa de Brito - Universidade Federal de Campina Grande
Italan Carneiro Bezerra - Instituto Federal da Paraíba
Ivo Batista Conde - Universidade Estadual do Ceará
João Henriques de Sousa Júnior - Universidade Federal de Santa Catarina
Joilson Silva de Sousa - Instituto Federal do Rio Grande do Norte
José Cândido Rodrigues Neto - Universidade Estadual da Paraíba
Luís Paulo Souza e Souza - Universidade Federal do Amazonas
Manoel Mariano Neto da Silva - Universidade Federal de Campina Grande

Marina Magalhães de Moraes - Universidade Federal de Campina Grande
Natan Galves Santana - Universidade Paranaense
Nathalia Bezerra da Silva Ferreira - Universidade do Estado do Rio Grande do Norte
Neide Kazue Sakugawa Shinohara - Universidade Federal Rural de Pernambuco
Sabryna Brito Oliveira - Universidade Federal de Minas Gerais
Samuel Miranda Mattos - Universidade Estadual do Ceará
Tatiana Paschoalette Rodrigues Bachur - Universidade Estadual do Ceará
Telma Regina Stroparo - Universidade Estadual do Centro-Oeste
Virginia Tomaz Machado - Faculdade Santa Maria de Cajazeiras
Walmir Fernandes Pereira - Miami University of Science and Technology
Wanessa Dunga de Assis - Universidade Federal de Campina Grande
Wellington Alves Silva - Universidade Estadual de Roraima
Y scara Maia Araújo de Brito - Universidade Federal de Campina Grande
Yuciara Barbosa Costa Ferreira - Universidade Federal de Campina Grande

ISBN: 978-65-88332-08-5

Editora Amplla
Campina Grande – PB – Brasil
contato@ampllaeditora.com.br
www.ampllaeditora.com.br

EDITORA
AMPLLA
2020

BIBLIOTECÁRIO EM TEMPOS DE INCLUSÃO: MUDANÇAS OU PERMANÊNCIAS, E AGORA?

2020 - Editora Ampla

Copyright © Editora Ampla

Copyright do Texto © 2020 Luciana de Jesus Botelho Sodré dos Santos

Copyright da Edição © 2020 Editora Ampla

Editor Chefe: Leonardo Pereira Tavares

Diagramação: Higor Costa de Brito

Edição de Arte: Higor Costa de Brito

Revisão: Vânia Carolina Gonçalves Paluma

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sueli Costa CRB-8/5213

Santos, Luciana de Jesus Botelho Sodré dos
Bibliotecário em tempos de inclusão [livro eletrônico]:
mudanças ou permanências, e agora? / Luciana de Jesus
Botelho Sodré dos Santos. - Campina Grande : Editora
Ampla, 2020.
57 p.

Formato: PDF

ISBN: 978-65-88332-08-5

1. Bibliotecário - Formação
2. Inclusão Social
3. Usuários - Pessoas com necessidades especiais
4. Biblioteca - Acesso I. Título

CDD-023

Índices para catálogo sistemático:

1. Bibliotecário : Formação 023

DEDICATÓRIA

Aos profissionais da informação e da educação que acreditam ser possível pensar em mudanças para incluir as pessoas com necessidades especiais nos mais diversos segmentos da sociedade, mesmo com as adversidades. E a todas as pessoas com deficiência que a cada dia lutam por um dia melhor, justo e com igualdade.

“[...] a ‘democratização da informação’ deve deixar de ser um slogan, para converter-se em compromisso, compromisso do bibliotecário para com a sociedade, para com a comunidade a quem deva atender.” (ALMEIDA JÚNIOR, 1997, p. 100)

APRESENTAÇÃO

É com grande satisfação que este livro foi concebido e apresentado após um amplo processo de reflexão cujo foco aglutinador versa sobre a inclusão de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas e como o bibliotecário se vê diante dessa questão. A iniciativa revestiu-se do profundo desejo de colaborar para aprofundar discussões, reflexões e análises para a área da Educação Especial, em particular para os profissionais envolvidos com a Biblioteconomia.

A biblioteca, mesmo diante de suas diversas categorizações como: universitária, pública, escolar, especializada, jurídica, prisional ou comunitária, particularmente não pode estar envolta em um cenário segregacionista, pois agrega em sua concepção teórica as cinco leis de Ranganathan, que eludem historicamente princípios complexos e que podem ser direcionados em diferentes ações e situações no ambiente informacional (RIZZI, 2016).

Deste modo, na quinta lei de Ranganathan se determina que “a biblioteca é um organismo vivo” e no contexto dessa perspectiva, é possível confiar em sua missão transformadora dentro de uma realidade em que as pessoas com necessidades especiais ainda são excluídas do acesso ao conhecimento, geralmente isso ocorre por diversas razões, dentre elas por carregarem o estereótipo construído há séculos de incapazes e pela inexpressiva implementação das políticas públicas para garantir seus direitos na sociedade (RIZZI, 2016).

O bibliotecário adentra nesse cenário com um profissional dinâmico, mas que necessita de estratégias a serem planejadas e colocadas em prática associadas a um trabalho colaborativo para a inclusão acontecer. Assim, este tema foi fruto de uma pesquisa monográfica realizada há dez anos, mas que atualmente ainda tem sido alvo de muitas pesquisas e tensões, principalmente no que tange a formação do bibliotecário (inicial e continuada) para atuar nesse contexto.

Compondo-se em um importante ponto de inflexão nesse processo de sistematização e produção de conhecimentos, tem por objetivo aprofundar algumas constatações iniciais da época do estudo com os debates em curso na sociedade contemporânea sobre a inclusão das pessoas com deficiência em diversos segmentos sociais, dentre eles as bibliotecas, bem como a sua relação com a prática do bibliotecário, respondendo a algumas demandas urgentes de fundamentação da prática e político-pedagógica na atualidade.

A escolha dos capítulos norteou-se por três constatações que cabe discussão. A primeira foi sobre a função social das bibliotecas em tempos de inclusão; a segunda voltou-se para o usuário com necessidades especiais nesse contexto e a terceira preocupou-se em compreender

como o profissional da informação se posiciona, ou seja, o que eles refletem sobre a inclusão, acesso e atendimento de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas.

As ideias aqui apresentadas, por estudiosos, pesquisadores de expressão nacional e internacional, cumprem assim a função de subsidiar as discussões que vêm sendo travadas sobre o bibliotecário em tempos de inclusão contemporâneas a sua prática historicamente comprometida com a disseminação da informação a todos.

Em suma, de um modo ou de outro, todas as ideias discutidas e analisadas sob diferentes perspectivas, apontam o papel estratégico da inclusão e acesso de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas para a proporcionar que a sociedade seja de fato inclusiva, reafirmando a ampliação do conhecimento como arma indispensável no enfrentamento e na superação das questões sociais vivenciados por essas pessoas em nosso país.

A abrangência e a profundidade do tratamento dado ao conteúdo deste livro, que envolvem direta e indiretamente a questão da acessibilidade e Educação Inclusiva na contemporaneidade brasileira farão desta obra uma referência para Bibliotecários, professores, pessoas com deficiência, pesquisadores e militantes dos mais diversos organismos sociais que reconheçam a biblioteca como um espaço que ultrapassa o conceito de depósito de livros convergindo assim para um ambiente onde se revela uma prática social estratégica na construção de um Brasil justo e acessível para todos. Finalmente, são expressos sinceros agradecimentos à receptividade demonstrada pela Editora Amplla durante os preparativos para a publicação deste material e a todos aqueles que na época, direta e indiretamente, contribuíram para a conclusão desta empreitada que agora, com gratidão, se compartilha com o público leitor.

Luciana de Jesus Botelho Sodré dos Santos

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
CAPÍTULO I - FUNÇÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS NO DECORRER DOS TEMPOS: DISCUTINDO O PARADIGMA DA INCLUSÃO SOCIAL.....	13
CAPÍTULO II - UM OLHAR SOBRE A INCLUSÃO DE PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS NOS ESPAÇOS DE INFORMAÇÃO	16
CAPÍTULO III - ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS: QUESTÕES DIANTE DE UMA SOCIEDADE QUE SE QUER INCLUSIVA.....	21
CAPÍTULO IV - BIBLIOTECÁRIO NO BRASIL: FORMAÇÃO E PERCURSOS DA PROFISSÃO RUMO À DIVERSIDADE	26
CAPÍTULO V - A PRÁTICA DO BIBLIOTECÁRIO DIANTE DO “FAZER INCLUSIVO”: COMO AGIR?	30
CAPÍTULO VI - MUDANÇAS, PERMANÊNCIAS OU INCONCLUSÕES: REFLEXÕES EM TEMPOS DE INCLUSÃO	36
6.1 EM 2010: CONTEXTO DE UMA ÉPOCA	38
6.2 EM 2020: HOVE MUDANÇAS?.....	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	51
SOBRE A AUTORA	55

INTRODUÇÃO

As políticas públicas no Brasil pós-década de 1980, que visam a inclusão de pessoas com necessidades especiais¹ no convívio social, de forma igualitária, acompanham as iniciativas realizadas tanto em âmbito nacional com a promulgação da Constituição brasileira em 1988, quanto internacional por entidades como a Organização das Nações Unidas - ONU e o Movimento de Direitos Humanos com as Declarações de Jontiem (1991) e Salamanca (1994).

Nesse contexto, a inclusão é entendida em um sentido mais amplo, envolvendo esferas culturais, socioeconômica, política e civil, em detrimento das décadas anteriores, cujo modelo era centrado na adaptação social e reabilitação, cabendo à pessoa com necessidades especiais adaptar-se ao meio onde vivia e não o contrário.

Muito se tem discutido acerca da inclusão das pessoas com necessidades especiais em cada sistema social, como: na educação, lazer, transporte, espaços públicos de informação, dentre outros lugares, principalmente pela oferta de oportunidades de acesso a bens e serviços. É notório frisar que a pessoa com necessidades especiais deve ser vista pelo seu potencial, suas aptidões e habilidades e não de forma discriminatória e segregada, focando a deficiência como fator de impedimento e limitante para realizar ações.

Mediante isso, o paradigma da inclusão social propõe tornar a sociedade um espaço mais viável e acessível para a efetiva convivência entre todos, orientados pelas políticas públicas e ações afirmativas para assegurar esse direito. O processo de inclusão social está voltado para a construção de uma nova sociedade, pelas transformações nos ambientes físicos, com a eliminação das barreiras arquitetônicas e, sobretudo, a supressão das barreiras atitudinais, tais como: preconceito, discriminação e segregação.

Assim, quanto mais sistemas adotarem a inclusão, se caminhará o mais rápido possível rumo à construção de uma sociedade inclusiva. Dentro dessa questão, as unidades de informação

¹ No decorrer do estudo, utilizou-se essa terminologia por estar presente em publicações oficiais do Governo Federal, seus respectivos órgãos e secretarias e, também, devido à disseminação do conceito de necessidades especiais veiculado pelo Relatório Warnock, oriundo na década de 1970 no cenário educacional do Reino Unido, que marca as concepções sobre as necessidades especiais e inclusão até hoje em diversos países, inclusive o Brasil. (LAPLANE, 2006). Dessa forma, falar em pessoas com deficiência nos remete à definição da Organização Mundial da Saúde - OMS (2011), que conceitua a deficiência como perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica (deficiência física, mental, intelectual, auditiva, visual, múltipla). Contudo, quando se fala em inclusão social, no tocante à inclusão de pessoas com necessidades especiais se envolverá aqueles que apresentam, também, condutas típicas (síndromes e transtornos) e/ou altas habilidades/superdotação.

devem nortear na sua missão e objetivos esse paradigma. Os bibliotecários como profissionais propiciadores do acesso democrático ao conhecimento devem atuar mediante à adoção de uma postura profissional, permeada pela ética e responsabilidade social.

Este livro foi elaborado com os resultados de uma pesquisa monográfica realizada no período de 2010 a 2011, com bibliotecários que atuam em bibliotecas da rede pública e particulares no município de São Luís, Maranhão. Partindo-se do princípio que a inclusão social tem como objetivo propiciar a ampliação do acesso às informações para todos que dela necessitam, a ideia inicial foi analisar como os profissionais bibliotecários estão lidando com essa perspectiva, que compreende a igualdade e a garantia dos direitos a todas as pessoas, pois é de extrema importância que esse profissional examine o seu papel em uma realidade cada vez mais complexa.

Além disso, esta obra faz uma reflexão atualmente, ou seja, após quase dez anos de pesquisa, sobre como tem sido a inclusão de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas e qual visão ou projeção de bibliotecário deve ser pensada ou que se tem percebido frente à perspectiva de uma sociedade inclusiva e diversa.

O estudo sinaliza, ainda, os pontos significativos e os impasses que permeavam a prática do profissional bibliotecário frente à inclusão e ao acesso de pessoas com necessidades especiais, diante de um atendimento diferenciado nas unidades de informação de São Luís (MA). Ademais, é averiguado o nível de entendimento que os bibliotecários possuíam sobre o processo de inclusão de pessoas com necessidades especiais nos espaços de informação, os principais obstáculos encontrados por eles frente às situações que envolviam um atendimento diferenciado e saber de que maneira estava sendo desenvolvida a sua prática diante do paradigma da inclusão e o que estavam fazendo para melhorá-la.

O texto deste livro está organizado em seis capítulos, que contemplam tanto o percurso da pesquisa desenvolvida em 2010 a 2011, quanto as reflexões atuais sobre a inclusão na prática do profissional bibliotecário, da construção da problemática à análise dos dados. São apresentados e discutidos, numa sequência lógica de informações, o contexto das bibliotecas, do bibliotecário e da inclusão como categoria de análise nesse processo. São analisados no primeiro capítulo, A função social das bibliotecas no decorrer dos tempos: discutindo o paradigma da inclusão social; as bases conceituais condizentes ao processo de inclusão e as relações com a função social das bibliotecas, pelo conceito de inclusão social e do ideário de sociedade inclusiva. É traçado um breve histórico acerca das funções das bibliotecas de forma geral até chegar à concepção de organizações sociais dinâmicas e com ampla democratização do saber. Aponta-se,

ainda que os antigos paradigmas restritos às bibliotecas estão em plena fase de mudança, mesmo de forma lenta e gradual, principalmente no que concerne à inclusão de pessoas com necessidades especiais.

Os capítulos segundo, terceiro e quarto, respectivamente, Um olhar sobre a inclusão de pessoas com necessidades especiais nos espaços de informação; Acessibilidade nas bibliotecas: principais discursos em torno do ideário de sociedade inclusiva e O Bibliotecário no Brasil: formação e percurso da profissão rumo à diversidade, são dedicados à análise da relação biblioteca, bibliotecário e inclusão. Discute-se desde o paradigma da inclusão social até as características históricas do processo oposto à inclusão: a exclusão social, desde a antiguidade até os dias atuais. São analisados os anseios e as perspectivas da inclusão social, no tocante às pessoas com necessidades especiais, quanto ao acesso às informações nas bibliotecas. Além disso, aponta-se que a acessibilidade tem sido alvo de muita discussão na atualidade, principalmente no que concerne às bibliotecas. Por fim, são evidenciadas principais normas e referências legais para que esse local se torne um ambiente acessível.

Nos capítulos quinto e sexto, A prática do bibliotecário diante do “fazer inclusivo”: Como agir? e Mudanças, permanências ou inconclusões: reflexões em tempos de inclusão, são tecidos os fios da formação do profissional bibliotecário diante da sociedade da informação, bem como os investimentos, no que tange a sua constituição profissional, com vistas a uma melhor qualificação, quanto à disseminação das informações, a fim de atender com qualidade todos os usuários. Analisa-se a atuação do bibliotecário frente à diversidade e como está a sua prática com relação à “inclusão”, apresentando os dados da pesquisa realizada em 2010 a 2011 e analisando tal fato no contexto de 2020. Realiza-se, também, uma avaliação na forma que concebem esse novo “fazer” social e se estavam de fato preparados para tal feito, traçando-se um paralelo com os dias atuais.

No fechamento do texto, com as considerações finais, são encontradas com a minudência dos que primam por um trabalho consistente e um olhar apurado sobre as práticas dos bibliotecários diante de atendimentos que envolvam pessoas com necessidades especiais. Ademais, esboça-se a opinião desse profissional acerca do que significa a inclusão social de fato no âmbito das unidades de informação.

Logo, levando em consideração os esboços escolhidos, pode-se adiantar que o bibliotecário carece de formação e conhecimento acerca dos problemas de cunho social conexos a todas as áreas de atuação. É necessário que eles busquem formação continuada e não fiquem estanques entre as paredes de uma biblioteca. É sabido que as mudanças de paradigma estão se

sublevando a cada década, fato que se caracteriza como um processo contínuo e abrangente, principalmente no âmbito social.

Assim, este livro expõe um passo inicial na apresentação de saídas para pensar a questão da inclusão nas bibliotecas e a formação continuada para a melhoria da prática do profissional bibliotecário, bem como a necessária adequação desses frente a uma situação que envolva um atendimento diferenciado.

FUNÇÃO SOCIAL DAS BIBLIOTECAS NO DECORRER DOS TEMPOS: DISCUTINDO O PARADIGMA DA INCLUSÃO SOCIAL

Com o propósito de situar as bases conceituais condizentes ao processo de inclusão e relacioná-las com a função social das bibliotecas, é necessário expor que o convívio em sociedade é complexo, pois é caracterizado por uma diversidade de segmentos sociais, com traços característicos próprios, prevalecendo os estereótipos de pessoas “normais” e “anormais”. A concepção de normalidade pressupõe pessoas sem nenhum “defeito” e com produtividade para conviver e atuar no mercado de trabalho e convívio social.

Desse modo, diante das constantes mudanças e transformações que hoje nos deparamos na evolução da sociedade, o movimento da inclusão surge como consequência de uma visão social, reflexo de um mundo considerado democrático, no qual se tem como pretensão manifestar o respeito ao direito e aos deveres. Ressalta-se que a condição da pessoa com necessidades especiais não diminui os seus direitos, pois são cidadãos e como tais fazem parte da sociedade como qualquer outro. Assim, esse é o momento da sociedade se preparar para lidar com a diversidade.

Na sociedade inclusiva, todos devem ser respeitados, independente do gênero, etnia ou necessidades especiais. É uma sociedade aberta a todos que promove a participação da coletividade, aprecia as diferentes experiências humanas e, principalmente, reconhece as potencialidades, as habilidades e as aptidões dos seus cidadãos. O seu objetivo principal consiste na equiparação de oportunidades, a fim de que cada pessoa seja autônoma e autodeterminada.

Para o delineamento de uma sociedade mais inclusiva, que reconhece e valoriza as diferenças entre as pessoas, torna-se cada vez mais importante que propostas para a acessibilidade de pessoas com características específicas estejam articuladas à promoção da qualidade de vida para todos. Assim, pessoas com habilidades, necessidades e interesses variados, sejam ou não em decorrência de envelhecimento ou de deficiências, poderão ser beneficiadas por propostas de ambientes, produtos e serviços acessíveis, que não as discriminem (PUPO; MELO; FERRÉS, 2006, p.17).

Nesse contexto, as bibliotecas se caracterizam como organizações sociais dinâmicas e, independentemente das suas tipologias (públicas, comunitárias, especializadas, especiais, dentre outras) devem preconizar, na sua missão, a utilidade social e a capacidade de colaborar de forma efetiva para o crescimento informacional de todos os seus usuários.

Compete a essas unidades de informação propiciar transformações necessárias ao cumprimento adequado da sua proposta, como também o dever de denunciar e impedir que contradições e injustiças sociais ocorram ou mesmo se ampliem no seu espaço de atuação. Assim,

com base nesse ponto, as bibliotecas necessitam se tornar um espaço mais democrático, de inclusão, um ambiente de aprendizagem, pois em uma sociedade inclusiva se deve ter uma preocupação com todos, em especial com aqueles que apresentam dificuldades de acesso à informação (ESTABEL; MORO; COSTI, 2006).

No entanto, as bibliotecas, historicamente, tiveram um caráter restritivo e estático. Elas eram concebidas como templos, nos quais os livros ficavam sob a proteção de um guardião (bibliotecário). As bibliotecas eram consideradas na Antiguidade, Idade Média e início do período pré-renascentista como meros depósitos de livros, manuscritos e outros materiais em diversos suportes produzidos na época, dos quais a população não tinha ou era muito restrito o acesso, pois os conhecimentos ali salvaguardados eram “protegidos” pelos interesses do Estado e da Igreja (ORTEGA, 2004).

Esse paradigma foi mudando de forma lenta e gradual durante a renascença, pois esse período se caracterizou pelo rompimento dos laços com a igreja e a aquisição de uma nova concepção de vida, pautada na visão antropocêntrica. Com a contemporaneidade e a introdução de novos conceitos e ferramentas, como as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e a diversificação do público, hoje as bibliotecas são vistas sob novas possibilidades, pois o seu objetivo, primeiro, consiste na democratização da informação.

Atualmente, as bibliotecas são concebidas como centros democráticos de informação responsáveis por responder às necessidades informacionais de todos os públicos e, de acordo com a Declaração da Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA) sobre as Bibliotecas e a Liberdade Intelectual (2000, p. 2):

As bibliotecas têm a responsabilidade de garantir e facilitar o acesso às expressões do conhecimento e da atividade intelectual. Com este fim, as bibliotecas devem adquirir preservar e disponibilizar a mais ampla variedade de documentos, refletindo a pluralidade e diversidade da sociedade.

A função da biblioteca ultrapassa e amplia conceitos. Além de educar, ela também proporciona cultura e atende às diversas necessidades dos seus usuários. Disponibilizar informações é a principal função social das bibliotecas.

A informação é essencial para estabelecer interrelações nas atividades humanas, pois é considerada um recurso de valor essencial, um insumo para as diversas aplicabilidades das pessoas. A biblioteca atua com um propósito social: o de prestar apoio informacional aos seus usuários nos seus afazeres na sociedade.

Nesse contexto, elas são organizações que evoluem junto ao seu ambiente e que, por isso, em meio ao paradigma da sociedade inclusiva, devem dedicar esforços, a fim de assistir as

peças com necessidades especiais sem focalizar-se apenas na sua limitação, isso é, deverão disponibilizar os seus documentos, instalações e serviços a todos os utilizadores, de forma equitativa. Não deve haver nenhuma discriminação com base na raça, credo, sexo, idade ou qualquer outro motivo. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E DE BIBLIOTECAS, 1999).

Assim, elas se caracterizarão como um espaço significativo de conhecimentos, a partir do momento que englobarem um trabalho coletivo e multiprofissional com outros grupos sociais, pois, com isso, haverá maior direcionamento nos estudos, fomento ao lazer, bem como o envolvimento de todos, de forma livre e democrática.

Dessa forma, compete às bibliotecas prover o acesso à diversidade de recursos relevantes de informação, além de um espaço significativo de aprendizagem adaptado e acessível para tal finalidade, a fim de subsidiar as pessoas com necessidades especiais nas atividades de ensino e pesquisa, pois “[...] as bibliotecas proporcionam acesso à informação, as ideias e obras da imaginação. Servem como portas de acesso ao conhecimento, ao pensamento e à cultura” (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E DE BIBLIOTECAS, 1999, p.1).

As unidades de informação devem promover um ambiente inclusivo, que disponibilize suporte e apoio às necessidades informacionais e de aprendizagem das pessoas com necessidades especiais, pois elas necessitam de um espaço adequado e propício para exercerem os seus direitos de cidadania plena e que os atenda conforme as suas necessidades e potencialidades. Dessa forma, para Mazzoni *et al.* (2000), a proposta não é criar espaços e ambientes separados, para uso exclusivo das pessoas com deficiências, o que seria uma forma de discriminação, mas, desde o projeto, pensar em sistemas e ambientes, que possam ser utilizados por todos.

A informação é um bem socialmente compartilhável e que urge ser democratizada e acessível a todos. Assim, a biblioteca entra nesse cenário como a fonte propiciadora e o bibliotecário como o mediador desse bem a toda sociedade, principalmente se adequando ao paradigma da sociedade inclusiva (MARCOLINO; CASTRO, 2014).

Portanto, uma biblioteca acessível é um espaço que consente a presença e a utilidade de todos e, sobretudo, está organizada para receber a maior variedade de público possível para as suas distintas necessidades e em consenso com as diferenças físicas, antropomórficas e sensoriais da população (PUPO; MELO; FERRÉS, 2006).

UM OLHAR SOBRE A INCLUSÃO DE PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS NOS ESPAÇOS DE INFORMAÇÃO

A inclusão social está relacionada à equiparação de oportunidades a todas as pessoas desprovidas disso no meio social. Apesar da existência de documentos legais específicos para assegurar direitos a essas pessoas, isso não significa que elas estão livres do preconceito ainda tão operante na nossa sociedade. Incluir não significa meramente colocar para dentro quem está de fora, ou seja, a definição de inclusão social ultrapassa essa concepção.

[...] é um conceito que começou a se gestar desde 1950 em órgãos e instituições como a ONU, e que engloba uma série de projetos, políticas, leis, serviços, etc., voltados, inicialmente, a atender pessoas com necessidades especiais, visando a sua integração na sociedade, por meio da educação e do trabalho digno. Dentro destas iniciativas, estão temas que vão desde a locomoção da pessoa portadora de deficiência pela cidade até políticas de quotas, com o objetivo de tornar a sociedade um meio adequado de convivência entre todas as pessoas, independente do seu tipo de inteligência e de suas dificuldades, para que tenham garantidos seus direitos, respeitando-se as necessidades e potencialidades individuais (FONTANA; VERGARA, 2006, p. 2).

Ao se formar pensamentos e ideias a respeito da inclusão social, isso nos remete, inevitavelmente, ao seu oposto: a exclusão social. A exclusão é tão evidente na realidade brasileira, que apesar de se pensar em saídas, que prevaleçam a ética e a cidadania, ainda somos impulsionados a conceber a inclusão como anseio, uma realidade que poderá ser concretizada, a partir de grandes transformações políticas e sociais.

Ao longo do tempo o fator exclusão esteve presente no desenvolvimento de toda a civilização. [...] Atualmente vivenciamos uma época de transformações cada dia mais fortes, que geram na sociedade sentimentos, sensações e desejos bastante contraditórios e dialéticos (insegurança e medo; apatia e conformismo; energias e criatividade para a construção de um mundo diferente, mais humano e solidário) devido à perspectiva do 'sonho' de uma sociedade democrática e igualitária. O processo de exclusão anela-se ao da inclusão pelo caráter de dimensões (desigualdade, inadaptação, injustiça social e exploração social) e a não-necessidade de precisão de conceitos entre um e outro, pois tais fatores apresentados nos remetem a identificar um e propor o outro. Seus reflexos perante a sociedade nos remetem à visualização de um grande movimento social (SANTOS; PAULINO, 2006, p. 17-18).

O mundo, frente à questão da inclusão, sempre manteve um lado de preconceito e desrespeito a todos os considerados excluídos, como: negros, idosos, pessoas de baixa renda e, sobretudo, pessoas com necessidades especiais. Isso se manteve fechado a qualquer mudança em relação a essas pessoas, o que é observável no limiar da história.

A exclusão foi uma prática presente desde a Antiguidade, prevalecendo a filosofia da eugenia. As pessoas com necessidades especiais eram consideradas degeneração da raça humana e, por isso, deveriam ser eliminadas por causa do incômodo que causavam à sociedade.

Na Idade Média, devido a influência da doutrina da igreja católica, houve certa tolerância, que culminava num cunho caritativo. As pessoas com necessidades especiais, denominadas na época de “excepcionais”, deveriam ficar segregadas, recebendo moradia e alimentação. Nesse período, acreditava-se que as pessoas com necessidades especiais apresentavam tal condição por serem frutos de pecados. De acordo com Ferreira e Guimarães (2006, p. 65):

Na Antiguidade clássica e na Idade Média, a explicação para a deficiência estava frequentemente atrelada a crenças sobrenaturais, demoníacas e supersticiosas. Concebia-se a deficiência como obra de intervenção direta de Deus ou de algum ser superior que, por ação de sua vontade arbitrária, determinaria a algumas criaturas o destino da diferença. Esse período foi marcado pela rejeição à pessoa com deficiência que, durante vários séculos, não podia usufruir do convívio social, devido a limitações e impedimentos, porque era considerada indigna, inclusive, de obter educação escolar. Em casos extremos, não podia sequer ser trocada.

Na Idade Moderna, com o predomínio das filosofias humanistas, a pessoa com necessidades especiais passava a ser analisada pelo ponto de vista médico. A questão da deficiência passou a ser encarada como fonte de pesquisas e estudos com fins assistenciais. Contudo, apesar dessa preocupação, o preconceito permaneceu ainda mais firme e o fator segregação social se acentuou.

Em meados do século XX, as manifestações de grupos e movimentos sociais compostos, tanto por pessoas com necessidades especiais, quanto por outros segmentos, começam a dar impulso para se pensar em políticas públicas que assegurassem os seus direitos em uma sociedade que ainda pregava a segregação social. A luta pela integração e pelo respeito às diferenças individuais se torna foco de muitas discussões.

Com o surgimento do paradigma da inclusão social, que ganhou força após a segunda grande guerra mundial (1939-1945), esse processo contribui para que não acontecessem mais atrocidades, as quais circundava o mundo à luz dessa época. É nesse contexto que se origina a Declaração Universal dos Direitos Humanos, elaborada pela Assembleia das Nações Unidas no ano de 1948. Com a promulgação desse documento, os direitos humanos passaram a ser vistos como algo de interesse de todos. Como está disposto no artigo 7º da referida declaração:

Todos são iguais perante a lei e tem direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei. Todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que viole a presente Declaração e contra qualquer incitamento a tal discriminação.

Dessa forma, cada pessoa passaria a ter os seus direitos respeitados, sobretudo em esfera internacional. Não sendo submetidas a discriminações de nenhum tipo, após intensas lutas pela equiparação de oportunidades, empreendida mundialmente pelos movimentos sociais em prol

da defesa das pessoas com necessidades especiais, em 1981, a Organização das Nações Unidas (ONU) declarou esse ano como o Ano Internacional das Pessoas Portadoras² de Deficiência.

Acompanhando esse movimento mundial, no Brasil, em 1989, [...] foi sancionada a Lei 7.853, publicada em 24 de outubro, dispoendo sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), instituindo a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplinando a atuação do Ministério Público e definindo crimes (RIBEIRO, 2002, p. 1).

Nesse contexto, ainda tendo como base essa declaração da ONU, surge o Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, que no seu artigo 7º (inciso I expõe como principal objetivo, a garantia do “[...] acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade”.

Anos mais tarde, é promulgado o Decreto n. 3.956/2001, que aprova o texto da Convenção Interamericana para a eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência, também denominada Convenção de Guatemala, promulgada no dia 8 de junho de 1999 na cidade de Guatemala. Essa convenção esclarece o seguinte no Artigo 1º (inciso I, alínea a) sobre a discriminação contra as pessoas com necessidades especiais:

[...] o termo ‘discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência’ significa toda diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, antecedente de deficiência, consequência de deficiência anterior ou percepção de deficiência presente ou passada, que tenha efeito ou propósito de impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício por parte das pessoas portadoras de deficiência de seus direitos humanos e suas liberdades fundamentais.

Mais recentemente, tem-se a Lei Brasileira de Inclusão, Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência e determina o Estatuto da Pessoa com Deficiência. Apresenta-se como finalidade, dentre tantas, “[...] o acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis” (BRASIL, 2015).

Assim, a partir dessa época até os dias atuais, passou-se a compreender que as pessoas com alguma necessidade especial também eram dignas dos mesmos direitos que as outras. Nessa conjuntura, pode-se verificar que a trajetória histórica das pessoas com necessidades especiais não foi nada animadora. Essas pessoas sofreram e se pode dizer que ainda hoje sofrem discriminação no convívio social, logo:

As pessoas com deficiência, ao longo de toda a história, têm passado pelas mais diversas formas de violação de seus direitos básicos. Ocorre que uma situação historicamente desfavorável para o segmento de pessoas com deficiência não se altera sem forte atuação política e de pressão do próprio segmento e dos meios e agentes transformadores de

² Expressão utilizada na época, sendo posteriormente retirado do contexto de documentos normativos e vocabulários. Atualmente usa-se apenas a expressão pessoa com deficiência (SASSAKI, 2003).

opinião da sociedade. A principal causa da discriminação e do preconceito é de natureza cultural, a qual tende a continuar seu ciclo de exclusão social das pessoas com deficiência (SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS, 2007, p.33).

As pessoas com necessidades especiais estão cada vez mais conscientes dos seus direitos. Por isso, elas começam a reivindicá-los, a fim de exercerem o seu papel como cidadãos. Grande parte dessas reivindicações se constituíram como forma de adquirir visibilidade, sendo assim fundadas instituições especializadas, organizações com e sem fins lucrativos, associações, dentre outras organizações (MAZOTTA, 2004). A questão da deficiência não é fator de impedimento para que as pessoas que vivem nessas condições lutem por ações significativas para a equiparação de oportunidades.

Entretanto, de acordo com Cunha e Leandro (2008), ainda está viva no imaginário de muitas pessoas que a deficiência remete a conceitos, como o de incapacidade ou subpotencialidade. Tais conceitos nos deixam atravessar por sentimentos como medo, pena ou tristeza, que levam a atitudes de insensibilidade, preconceito e paternalismo, acentuando a discriminação e repercutindo na negação do deficiente e em barreiras atitudinais, como a segregação e a exclusão. Tais barreiras dificultam a convivência social da pessoa com deficiência com as demais e a coloca à margem da sociedade.

Nessa perspectiva, em conformidade com Santos e Paulino (2006), a inclusão é um processo que reitera princípios democráticos de participação social plena de qualquer área da sociedade em que viva, à qual ele tem direitos e sobre a qual ele tem deveres.

Dessa forma, como fruto de algumas vitórias, nota-se o acesso a escolas, bibliotecas, meios de transporte e demais locais e formas eliminação de algumas barreiras arquitetônicas propiciadas pela liberdade das rampas, por exemplo, que, aos poucos, remodela a sociedade. A finalidade disso é a de garantir maiores oportunidades a essas pessoas, pois a inclusão consiste em um processo em que a sociedade passa a se adaptar para incluir as pessoas com necessidades especiais em seus diversos segmentos.

É nesse sentido que a mudança de atitudes e paradigmas torna-se fundamental para a construção de uma sociedade inclusiva, com o propósito de devolver a esses indivíduos o direito e o reconhecimento, conscientizando a todos de que deficiência não significa incapacidade e nem justifica o preconceito e a exclusão (PINHEIRO, 2004, p.3).

Portanto, as diferenças só se tornarão iguais a partir do momento em que forem expostas em grupos que as aceitem e as afirmem. Isso garantirá que os valores morais se traduzam pelo respeito ao próximo, quando todos terão os mesmos direitos a receberem as mesmas oportunidades, pois “[...] promover a inclusão de deficientes significa, sobretudo, uma mudança de postura e de olhar acerca da deficiência. Implica quebra de paradigma” (SANTOS; PAULINO,

2006, p. 33). Nessa perspectiva, temos a biblioteca como espaço para concretizar e dar início ao processo de acessibilidade.

ACESSIBILIDADE NAS BIBLIOTECAS: QUESTÕES DIANTE DE UMA SOCIEDADE QUE SE QUER INCLUSIVA

A acessibilidade tem sido alvo de muita discussão na atualidade, principalmente no que concerne às bibliotecas. O enfoque está voltado para as possibilidades de acesso a todos, tanto do ponto de vista arquitetônico, como e, principalmente, ao conhecimento.

A promoção de acesso adequado às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, por meio da supressão de barreiras e obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios, nos transportes e nos meios de comunicação e informação é parte indissociável dos direitos humanos (SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS, 2007, p. 13).

A acessibilidade teve origem a partir de movimentos que visavam aspectos do mundo físico e digital, os quais envolveram pontos relacionados ao urbanismo, arquitetura e fundamentalmente à informação e comunicação. O propósito desses movimentos foi propiciar, em diversos ambientes, a inclusão livre de obstáculos ou barreiras que impediam a qualidade de vida e a participação de todos na sociedade.

Para se compreender esse conceito é importante conhecer a história mais recente desse movimento, que pode ter sua origem datada no início dos anos 60 quando surge na área da arquitetura, tanto nos EUA como na Europa, o conceito de projetos livres de barreiras, focado principalmente na deficiência física, em particular nos problemas de circulação que afetam às pessoas usuárias de cadeiras de rodas. Os anos 90, com a disseminação do uso da rede Internet, trouxeram às pessoas portadoras de deficiências novas possibilidades e expectativas em termos de estudo, trabalho e lazer e um avanço muito grande na tecnologia assistiva associada à informática, tais como sintetizadores de voz, reconhecimento de fala, lupas eletrônicas, linhas braile, simuladores de mouses e teclados com controle sensíveis a ações voluntárias tais como sopro, pressão, movimento da cabeça, etc., de forma tal que hoje se pode dizer que as limitações quanto ao acesso às informações e ao conhecimento a que uma pessoa está sujeita está inversamente associada à tecnologia que é colocada à sua disposição: quanto mais completa for essa tecnologia menor serão as suas limitações (MAZZONI et al., 2000, p. 121).

Com base no conceito de acessibilidade surgiu também, na década de 1960, a ideia de desenho universal, que consiste em uma maneira de criar produtos, meios de comunicação e melhorias nos ambientes para serem usados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação. De acordo com Gonzales (2002, p. 25), o Design Universal apresenta os seguintes pressupostos:

- a) equiparação e flexibilização nas possibilidades de uso dos equipamentos, serviços e softwares; ou seja, eles têm que ser compatíveis à todas as pessoas, independentes de ter algum tipo de deficiência ou não.
- b) flexibilidade no uso.
- c) simplicidade e uso intuitivo; ou seja, precisam ser simples e de fácil entendimento mesmo para quem nunca se utilizou de algo parecido antes.
- d) captação da informação.

- e) tolerância para erro.
- f) dimensão e espaço para uso e interação.

Dessa maneira, a acessibilidade ou a possibilidade de alcance aos espaços físicos, à informação, aos instrumentos de trabalho e estudo, aos produtos e serviços diz respeito à qualidade de vida de todas as pessoas e à democratização do acesso. Assim, eliminar barreiras, não só arquitetônicas, mas atitudinais, facilitar o acesso, tanto ao espaço físico das unidades de informação quanto ao conhecimento, pressupõe equipar as bibliotecas com tecnologias assistivas³, recursos materiais adaptados e pessoal capacitado para o atendimento às pessoas com necessidades especiais (PUPO; MELO; FÉRRES, 2006). Esses são passos iniciais para a garantia de um ambiente acessível e conquista da acessibilidade.

A acessibilidade, em geral, visa tornar os ambientes adequados para a utilização de todas as pessoas, garantindo direito fundamental de acesso e locomoção. A não adequação dos ambientes não é apenas questão de descumprimento da lei, mas, acima de tudo, falta de responsabilidade social com a questão da cidadania. Todas as pessoas têm direito de se utilizar de qualquer biblioteca ou restaurante, por exemplo, e não se restringirem àqueles ambientes que foram adaptados (GONZALES, 2002, p. 18).

Assim, um ambiente acessível é definido de acordo com a Lei n. 10.098/2002 (Art. 2º, inciso I), como o que oferece a possibilidade e condição de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

A Norma Brasileira que estabelece os padrões e os discernimentos que objetivam estabelecer a acessibilidade adequada e segura para edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e espaços, dentre eles as bibliotecas e centros de leitura é a NBR 9050, na sua terceira edição de 2015, a qual define o termo acessibilidade como:

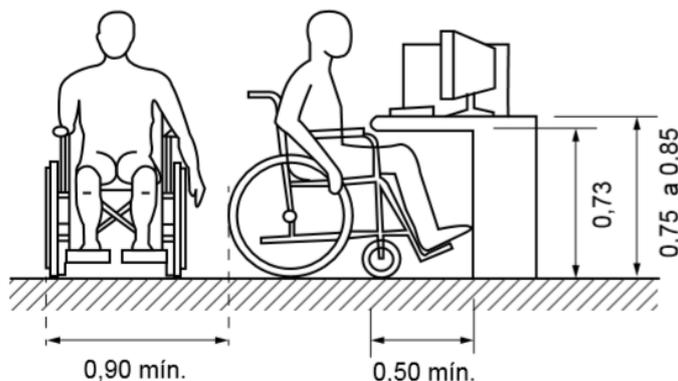
[...] possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

A NBR 9050 (2015) estabelece no item 10.16, referente às bibliotecas e centros de leitura, as recomendações necessárias para proporcionar às pessoas com necessidades especiais o

³ O termo *Assistive Technology*, traduzido no Brasil como Tecnologia Assistiva, foi criado em 1988 como importante elemento jurídico dentro da legislação norte-americana conhecida como *Public Law 100-407* e foi renovado em 1998 como *Assistive Technology Act* de 1998 (P.L. 105-394, S.2432) (SARTORETTO; BERSCH, 2020), compreende uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando a sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (BRASIL, 2007).

acesso a esses espaços. A imagem extraída da NBR 9050 (2015) ilustra os parâmetros estabelecidos para um terminal de consulta acessível.

Figura 1 – Padrão para usuário com deficiência acessar terminal de consulta na biblioteca



Fonte: NBR

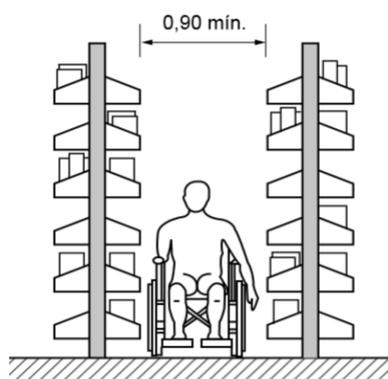
9050 (2015)

Outro ponto

de destaque na

norma trata sobre a largura livre nos corredores entre estantes de livros, que deve ser de no mínimo 0,90 m de largura. Nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, deve haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015). A figura abaixo, extraída da norma, ilustra os padrões para a circulação no espaço das unidades de informação.

Figura 2 – Padrões para circulação do usuário com necessidades especiais entre estantes



Fonte: NBR 9050 (2015)

A acessibilidade e a inclusão de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas requer a necessidade de ações mais efetivas voltadas para o planejamento e discussões, bem como a garantia de implantação de espaços de informação nessas instituições, com informação e conhecimentos diversificados, atentando-se para princípios básicos propagadores de uma sociedade acessível de fato, tais como:

Acessibilidade Arquitetônica. Não deve haver barreiras ambientais físicas nas casas, edifícios, nos espaços ou equipamentos urbanos e nos meios de transportes individuais e coletivos;
Acessibilidade Comunicacional. Não deve haver barreiras na comunicação interpessoal, escrita e virtual;
Acessibilidade Metodológica. Não deve haver barreiras nos métodos e técnicas de estudo, de trabalho, de ação comunitária e de educação dos filhos;
Acessibilidade Instrumental. Não deve haver barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo, de trabalho e de lazer ou recreação;
Acessibilidade Programática. Não deve haver barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas e normas ou regulamentos;
Acessibilidade Atitudinal. Não deve haver preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações (PUPO; MELO; FERRÉS, 2006, p. 18).

No âmbito das bibliotecas, a acessibilidade é entendida como um meio de dispor aos usuários, que nela frequentam toda a informação que lhe for franqueável, pelas possibilidades que envolvem transformações nos aspectos do espaço físico e atitudinal guiados por múltiplas questões que interferem no convívio e na participação em sociedade.

A acessibilidade é um progresso dinâmico, associado não só ao desenvolvimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento da sociedade. Apresenta-se em estágios distintos, variando de uma sociedade para a outra, conforme seja a atenção dispensada à diversidade humana, por essa sociedade, à época (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002, p. 83).

Nesse contexto, o acesso das pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas requer a satisfação das suas necessidades de informação, com o apoio de uma infraestrutura adequada, adaptações arquitetônicas e capacitação de recursos humanos. Contudo, tais pessoas, em muitos espaços de informação, encontram inadequações que, de certa forma, comprometem além do seu acesso ao local, a busca pelo conhecimento.

Dentre as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com necessidades especiais, podem ser citadas: as barreiras arquitetônicas, ocasionadas pela inacessibilidade da estrutura física do local (ausência de rampas, móveis inadequados, dentre outros aspectos), dificuldades de comunicação e compreensão.

Entretanto, a inexistência de materiais especializados, como: livros transcritos em Braille para usuários cegos, falta de tecnologias adequadas e adaptadas, isso é, tecnologias assistivas, como computadores com programas leitores de tela e, sobretudo, a pouca ou a inexistente capacitação do próprio bibliotecário frente a um atendimento diferenciado alarga o processo de exclusão.

Isso se mostra acentuado quando, por exemplo, o usuário é surdo. A carência de um profissional intérprete da Língua Brasileira de Sinais - Libras - ou mesmo do profissional bibliotecário não conhecer Libras não propicia uma comunicação acessível ou nem se estabelece a comunicação.

A questão da acessibilidade é fator estruturante de desenvolvimento do país, uma vez que o direito de ir e vir, de ter acesso à informação e à comunicação, de garantir patamares mais elevados de qualidade de vida são elementos dos direitos humanos e da cidadania. Faz-se necessário à adequação do ambiente coletivo às exigências de toda a população, incluindo o grupo dessas pessoas tão distintas que necessitam de soluções especiais para lhes garantir autonomia e segurança e igualmente melhor o padrão de vida de toda a comunidade (SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS, 2007, p. 13).

A missão das bibliotecas se constitui em fornecer suporte informacional e documental às necessidades dos seus usuários, atendendo de acordo com seu compromisso social no que tange recursos humanos e materiais, acesso e disponibilização do conhecimento, com vistas a garantir que a inclusão seja proporcionada. O ideal é que “[...] as bibliotecas devem garantir recursos audiovisuais, publicações em texto digital acessível e serviço de apoio [...] recomenda-se que possuam também publicações em Braille” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015).

Para Torres, Mazzoni e Alves (2002), as bibliotecas são mais que um espaço privilegiado para acesso à informação e à cultura, elas desempenham um importante papel na inclusão das pessoas com limitações oriundas de deficiência. Cabe aos profissionais que atuam nesse espaço conhecer e saber atender às necessidades dessas pessoas, para que a informação desejada possa chegar a eles.

BIBLIOTECÁRIO NO BRASIL: FORMAÇÃO E PERCURSOS DA PROFISSÃO RUMO À DIVERSIDADE

Vivenciamos transformações na sociedade que alteraram o perfil de profissionais de diversas áreas do conhecimento. Isso não poderia ser diferente para os bibliotecários.

A formação do profissional bibliotecário, de modo formal no Brasil, só teve início a partir de 1915, com o surgimento do primeiro curso de Biblioteconomia, que funcionou na Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro por iniciativa do seu então diretor na época, Manuel Cícero Peregrino da Silva⁴.

Do início do século XX até a década de 30, o bibliotecário possuía uma visão humanista, ligada à cultura e às artes, sob forte influência francesa, devido à origem do curso de biblioteconomia estar ligada a École Nationale des Chartes, em Paris. Assim, os profissionais de biblioteconomia tinham seu papel reduzido a vigiar coleções de manuscritos, de livros e de outros impressos. As bibliotecas eram restritas às instituições religiosas, coleções particulares ou de instituições de ensino ou públicas (MARTINS, 2010, p. 1).

Com o início da década de 1930 surge a primeira Escola de Biblioteconomia, idealizada e concretizada por Rubens Borba de Moraes⁵, diretor da referida Escola nesse período. Ele mantinha uma orientação metodológica estritamente americana. Assim, na década de 30, os estudantes começaram a receber uma formação muito tecnicista, sendo os conhecimentos obtidos na School of Library Economy, uma escola criada por Melvil Dewey (SILVA, 2005). Contudo, para Castro (2000, p. 200):

O debate em torno de uma formação técnica ou humanística do bibliotecário tem o seu início com a instalação dos cursos de Biblioteconomia na capital paulista. Antes predominava o modelo humanista francês da École des Chartes, que a biblioteca nacional adotara durante três décadas. Modelo que vinha sendo criticado, na França, desde o início do século XX, pelos bibliotecários-progressistas, que reivindicavam mudanças nas estruturas das bibliotecas, a fim de que elas atendessem as políticas públicas de leitura. Mudança que os bibliotecários conservadores franceses não aceitavam, alegando que o atendimento à leitura era atividade própria das escolas e que o papel da biblioteca era preservar. Esse discurso trava-se, também, entre os bibliotecários brasileiros nos anos de 20 e 30. Uns defendiam a biblioteca guardiã, e outros, a de livre acesso e democrática. Deste modo, a Biblioteconomia brasileira adota um modelo que na sua matriz era objeto de insatisfação por parte do público e de alguns bibliotecários que exigiam uma biblioteca animada, viva, em contraposição à 'biblioteca morta'.

⁴ Este grande bibliógrafo nasceu em 1866, na cidade de Recife. Foi considerado um dos pioneiros do planejamento da documentação bibliográfica e da formação de bibliotecários no Brasil (CASTRO, 2000).

⁵ Outro ilustre bibliotecário, bibliógrafo, bibliófilo, pesquisador e professor pioneiro da Biblioteconomia no país. Nasceu em Araraquara, cidade do interior de São Paulo, em janeiro de 1899. Fundou o curso de Biblioteconomia da prefeitura de São Paulo em 1936 (CASTRO, 2000).

Dessa forma, ainda na década de 1930 surgiu a Associação Paulista de Bibliotecários (APB). O objetivo da APB era participar efetivamente no meio social pela orientação, formação e atualização dos profissionais que atuavam em bibliotecas, manter um canal permanente de debates, conscientizar os bibliotecários sobre o seu papel social e o que representava os seus serviços para a sociedade e, sobretudo, lutar pelo reconhecimento da profissão (CASTRO, 2000).

A APB significou o início do movimento associativo da classe bibliotecária no Brasil, impulsionados por um grupo de profissionais bibliotecários, ainda sem curso superior, encabeçados por Rubens Borba de Moraes - primeiro presidente da Associação (CASTRO, 2000).

Desse modo, no ano de 1954 é realizado o primeiro Congresso Brasileiro de Biblioteconomia (CBBB) na cidade de Recife, no estado de Pernambuco. Esse evento contou com a participação de muitos profissionais que “[...] buscavam receber e compartilhar informações sobre o desenvolvimento da profissão no Brasil, dando origem a diversos encontros que são realizados até hoje, como seminários, oficinas, simpósios, congressos, entre outros” (SILVA, 2005, p. 16).

Portanto, observa-se que a “[...] formação do bibliotecário esteve polarizada entre a erudição e a técnica” (FONSECA, 1992, p. 105), ou seja, durante muito tempo o então profissional da informação, tinha a sua função reduzida a apenas para tratar tecnicamente as informações e vigiar publicações.

Apesar da criação dos cursos e escolas de Biblioteconomia no país, no limiar da história da concepção das entidades brasileiras da área biblioteconômica, o início do reconhecimento da profissão de bibliotecário se torna efetivada:

Na década de 50, quando algumas bibliotecárias brasileiras, lideradas pela dinâmica figura de Laura Garcia Moreno Russo, de São Paulo, iniciaram os esforços para ver a biblioteconomia oficialmente reconhecida junto aos poderes públicos e junto à sociedade brasileira. A primeira vitória veio em 1958, com a Portaria nº 162 do MTPS – Ministério do Trabalho e Previdência Social, através da qual a profissão de bibliotecário foi regulamentada no Serviço Público Federal, tendo sido incluída no 19º Grupo das profissões liberais. Em 1962 veio a coroação de todos esses esforços, com a aprovação da Lei nº 4084, que regula, até hoje, o exercício da profissão de bibliotecário no Brasil e estabelece as prerrogativas dos portadores de diploma em biblioteconomia no país (JOB; OLIVEIRA, 2006, p. 264-265).

A institucionalização da legislação que rege a profissão do bibliotecário compreende a Lei n. 4.084 de 30 de junho de 1962, que dispõe sobre a profissão de bibliotecário e regula o seu exercício. Seguidamente, tem-se a Lei n. 7.504, de 2 de julho de 1986, que dá nova redação ao art. 3º da lei anterior, além de dispor sobre a profissão de bibliotecário e dar outras providências. Com o Decreto n. 56.725/1965 houve, de fato, houve a regulamentação da Lei 4.084/1962. Mais

atualmente, a Lei n. 9.674/1998 dispõe sobre o exercício da profissão de Bibliotecário e determinar outras providências.

De 1962 a 1998, trinta anos se passaram, um intervalo em que se observaram alterações no fazer bibliotecário. Por volta de 1990 o CFB elaborou um projeto de lei que alteraria a lei 4084. Para tanto, colaboraram com sugestões as escolas de biblioteconomia, as entidades associativas e os profissionais (JOB; OLIVEIRA, 2006, p. 266).

De acordo com Job e Oliveira (2006), a Lei n. 9.674/1998 trouxe complementações à Lei 4084 sem, no entanto, revogá-la. Tal norma apresentou como novidade a figura do técnico em biblioteconomia de forma restritiva e as penalidades aos leigos que exercerem a atividade inerente ao bibliotecário. O termo técnico em biblioteconomia aparece num dispositivo legal, pela primeira vez.

Por conseguinte, o Bibliotecário é um profissional liberal que trata a informação e a mantém acessível ao usuário que dela necessita, independente do suporte informacional a qual será emitida. Sendo assim, a profissão de bibliotecário é estabelecida pelos seus entes representativos, apresentando a seguinte estrutura hoje no Brasil:

O Conselho Federal de Biblioteconomia - CFB congrega os Conselhos Regionais de Biblioteconomia - CRB, que tem como objetivo maior a fiscalização do exercício e da ética profissional; A Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários - FEBAB congrega as Associações Estaduais, que tem o objetivo de promover a atualização profissional através de eventos, publicações e cursos, assim como buscam o fortalecimento da imagem do profissional no país entre outras ações; Os sindicatos defendem o profissional através da legislação dos fóruns trabalhistas e negociam junto às empresas e governo o piso salarial dos profissionais, bem como outros benefícios que a lei propicia aos trabalhadores de um modo geral; A Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação - ANCIB congrega os pesquisadores da área de Ciência da Informação, dentre os quais o bibliotecário. Tem como importante objetivo promover o debate informacional e desenvolvimento de pesquisa na área, resultando em aumento da produção científica nacional [...] E a Associação Brasileira de Ensino de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação - ABEBD congrega as escolas de biblioteconomia, documentação e ciência da informação do país, com o objetivo de debater todas as questões inerentes à formação do profissional, do mercado de trabalho e do próprio profissional da informação. (JOB; OLIVEIRA, 2006, p. 263-264).

No processo de desenvolvimento da profissão de bibliotecário no Brasil é importante realçar, que cada mudança sofrida acontece numa determinada conjuntura sócio-política e cultural próprias. Assim, é inevitável que tenham brotado mudanças no seu fazer profissional ocasionadas pelas ações afirmativas e políticas públicas que giram no ideário de uma sociedade inclusiva. A adoção de novas formas de atuar tem colocado sistematicamente desafios na formação desse profissional.

Isso ocorre ainda mais porque a necessidade deste profissional em se adequar às novas exigências tem sido muito acentuada, especialmente pelas cobranças que sofre da sociedade e,

ainda, em decorrência das suas dificuldades em colocar-se de maneira mais eficaz no mercado, valorizando o seu fazer e o seu saber profissional (JOB; OLIVEIRA, 2006).

A PRÁTICA DO BIBLIOTECÁRIO DIANTE DO “FAZER INCLUSIVO”: COMO AGIR?

A sociedade está em contínuo processo de formação e expansão. Nesse entremeio, a Sociedade da Informação surge no limiar do século XX associada à globalização, em meio às mudanças advindas dos novos meios de comunicação e tecnologias baseadas em informação. Ela trouxe a necessidade de investimento, no que tange à formação profissional, com vistas a uma melhor qualificação, quanto à disseminação das informações. Assim, o profissional de qualquer área, deverá ficar atento à questão de que:

O mundo globalizado da sociedade do conhecimento trouxe mudanças significativas ao mundo do trabalho. O conceito de emprego está sendo substituído pelo de trabalho. A atividade produtiva passa a depender de conhecimentos, e o trabalhador deverá ser um sujeito criativo, crítico e pensante, preparado para agir e se adaptar rapidamente às mudanças dessa nova sociedade (SILVA; CUNHA, 2002, p. 77).

A Biblioteconomia, nos últimos anos, assim como grande parte das outras áreas do conhecimento, vem sofrendo grandes transformações. Essas transformações são associadas às questões sociais e à mudança de atitudes e paradigmas relacionados ao acesso, difusão, democratização do conhecimento e, sobretudo, quanto à missão, à atuação e ao fazer do bibliotecário. Esse profissional deve estar apto a encarar as adversidades que permeiam sua ação, como disseminador da informação.

[...] ao exercer uma profissão, compromete-se a fazer o que a sociedade necessita. Terá de renunciar, então, a boa parte de sua liberdade e se verá obrigado a desindividualizar-se, a não decidir suas ações exclusivamente do ponto de vista de sua pessoa, mas do ponto de vista coletivo, sob pena de ser um mau profissional e sofrer as consequências graves com que a sociedade, que é crudelíssima, pune os que sevem mal (ORTEGA; GASSET, 2006, p. 13-14).

O perfil do profissional bibliotecário, atualmente, deve associar, além da qualificação profissional, as competências técnicas, a capacidade de tomar decisões, adaptação às situações novas em um ambiente adverso, trabalho em equipe e habilidades para o estabelecimento das relações interpessoais, conforme o que dispõe o recente Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário Brasileiro, aprovado pela Resolução do Conselho Federal de Biblioteconomia - CFB n. 207/2018:

[...] Art. 4º – O objeto de trabalho do bibliotecário é a informação, artefato cultural aqui conceituado como conhecimento estruturado sob as formas escrita, oral, gestual, audiovisual e digital, por meio da articulação de linguagens natural e/ou artificial.

O perfil do profissional bibliotecário de hoje está em plena evolução. Muitos atuam em diversas áreas no mercado, bem como não se restringem somente aos serviços próprios de uma biblioteca. Isso mostra uma movimentação e um dinamismo na carreira.

Ser bibliotecário hoje é sinônimo de uma infinidade de possibilidades profissionais, o bibliotecário tem se transformado no dia-a-dia em um profissional cada vez mais completo e com um leque amplo para atuar profissionalmente, ao contrário de alguns anos atrás onde esse profissional se limitava a atuar somente em bibliotecas (SOUZA; PARDINI; BRAGA, 2010, p. 4).

A Sociedade da Informação requisita, ainda, que esse profissional seja criativo, dinâmico, empreendedor e disposto para uma capacitação contínua. Tais características só serão adquiridas por uma formação que o direcione a uma postura polivalente, ética e inclusiva, com responsabilidade social.

[...] Não é desconhecido por ninguém a importância da atualização para um profissional, seja ele de qualquer área. Sem essa atualização, seus conhecimentos ficam defasados em relação aos avanços do mercado e da sua própria área. Permanecerá utilizando as mesmas ferramentas, instrumentos e metodologias aprendidos na faculdade (ALMEIDA JUNIOR, 1997, p. 102).

A atividade do bibliotecário em meio a era do conhecimento demanda que esse profissional esteja apto a construir, questionar, buscar e disseminar informação e criá-la, transferi-la e transformá-la, contribuem para que esse profissional dimensione a sua vida em sociedade. Para Silva e Cunha (2002, p.80):

A realidade em que vivemos, dentro de um contexto globalizado, exige dos profissionais de todas as áreas melhor desempenho e mais eficiência. Dentro deste contexto, os bibliotecários devem estar preparados de forma a responder às novas exigências da sociedade do conhecimento.

O bibliotecário necessita de uma educação pertinente e continuada consubstanciada por competências, com fins de serem atores efetivos para lidar com a realidade que os circunda, pois cada vez mais a sociedade exige prestação de serviços mais eficientes e adequados a cada tipo de usuário e isso carece, além da formação, a aquisição de consciência crítica da sua importância em meio à diversidade e ao fluxo de conhecimentos.

[...] a educação dos bibliotecários deverá, no século XXI, priorizar a condição humana, enfatizando princípios como o 'conhecimento pertinente', o aprender a ser, a comunicar-se e a compreender outros indivíduos. Os novos perfis profissionais privilegiam a criatividade, a interatividade, a flexibilidade e o aprendizado contínuo [...] o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações (SILVA; CUNHA, 2002, p. 81).

Ser bibliotecário é atuar pautado em princípios éticos e solidários. É estar alicerçado em pressupostos correlacionados com o seu fazer no meio social, pois conforme Silva e Cunha (2002, p. 81):

Os bibliotecários, profissionais que privilegiam a informação no seu fazer cotidiano, têm um papel importante a cumprir na sociedade do conhecimento. Inculcar a consciência da importância deste papel juntamente com princípios como ética, solidariedade humana, capacidade crítica e de questionamento pode fazer o diferencial necessário na construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

De tal modo, esse profissional deve exercer o papel de mediador nas relações de interagibilidade com o usuário, ficando atento às mudanças que rodeiam a sua prática, no intuito de promover a inclusão, pelo acesso e incentivo ao conhecimento.

Para que isso de fato aconteça, é necessário que busquem capacitação para se tornarem autossuficientes na prestação de serviços a todo tipo de usuário. Segundo Almeida Junior (1997, p. 102), “[...] fala-se muito na passividade do bibliotecário. Essa passividade está presente no trabalho cotidiano desenvolvido por esse profissional, mas também se apresenta no descaso pela necessidade de atualização profissional.”

Dessa maneira, adequar-se ao novo e trabalhar para que todos, no sentido de coletividade, fazendo com que se tornem socialmente incluídos, é um dever que o profissional da informação precisa seguir, diante do paradigma da inclusão de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas. Frente uma realidade cada vez mais complexa, o bibliotecário necessita adequar a sua prática às demandas de todos os usuários, conforme as suas possibilidades.

[...] Precisamos estar atentos para as mudanças da sociedade e nos transformar em razão delas. Precisamos questionar nossas verdades, nossos dogmas, pois só assim, estaremos realmente avançando no sentido de darmos à dignidade do ser humano, o status de objetivo maior de nossos trabalhos; estaremos realmente avançando no sentido de propiciarmos condições para que todos possam exercer seu papel de cidadãos, e essa ser a prioridade de nossa atuação (ALMEIDA JUNIOR, 1997, p. 103-104).

Os profissionais bibliotecários devem atentar-se para a diversidade à sua volta e procurar inserir-se nesse novo contexto, que se caracteriza pelo movimento da inclusão social. O bibliotecário demanda uma nova atuação na vida profissional, que não se configura mais em ficar estancado entre as paredes de uma biblioteca.

Falar de nossa profissão hoje é falar de um profissional que está deixando de lado os estereótipos arraigados há muito tempo na figura da pessoa de óculos e coque que pedia silêncio na biblioteca, na imagem de um profissional que era guardião de livros [...] (SOUZA; PARDINI; BRAGA, 2010, p. 2).

O bibliotecário inserido em um ambiente organizado, com formação e, sobretudo, competências e habilidades para enfrentar qualquer situação promoverá um atendimento de forma adequada à necessidade de qualquer usuário, pois “[...] como profissional da informação não deve negar o mundo informacional a nenhum tipo de usuário e sim disponibilizar esse universo oferecendo-lhe condições para que esse se sinta parte da instituição e venha a ela sem constrangimento” (PINHEIRO, 2004, p.6)

O profissional bibliotecário é um gerenciador da informação, que atua nas diversas unidades de informação disponíveis, integra o seu trabalho ao processo cultural e educacional,

com vistas ao desenvolvimento social, científico e tecnológico. Ele torna acessíveis e disponíveis, de forma eficaz, conhecimentos que subsidiem a sua formação.

Ademais, tal profissional procura adequar os serviços biblioteconômicos às necessidades específicas da clientela mediante a incorporação das tecnologias e à utilização dos dados e informação. Esse profissional desempenha um papel importante, pois é dele a responsabilidade de garantir o acesso democrático e com responsabilidade social às informações para todos.

[...] para determinar a missão do bibliotecário, é preciso partir não do homem que a exerce, de seus gostos, curiosidades ou conveniências, tampouco de ideal abstrato que pretendesse definir de uma vez por todas o que é uma biblioteca, mas da necessidade social a serve a vossa profissão. E esta necessidade, como tudo que é propriamente humano, não consiste em uma magnitude fixa, mas é, essencialmente, variável, migratória, evolutiva; em suma, histórica (ORTEGA; GASSET, 2006, p. 16).

Nesse limiar, Fonseca (1992) destaca que a incumbência do bibliotecário, que era quase exclusivamente bibliocêntrica, voltada para os aspectos técnicos da biblioteca, passa a ser, agora, antropocêntrica, ou seja, direcionada para as necessidades dos seus usuários, fato que evidencia o ser o elemento humano, ainda, como mais importante que o documento.

Por conseguinte, a Sociedade da Informação tem como núcleo essencial: o usuário, o acesso e o uso da informação para todos. O bibliotecário, nesse contexto, atua como mediador e profissional da informação, que tem como função promover a inclusão social pela democratização da informação a todo usuário que dele necessitar.

[...] a formação profissional está voltada para os aspectos mais técnicos da profissão que visam a propiciar ao usuário a rápida e pertinente recuperação de informações, sem, contudo, levar em conta a dimensão social e educativa contida na relação entre a produção do conhecimento, necessidade de informação das várias camadas sociais, acesso ao saber produzido e sistematizado, poder e dominação (CYSNE, 1993, p. 21).

No momento em que todos repensam um modelo de atendimento capaz de oferecer respostas eficazes às exigências de uma sociedade cada vez mais complexa, revolucionada pelos acontecimentos oriundos da globalização ao propor a supressão de fronteiras entre países e suas culturas, torna-se inadmissível que não se busque concentrar esforços ao dissolver as barreiras provindas do preconceito pelas pessoas com necessidades especiais.

Antes as práticas bibliotecárias estavam direcionadas unicamente para o acervo da biblioteca como fonte de informação. Hoje, observa-se que elas estão centrando-se nas necessidades informacionais dos usuários, ou seja, “[...] nota-se a mudança de paradigma: do modelo centrado no acervo, organizando tudo o que o usuário pudesse querer [...], para o centrado no usuário pensando no que é melhor para ele num dado momento [...]” (GONZALES, 2002, p. 12).

Dessa forma, o profissional bibliotecário deve constantemente manter-se informado sobre como proceder na prática frente ao atendimento diferenciado, a fim de proporcionar a todos uma maior qualidade no serviço prestado, além de garantir o acesso democrático à informação, atentando-se para os seguintes procedimentos ao lidar com esse público. Conforme Silva, Costa e Crivellari (2014):

Para as pessoas com deficiência física:

- a) É preferível que o bibliotecário se mantenha sentado ao atender uma pessoa em cadeira de rodas. Os olhos de ambos devem ficar no mesmo nível, pois para a pessoa na cadeira de rodas é incômodo ficar olhando para cima o tempo todo;
- b) Quando estiver orientando pelo espaço da biblioteca, atente-se quanto à existência de obstáculos no espaço;
- c) Não segure na cadeira de rodas, pois ela é como se fosse uma parte do espaço do corpo da pessoa com deficiência.

Para pessoas com deficiência auditiva e surdez:

- a) Observar que entre essas pessoas nem todas se comunicam por Libras, ou seja, alguns utilizam outras formas de comunicação além da língua de sinais, como: gestos, expressões, leitura labial, dentre outras possibilidades;
- b) Sempre fale de frente e não de lado ou atrás, pois muitos deficientes auditivos e surdos fazem leitura labial. Os lábios do profissional devem estar visíveis. Evite gesticular ou segurar algo em frente à boca;
- c) Se souber, use Libras;
- d) Seja expressivo ao falar ou comunicar algo sobre algum serviço na biblioteca, pois as expressões faciais acompanhadas de alguns gestos e movimentos corporais são bem aceitos nesse contexto.

Para pessoas com deficiência visual (cegueira e baixa visão):

- a) Fale com ele em tom natural de voz, pois ele é capaz de ouvi-lo;
- b) Ao conduzir a pessoa com deficiência visual na biblioteca observe e pergunte se ela quer ajuda;
- c) Quando guiá-la pelos espaços da biblioteca deixe que ela segure o seu braço e, então, essa pessoa o acompanhará enquanto você vai andando. Somente o avise quando

encontrar algum degrau ou móvel a frente, porta, dentre outros obstáculos. Isso serve para a orientação dele;

d) Sempre o avise quando for embora. Nunca o deixe sozinho sem nenhuma comunicação.

O importante ao se realizar um atendimento adequado a cada pessoa com necessidades especiais é sempre agir com naturalidade e respeito, procurando enxergar a pessoa e não a deficiência.

A necessidade de informação tem o seu contexto, o qual engloba a situação e o indivíduo que a criou. Entretanto, cada usuário tem seu momento de perceber a necessidade de informação, de realizar suas tarefas intelectuais e de agregar valor de modo diferente. [...] Assim, o bibliotecário deveria intervir agindo como orientador/educador (GONZALES, 2002, p. 16).

Assim, com essas práticas, o fazer do bibliotecário será possível e irá responder as propostas da inclusão social de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas, além de diversificar o atendimento. A ideia advinda desse novo olhar, que é a inclusão, nos remete a adequar o espaço e equipará-lo para acolher as diferenças, pois todos têm o direito de convívio nos diversos segmentos da sociedade.

Enfim, o profissional da informação deve refletir sobre a sua formação e atuação na Sociedade da Informação e atentar-se para que questões de suma importância, como expõem Silva e Cunha (2002) acerca de uma educação em que o bibliotecário valorize a cultura geral, a postura profissional, a ética e a responsabilidade social frente a um atendimento de qualidade se tornem concretas e não meras utopias. A partir do momento em que o bibliotecário disponibiliza serviços especiais para pessoas com necessidades especiais, ele de fato colaborará com o crescimento social desse usuário, além de propiciar o desenvolvimento da comunidade e estreitar as relações entre ele o usuário.

MUDANÇAS, PERMANÊNCIAS OU INCONCLUSÕES: REFLEXÕES EM TEMPOS DE INCLUSÃO

Desde a década de 1990, a inclusão social de pessoas com necessidades especiais começou a ser muito discutida e foi intensificada ampliada, após a realização de dois eventos internacionais que deram origem à Declaração de Jomtien em 1990 na Tailândia e a Declaração de Salamanca na Espanha em 1994, tendo assim iniciado todo um processo reflexivo em relação as mudanças atitudinais e de acessibilidade que deveriam ser adotadas para a efetivação da proposta de sociedade inclusiva.

Pode-se dizer que essas pessoas estão vivenciando um momento histórico, assinalado por crises e mudanças, mas também pelo nascimento de oportunidades. Elas a cada dia estão lutando por seus direitos de acesso e inclusão em todos os espaços públicos, inclusive as bibliotecas.

Entretanto, é fato quem nem sempre as pessoas com deficiência foram aceitas na sociedade. Durante anos, esses indivíduos se configuraram como incapazes aos olhos das pessoas. Decorrido muitos debates e legislações específicas em torno dessas questões, finalmente conseguiram despertar notoriedade na sociedade, mesmo que por ímpeto legal, saindo então da rejeição a prática da integração social e atualmente à adoção da filosofia da inclusão.

Sasaki (1997), explica que a “[...] inclusão seria o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir em seus sistemas sociais gerais, as pessoas com necessidades especiais, a fim de que estas possam assumir seus papéis na sociedade”. É justamente nesse ponto que a mudança de atitudes e paradigmas são ações essenciais para a edificação de valores rumo a concretização de uma sociedade inclusiva. Mesmo com os ganhos obtidos por meio de documentos, a ideia é assegurar a esses indivíduos o direito e o reconhecimento, por meio da conscientização de todos que a deficiência não significa inabilidade ou limitação e nem fator para elevar o preconceito e a exclusão.

O preconceito às pessoas com deficiência configura-se como um mecanismo de negação social, uma vez que suas diferenças são ressaltadas como uma falta, carência ou impossibilidade. [...] As pessoas com deficiência causam estranheza num primeiro contato, que pode manter-se ao longo do tempo a depender do tipo de interação e dos componentes dessa relação. O preconceito emerge como um comportamento pessoal, porém não pode ser atribuído apenas ao indivíduo, posto que não se restringe a exercer uma função irracional da personalidade (SILVA, 2006, p. 426).

Deste modo, em meio à questão da inclusão e ao acesso de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas, tem se observado que a prática do profissional bibliotecário frente a esse paradigma converge em um único ponto: a inclusão está se apresentando extremamente forte no contexto social, mas pouco conhecida na prática bibliotecária. Tal fato provocará a origem de obstáculos na sua prática e, conseqüentemente, ocasionará o impedimento do ideal de uma sociedade inclusiva.

No contexto das bibliotecas, a sua missão principal é fazer valer seu papel social com dinamicidade e utilidade para atender os anseios e interesses de todos os perfis de usuários, ademais é necessário enfatizar que devem principalmente atingir a todas as categorias e suas necessidades, proporcionando informações com livre acesso aos registros do conhecimento.

O bibliotecário desempenha, diante desse cenário, um papel fundamental pois dele dependerá a inclusão ou não das pessoas com necessidades especiais em sua Unidade de Informação, por isso a necessidade de uma formação contínua e reflexiva se faz primordial nesse contexto.

A falta de espaço ou o espaço inadequado para as pessoas afeta funcionários e usuários, podendo ser a causa de conflitos e relacionamentos difíceis, baixa qualidade de atendimento, insatisfação, alta rotatividade de funcionários e baixa frequência de usuários. Os mesmos problemas poderão também estar presentes se a questão não for a falta de espaço, mas sua inadequação, ou seja, quando apresentar barulho, desconforto, mobiliário inadequado, equipamento obsoleto ou sem manutenção, falta de segurança etc. (ALMEIDA, 2000 p.88).

A formação do bibliotecário tanto a inicial como continuada prescinde desses conhecimentos para que na sua prática cotidiana sejam evitados os processos de estranhamento com esse perfil de usuários. E que estes indivíduos com necessidades especiais tenham acesso à informação, ao conhecimento e tudo mais que a biblioteca lhes possa prover.

Assim, a mediação das informações deve ser inclusiva e não remediadora ou improvisada. A Biblioteconomia precisa repensar seu fazer e caminhar junto com as mudanças na sociedade, pois a necessidade de então prescinde em formar profissionais bibliotecários para atender todo tipo de usuário e não somente um único perfil.

Dessa forma, o contexto exige inclusive um rever dos currículos dos cursos para que sejam contemplados e incluídos a diversidade de públicos que acessam as bibliotecas, com ou sem necessidades especiais. O Estudo do Usuário deve traçar seu olhar para uma sociedade real, com pessoas que tem demandas diferentes de acesso e informação, mas que compartilham em comum do mesmo objetivo, a busca de conhecimento.

6.1 EM 2010: CONTEXTO DE UMA ÉPOCA

A pesquisa foi desenvolvida com fins monográficos para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia. À época, a Política Nacional de Educação Nacional na perspectiva da Educação Inclusiva do ano de 2008 começava a se fazer mais presente no contexto da educação brasileira, determinando a permanência, a participação e o acesso das pessoas com deficiência e necessidades especiais para o conhecimento e a sua devida inclusão. Delineou-se, para tanto, objetivos, dentre os quais estão “[...] acessibilidade urbanística, arquitetônica, nos mobiliários e equipamentos, nos transportes, na comunicação e informação” (BRASIL, 2008).

Nesse contexto, com a promulgação da Lei n. 12.244/2010, que dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país, possibilitou-se a reflexão das possibilidades do bibliotecário atuar e se adequar ao paradigma da inclusão social que estava se fazendo presente nesse cenário. O respectivo documento legal compreendia a obrigatoriedade de “[...] um acervo de livros na biblioteca de, no mínimo, um título para cada aluno matriculado, cabendo ao respectivo sistema de ensino determinar a ampliação deste acervo conforme sua realidade [...]”. (BRASIL, 2010)

Em decorrência desses dois marcos legais e, principalmente, por entender que a inclusão de pessoas com deficiência em diversos segmentos sociais é direito constitucional⁶, a pesquisa foi de extrema necessidade nesse momento e ainda hoje se faz atual, pois considerou um episódio que começou a fazer parte da realidade do bibliotecário. Então, a ideia central foi analisar de que forma a prática do bibliotecário estava sendo construída, frente ao processo de inclusão de pessoas com necessidades especiais em algumas unidades de informação de São Luís, Maranhão, tanto da esfera pública (estadual, municipal e federal), como particular.

Em face do exposto, foram desenvolvidas entrevistas com oito bibliotecárias, que foram identificadas pelas siglas B1 a B8⁷. Os questionamentos iniciais corresponderam a sua identificação, como dados pessoais (gênero e faixa etária) e profissionais (tempo de atuação profissional e formação). Ficou evidenciado que as mulheres somam a maior parte dos profissionais da área biblioteconômica, porém, historicamente, a realidade era outra. Com o surgimento da Biblioteconomia no Brasil, no início do século passado, as necessidades

⁶ Ver a Constituição Federal do Brasil (1988), Capítulo II, dos direitos sociais, artigo 7º.

⁷ A não identificação do pesquisado atendeu na época aos critérios de privacidade e ética na pesquisa, estabelecidos pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) n. 196/1996, que no momento ditavam as diretrizes para todas as áreas. Atualmente, segue os mesmos critérios, porém, há diretrizes éticas específicas para as ciências humanas e sociais pela Resolução n. 510/2016. Dessa forma, as bibliotecárias foram identificadas com a letra B – Bibliotecária e números de 1 a 8, conforme a quantidade de profissionais que participaram da pesquisa.

biblioteconômicas eram supridas em um primeiro momento por profissionais do sexo masculino (RASCHE, 1998).

Contudo, foi na década de 1970 que cresceu a necessidade de profissionais atuantes em instituições de caráter educacional e cultural. Essa foi a época assinalada por mudanças sociais, tendo em vista o desenvolvimento da ciência e da tecnologia agrupada aos meios eletrônicos que transportam informações.

Nesse sentido, há o estabelecimento de cursos de Biblioteconomia na maior parte dos estados brasileiros, além de cursos de pós-graduação, com o objetivo de propiciar a educação continuada aos referidos profissionais (RASCHE, 1998). Assim, “[...] é possível afirmar que as mulheres constroem a biblioteconomia, ou que possuem uma ampla participação na sua construção e situação enquanto ciência e profissão” (RASCHE, 1998, p. 78).

As bibliotecárias entrevistadas estavam na faixa etária dos 35 a 55 anos, sendo que a maioria contava com mais de 15 anos de atuação em unidades de informação. Também apresentaram formação continuada em nível de pós-graduação tanto *latus* como *stricto sensu*, mas todas restritas à área biblioteconômica.

Todas as entrevistadas buscaram educação continuada e pensaram numa prática profissional mais compromissada e atuante frente a um atendimento diferenciado, que se colaboraria para o cumprimento de um dever, haja vista que o acesso ao conhecimento é um direito de todos os cidadãos. Conseqüentemente, ao atendermos às pessoas, com ou sem necessidades especiais, não estamos prestando um favor, mas cumprindo nosso dever como profissionais da informação (PUPO; MELO; FERRÉS, 2006).

Feita essas considerações, revela-se que a formação (inicial e continuada) para atuar na garantia do acesso e democratização das informações, em particular para usuários com necessidades especiais, é uma questão para rever conceitos e romper paradigmas. O currículo do curso de Biblioteconomia no Brasil à época estava centrando os aspectos técnicos em detrimentos dos culturais e humanos.

Após a análise desses apontamentos, oito perguntas foram lançadas para as bibliotecárias e resgataram, naquele momento, as suas impressões sobre a relação da prática bibliotecária e o paradigma da inclusão social.

Pergunta 1: Na sua concepção, o que significa inclusão social?

Emergiram os seguintes conceitos: direito ao exercício da cidadania de forma democrática, eliminação de barreiras arquitetônicas, acesso e igualdade de oportunidades para todos os seres humanos, conjunto de valores morais, éticos, de amor e respeito ao próximo em discriminação.

Desse modo, percebeu-se, nas respostas das bibliotecárias, que elas estão em conformidade com o que Santos e Paulino (2006) destacam sobre a inclusão. De acordo com os autores, a inclusão social parte dos seguintes princípios: a) aceitação das diferenças; b) valorização de cada pessoa; c) convivência com a diversidade e d) equiparação de oportunidades.

Pergunta 2: Os objetivos da biblioteca que você atua contemplam as pessoas com necessidades especiais por projetos, ações, dentre outras atividades?

Conforme o quadro de respostas abaixo, as bibliotecárias (B1, B3, B4 e B6) se pronunciaram da seguinte maneira:

Quadro 1: Objetivos da biblioteca e usuários com necessidades especiais

Bibliotecárias	Respostas
B1	“Sim, e que isso se dá através de rampas para acesso às dependências da mesma”.
B3	“De certa forma vejo que sim, até porque disponibilizamos atendimento diferenciado e individualizado, equipamentos e auxílio pedagógico”.
B4	“Atende sim, mas mesmo com um projeto para acessibilidade em nossa instituição, sabemos que não é suficiente para atender as milhares de pessoas com necessidades especiais do nosso estado. Precisamos de mais apoio”.
B6	“Olha, penso que sim, temos mecanismos que facilitam o acesso aos usuários: circulação, atendimento às pessoas de necessidades especiais, assim como aos outros usuários comuns dentro das possibilidades da biblioteca”.

Fonte: produção própria com base nos resultados da pesquisa.

Sabe-se que para incluir a adequação arquitetônica é fundamental a comunicacional, principalmente, mas apenas esses pormenores não garantem que a unidade de informação contemple as necessidades das pessoas com deficiência, haja vista cada um apresentar uma particularidade. Contudo, esses são caminhos que precisam ser mais trilhados.

Para as bibliotecárias B2, B5, B7 e B8, as bibliotecas onde trabalham não direcionam nenhum tipo de serviço ou atendimento para usuários com necessidades especiais. B7 explicou que

[...] essa questão acontece devido à ausência de bibliotecários treinados para atender essa demanda de usuários e pela inexistência de um acervo exclusivo para eles, entende? Não disponibilizamos serviços para esses usuários por não sabemos como lidar com isso. Difícil.

Percebe-se que o entendimento das bibliotecárias quanto à inclusão de pessoas com necessidades especiais na biblioteca, remete-nos a pensar que a inclusão está atrelada apenas aos aspectos físicos das bibliotecas e não a uma questão de direitos iguais nas mesmas condições para todos os usuários que nelas frequentam e fazem uso da informação.

Nessas afirmações, fica evidenciado, na perceptiva de Cysne (1993), que ainda prevalece o lado técnico do profissional bibliotecário em detrimento ao lado humanista ou antropocêntrico. Fonseca (1992) reitera que, dessa maneira, não os bibliotecários estão figurando no cenário da inclusão social. Segundo Antunes (2008, p. 201):

As transformações necessárias para que ocorra uma verdadeira inclusão social não devem se resumir apenas à inserção dos desviantes na escola ou na sociedade como um todo, nem a adaptações arquitetônicas nos prédios e lugares públicos. O processo de inclusão implica em uma mudança de atitude de toda a sociedade, entendendo que a deficiência ou o desvio não resumem toda a personalidade de uma pessoa, nem tão pouco podem ser determinantes de suas condições físicas, sociais e existenciais.

Pergunta 3: O acervo, os móveis e as instalações, em geral, são suficientes e adequados, com relação à acessibilidade da pessoa com necessidades especiais?

Quadro 2: Acessibilidade aos usuários com necessidades especiais na biblioteca

Bibliotecárias	Respostas
B1	“Olha só; sim, pois até fizemos apenas uma adaptação num setor, mas futuramente pretendemos destinar uma sala completamente adequada”.
B2	“Atendemos conforme nossos recursos, mas precisamos mesmo é de livros em braille.”
B3	“Não satisfatoriamente, até porque temos demandas de livros em Braille, móveis e equipamentos adaptados e elevadores para cadeirantes”.
B4	“Sabemos que não, mas a biblioteca atende de forma regular esses usuários”.
B5	“Bem, mais ou menos, porém atendemos. Falta acervo adaptado etc.”
B6	“Sim, nós garantimos acessibilidade quanto ao mobiliário, entretanto no que diz respeito ao acervo e atendimento, a biblioteca carece de obras em Braille e um Intérprete de Libras, mas eles não ficam sem atendimento.”
B7	“Do jeito que dá atendemos, mas precisamos também de acervo em Braille, rampas e pessoas preparadas para atender deficientes auditivos”.
B8	“100% não. Ainda precisamos melhorar muito, porque esse acesso de usuários especiais é algo que precisa de muitas demandas, de formação do bibliotecário etc. mas atendemos. Não deixamos ele sem informação, sem livro etc.”

Fonte: produção própria com base nos resultados da pesquisa.

Pelas respostas ficou evidente que a unidade de informação onde atuam carece de investimentos para a aquisição de materiais adequados para as pessoas com necessidades especiais, de propostas de acessibilidade arquitetônica, formação do bibliotecário e conscientização da comunidade de usuários das bibliotecas.

Pergunta 4: Comente sobre o seu nível de satisfação com relação ao atendimento de pessoas com necessidades especiais.

Na fala de todas as bibliotecárias foi pontuado que precisam de capacitação e formação específicas para lidar com esses usuários; pois existe a necessidade não apenas de lhe entregar um material, mas de recebê-los de maneira especial. O fator formação, presente nas falas entrevistadas, revela-se como ponto central para a realização de um atendimento satisfatório.

Para Beckert, Pacheco e Scofano (2009), capacitar é tornar o profissional habilitado para o desempenho de uma função, qualificando a pessoa para determinado trabalho. A capacitação não só dá condições para o exercício de determinadas profissões como também objetiva preparar para o mundo do trabalho, oferecendo a oportunidade de uma melhor adaptação ao mercado competitivo, uma vez que a pessoa deverá estar pronta, com hábitos e atitudes condizentes às exigências desse mercado.

Sendo assim, analisando as repostas das bibliotecárias quanto à formação continuada, vê-se que ao profissional bibliotecário é relevante, no âmbito da então Sociedade da Informação, que ele possua competências e habilidades, no que tange às questões gerenciais, educação de usuários, interdisciplinaridade, proatividade e entre outras questões. A finalidade é atender às novas demandas de usuários que começam a adentrar nas unidades de informação. Segundo Castro e Ribeiro (2004, p. 49), além dessas competências e habilidades, esses profissionais devem se empossar da:

[...] a competência teórico-prática, a competência política e a competência social, as quais consideramos fundamentais para que as demais possam existir e serem efetivadas de maneira crítica e transformadora, objetivando assim a mudança do eu profissional da informação em nós profissionais da informação. Deste modo, é possível pensarmos em uma sociedade inclusiva da informação.

Logo, analisa-se que a formação de profissionais da informação para a atualidade se centra-se na busca por um conjunto de competências e habilidades que possa suprir uma realidade eminentemente em mudança e, portanto, deve adiantar-se a ela, buscando uma intervenção competente e criativa na sociedade. (GUIMARÃES, 2004)

Pergunta 5: A Instituição em que você atua ou a responsável por ela disponibiliza alguma capacitação ou outras atividades para complementar a sua formação profissional frente a um atendimento envolvendo pessoas com necessidades especiais?

Quadro 3: formação profissional para o bibliotecário no atendimento aos usuários com necessidades especiais

Bibliotecárias	Respostas
B4	“Sim, temos um setor existente na própria instituição de trabalho que trata justamente da questão da acessibilidade”.
B2 e B5	“Sim e isso acontece por meio de “Cursos de Libras”.
B3, B6 e B7	“Explicaram que “não”. Não temos nada específicos para atender esses usuários”
B1 e B8	“Essa formação as vezes acontece. É esporádica e geralmente não engloba um número significativo de profissionais do mesmo setor”.

Fonte: produção própria com base nos resultados da pesquisa.

Na concepção de Silva (2005, p.11):

O bibliotecário “[...] tem de ser capaz de fazer as mudanças acontecerem e tornar-se indispensável através da disseminação da informação em todos os níveis em todos os locais de sua atuação, transformando qualquer unidade de informação em ambientes dinâmicos, em constante evolução.

Pergunta 6: Você se sente preparado para atender pessoas com necessidades especiais?

Todas afirmaram que não se sentem preparadas, mas estão atuando da maneira como sabem. Isso demonstra que a insegurança se faz presente na prática dessas profissionais. Destaca-se o relato de uma delas quando chega a dizer que:

A inclusão foi algo imposto por força da lei. Nada foi planejado previamente, principalmente com os bibliotecários que atuam no serviço de atendimento. As pessoas com necessidades especiais foram chegando e os bibliotecários, mesmo sem capacitação, os foram atendendo. No começo, logo após a aprovação de muitos alunos com necessidades especiais no ENEM a demanda foi crescendo na biblioteca e por isso muitos conflitos surgiram entre os bibliotecários. Muitos resistiram em atender as pessoas com necessidades especiais. A justificativa foi o despreparo para lidar com essa nova clientela. Entretanto, aos poucos, em decorrência de diversas discussões, palestras e oficinas sobre a temática Inclusão Social na instituição onde a biblioteca está localizada, a inclusão começou a aparecer. O ideal é um atendimento especializado para esses usuários. Devido a isso e a outras questões legais, já se está pensando em adaptar um espaço (1 sala) na biblioteca, pois o atendimento especializado se encontra em processo na mesma e conta com o apoio dos bibliotecários do setor de atendimento e da equipe do setor responsável pela acessibilidade na instituição, mas o local destinado para a realização desse atendimento é desfavorável, por ser pequeno e alocado entre dois outros setores da biblioteca. Entretanto, existe todo um aparato para ser ofertado um atendimento especializado com conforto e qualidade na biblioteca que está em processo de construção dentro da instituição. (B1)

Nesse sentido, entendeu-se que o trabalho do bibliotecário com esse público ainda é repleto de incertezas e de um medo inicial. Para melhorar a sua atuação como profissional da informação, de acordo com Almeida Júnior (1997) é necessário que esses profissionais levem o fator democratização da informação a sério, pois essa democratização pressupõe o oferecimento, pela biblioteca, de amplas formas de acesso à informação.

Toda a população pode usufruir das informações e dos benefícios que delas advêm, seja aplicando técnicas adequadas de tratamento das informações ou colocando à disposição um infindável número de serviços, que vai desde uma infraestrutura adequada, englobando local, instalações, horário, pessoal e acervo até a divulgação nos meios de comunicação de massa ou nas próprias comunidades a possibilidade do acesso gratuito a essas informações e serviços. Para Marcolino e Castro Filho (2014, p.12):

[...] aquele profissional tradicional que antes realizava empréstimos e devoluções, organizava os livros na estante e preocupava-se mais com a parte técnica, agora é responsável por localizar informações, analisá-las e promover a disseminação das mesmas.

Desse modo, além de estar à frente desse novo cenário de processamento e armazenamento de informações, o bibliotecário precisa atuar com um novo cenário inclusivo nas unidades de informação. Por isso, é interessante refletir a importância da inserção de disciplinas que tratem sobre a temática da inclusão social na formação do futuro bibliotecário, a

fim de que exerça as suas atividades com segurança e confiança no seu trabalho, contribuindo no processo de inclusão e acessibilidade informacional de todas os usuários.

Pergunta 7: Ao longo da sua atuação profissional você já se deparou com algum obstáculo durante um atendimento a pessoas com necessidades especiais?

Na sequência, perguntou-se às entrevistadas se ao longo da sua atuação profissional já se depararam com algum obstáculo durante um atendimento a pessoas com necessidades especiais. Para as bibliotecárias B1, B5, B6, B7 e B8 não. Entretanto, B2, B3 e B4 afirmaram que já sentiram dificuldade para lidar com esse público. Elas apontaram o seguinte:

“Fui realizar uma atividade de leitura com deficientes visuais e auditivos, mas foi difícil com os deficientes auditivos. (B2)

“Dificuldade em manusear equipamentos específicos pra atendimento a esses usuários. Não dominar a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) [...]” (B3)

“Não sabia falar LIBRAS, então foi difícil atender ao usuário com deficiência auditiva.” (B4)

Observou-se a dificuldade existente no atendimento a pessoas com necessidades especiais, em particular aos que apresentam deficiência auditiva e surdez, tornando-se isso um obstáculo por não dominarem a Libras. Dentro desse contexto, cabe ressaltar que embora os obstáculos apareçam, é necessário destacar que compete aos bibliotecários, como agentes de mudanças “[...] facilitar aos indivíduos o acesso à informação e possibilitar, desta forma, a formação do conhecimento” (CUNHA, 2003, p.46).

Entretanto, sabe-se que uma formação sempre é bem-vinda, não importando o público para o qual se destina, ou seja, um profissional devidamente capacitado poderá dispor de um atendimento mais completo, eficaz e com qualidade.

Pergunta 8: Qual é a sua opinião sobre o acesso de pessoas com necessidades especiais nas unidades de informação e em que circunstância o bibliotecário pode contribuir para atendê-los de forma eficaz?

Finalizando a análise, foi de extrema importância destacar as opiniões de todas as bibliotecárias sobre essa questão.

Quadro 4: Opinião dos bibliotecários sobre o acesso das pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas

Bibliotecárias	Respostas
B1	“Estamos correspondendo a esse acesso. Estas pessoas procuram a biblioteca e na medida do possível, procuramos na atendê-los.”
B2	“É importantíssimo pessoas com necessidades especiais frequentando centros de informações, pois através da leitura poderão melhorar suas condições intelectuais, culturais, sociais e lutar por melhorias de acessibilidade e direitos. O bibliotecário pode contribuir preparando-se para melhor atender estes usuários especiais e principalmente tendo a consciência das dificuldades destes, tratando-os diferenciadamente.”
B3	“Considero de suma importância e necessário que eles tenham acesso e também atendimento adequado conforme suas necessidades. O bibliotecário precisa dominar, ter noção de LIBRAS, Braille, saber atender esse público de maneira normal para que ele não se sintá diminuído, com relação aos outros usuários.”
B4	“O acesso em U.I para os PNES ainda é muito deficitário não há estrutura física adequada e também recursos humanos capacitados para os atender.”
B5	“Tendo um treinamento adequado e se dedicando a estudar o assunto.”
B6	“O acesso com relação à instituição que trabalho é quase inexistente. E para o profissional da informação é necessária a capacitação para tal atendimento.”
B7	“Deveria haver acesso para todos, mas os centros de informação não estão preparados, principalmente no serviço público. Para um atendimento de forma eficaz é necessário que o bibliotecário tenha treinamento para cada tipo de necessidade.”
B8	Não só as unidades de informação mais todos os espaços deveriam dar acesso às pessoas com necessidades especiais. Para um atendimento eficaz é necessário que o bibliotecário se qualifique para que possa atender de acordo com a deficiência.”

Fonte: produção própria com base nos resultados da pesquisa.

Observou-se, ao longo dos depoimentos, que o termo capacitação aparece em praticamente todos os discursos. Isso demonstra que existe uma preocupação por parte dos bibliotecários em prestar um atendimento com qualidade a esses usuários e, principalmente, em atender as exigências legais.

O processo de inclusão de pessoas com necessidades especiais nas unidades de informação é um fato que está se efetivando no nosso país, mesmo de forma lenta, no qual a atuação significativa do bibliotecário é um fator-chave para se desenvolver um atendimento com qualidade e respeito. Mediante esse posicionamento, é extremamente necessário que os bibliotecários se conscientizem de que não é preciso ver a pessoa com necessidades especiais como um problema maior.

A atuação do profissional bibliotecário não deve focar na impossibilidade dessa pessoa para realizar qualquer ação, mas sim provê-las de informações por condições acessíveis que lhes desperte o interesse.

A prática do profissional bibliotecário parte da ideia de que todos são absolutamente iguais, de que a todos são oferecidas as mesmas oportunidades, de que todos os usuários são moldados na mesma forma. Sabemos, até mesmo ou principalmente pela experiência, de que isso é uma inverdade. As pessoas não são iguais como imaginamos. As oportunidades, seja no campo da educação, seja no campo econômico, seja no campo da saúde, seja no campo da cultura, são, certamente, distintas de pessoa para pessoa. Os usuários não são iguais. [...] cada um deles procura a biblioteca visando satisfazer necessidades próprias e diferentes. [...] Não podemos reduzi-los a um único e idêntico padrão, sob pena de atingirmos muito pouco que atingimos (ALMEIDA JUNIOR, 1997, p. 100).

Nesse contexto, as discussões que giram em torno da inclusão de pessoas com necessidades especiais nas bibliotecas versus a prática bibliotecária cotidiana, configuram-se de maneira mais polêmicas e críticas quando ultrapassam a concepção ideológica e passam para a análise da realidade. Acredita-se que os bibliotecários do estado do Maranhão devem contribuir para a inserção sócio-histórica de pessoas com necessidades especiais, a partir de uma prática que se dê, de fato, no pressuposto da igualdade de oportunidades, mas amparados com uma formação que os direcione para uma melhor e consistente compreensão desse processo.

A cada momento surgem desafios que irão demandar não só qualificação, mas, principalmente, compromisso e responsabilidade social. Assim, é necessário “[...] entender os novos papéis que surgem, as novas necessidades informacionais e as novas formas de responder a estas necessidades criando métodos e formas de trabalho” (CUNHA, 2003, p. 42).

6.2 EM 2020: HOUVE MUDANÇAS?

Transcorridos dez anos após a pesquisa foi perceptível pelos dados revelados e analisados que singelas mudanças, principalmente nos discursos políticos, sociais e legais aconteceram. Entretanto, praticamente muito ainda se mantém vivo no discurso de muitos profissionais bibliotecários. Os dados da pesquisa evidenciaram uma insegurança e apelo para a formação continuada que de fato possibilite um suporte para o bibliotecário atuar e atender o usuário com necessidades especiais. Além disso, ficou nítida a solicitação de apoio para disponibilizar um acervo adequado para esse perfil de clientes.

Embora o acentuado crescimento das Tecnologias de Informação e Comunicação tenha sido ampliado e diversificado nesses 10 anos, possibilitou-se uma frequência menos assídua do usuário com deficiência nas bibliotecas, porém, demandou-se ao bibliotecário o aprofundamento

nos estudos e possibilidades para possibilitar que o usuário consiga acessar esse meio, de forma que contemple a sua necessidade informacional.

Outro ponto de destaque é que a inclusão ainda é um tema relativamente recente. Por isso, as angústias das bibliotecárias são expressivas, pois é uma temática que não está inserida em todas as grades curriculares dos cursos de Biblioteconomia, deixando uma lacuna na formação inicial do profissional bibliotecário.

Desse modo, para atender a todos os tipos de usuários, ainda hoje é um discurso real, porém não é realidade geral do Brasil. Existe a necessidade de uma formação mais completa do bibliotecário, que aborde a temática da inclusão social de usuários com deficiência na sua formação acadêmica e profissional.

O bibliotecário não é mero observador, mas sim um agente de mudanças sociais, desempenhando o papel de mediador no seu espaço de atuação, acervo e usuários. Assim, é imperativo que os serviços proporcionados por esse profissional alcancem diversos tipos de usuários, conferindo-se a ele o importante papel de profissional da informação, resultando em efeitos de inclusão social.

Em suma, mudanças, como se pode perceber, foram poucas, mas o lado positivo é que a temática seja pauta de muitos discursos. Assim, para o bibliotecário atender com qualidade o usuário com necessidades especiais, ele deverá informar sobre o significado da Inclusão. Para Silva, Costa e Crivellari (2014, p. 2454) ainda hoje se pergunta “Como fica a questão da formação do bibliotecário na sociedade inclusiva? Esta é uma questão para se repensar os espaços de informação [...]”. Olhando por essa perspectiva, percebe-se que os dados da pesquisa ainda são atuais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa à época alcançou o objetivo pretendido, que consistiu em analisar os pontos significativos e os impasses que permeavam a prática do profissional bibliotecário frente à inclusão de pessoas com necessidades especiais nas unidades de informação. Como pontos significativos, o nível de entendimento das bibliotecárias sobre esse processo foi bastante interessante e satisfatório, pois apesar dessas profissionais não possuírem muitas formações ou conhecimentos específicos sobre o assunto, com a prática e participação de algumas em capacitações, elas começaram a entender como está sendo a efetivação desse movimento em todos os segmentos e estão aptas a aprender.

Como impasses, a falta de formação, principalmente para se comunicar na Língua Brasileira de Sinais, foi um agravante. Mesmo com formações complementares interessantes, mas restritas à área biblioteconômica, isso foi um obstáculo, pois para atender satisfatoriamente às pessoas com necessidades especiais, principalmente deficientes auditivos e surdos sem o domínio ou conhecimento básico de Libras, é dificultoso.

A construção de uma prática bibliotecária, na perspectiva da inclusão social, ainda anda estagnada. No momento foi sendo prestado um “jeitinho” para seguir as determinações legais. O anseio em melhorá-la era evidente nos discursos de algumas bibliotecárias, mas fatores como as raras ofertas de capacitação pelas instituições em que atuam, a ausência de tempo para se dedicarem aos estudos nessa linha ou mesmo desinteresse no assunto comprometem a sua ação bibliotecária como profissional disseminador da informação.

Sendo assim, a pesquisa foi oportuna por associar ao contexto da inclusão social a prática dos profissionais da informação. Uma sociedade livre e justa está em constante transformação, respeitando os valores e a tradição e zelando por mais qualidade de vida para todas as pessoas com e sem necessidades especiais.

Diante disso, mesmo transcorridos 10 anos de estudo, o tema se mantém atual, sendo de suma importância que a biblioteca desenvolva projetos quanto à infraestrutura, acessibilidade e atendimento a pessoas com necessidades especiais com a participação de profissionais de diversas áreas com capacitação e cujo trabalho converge para o estímulo à autonomia e à independência dessas pessoas, pela criação de um espaço dentro dos padrões inclusivos e úteis às necessidades de todos.

Em uma sociedade plural e diversa como a brasileira, ainda existem problemas estruturais que refletem as necessidades das ações de inclusão social, no tocante ao acesso e à

disseminação da informação nas bibliotecas e, principalmente, investimentos e estímulos para a formação adequada do profissional bibliotecário, pois ninguém deve ficar de fora. Todos devem ter acesso e direito de exercer a sua cidadania plena, na qual os valores de uma sociedade mais justa passam fundamentalmente pelo respeito à diversidade em observância para o fato da inclusão social das pessoas com necessidades especiais, sendo esse o pressuposto essencial para a garantia do direito à igualdade.

Logo, o bibliotecário como profissional disseminador da informação deve prezar pelo seu compromisso e responsabilidade para todos os públicos que frequentam a biblioteca e fazem uso da informação. Conforme observado e analisado na pesquisa e como se observa atualmente, a capacitação é bem-vinda e extremamente necessária, pois lidar com a diversidade não é algo fácil e nem tampouco complicado, mas carece ser eficaz e com qualidade, para que ambas as partes - bibliotecário e usuário - se favoreçam.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Pólis; APB, 1997. 129 p.

ALMEIDA, M. C. B. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ANTUNES, K. C. V. Uma leitura crítica da construção do espaço escolar à luz do paradigma da inclusão. **InterMeio**: Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação, Campo Grande, MS, v. 14, n. 28, p. 188-203, jul./dez. 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BECKERT, M.; PACHECO, L.; SCOFANO, A. C. **Capacitação e desenvolvimento de pessoas**. São Paulo: Ed. FGV, 2009. 140 p.

BRASIL. Conselho Federal de Biblioteconomia – CFB. Resolução CFB n. 207, de 14 de novembro de 2018. Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário Brasileiro e fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. **Diário Oficial da União**, n. 216, de 9 de novembro de 2018.

BRASIL. Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 21 dez. 1999.

BRASIL. Decreto n. 3.956, de 8 de outubro de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 9 out. 2001.

BRASIL. Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 dez. 2000.

BRASIL. Lei n. 12.244 de 24 de maio de 2010. Dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do País. **Diário Oficial da União**, n., de 25 de maio de 2010.

BRASIL. Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**, Brasília, seção 1, 7 de julho de 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão. **Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva**. Brasília: MEC; SECADI, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. Aprova diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 out. 1996.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 510, de 7 de abril de 2016. Trata sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa em ciências humanas e sociais. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 24 maio 2016.

BRASIL. Presidência da República Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Ata VII Reunião do Comitê de Ajudas Técnicas** – CAT. Brasília, DF, 2007.

BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. **Agenda social: direitos de cidadania, pessoas com deficiência**. Brasília, DF, 2007. 34 p.

CASTRO, C. A. **História da Biblioteconomia brasileira: perspectiva histórica**. Brasília: Thesaurus, 2000. 287 p.

CASTRO, C. A.; RIBEIRO, M. S. P. As contradições da sociedade da informação e a formação do bibliotecário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 1, n. 2, p. 41-52, jan./jun. 2004.

CUNHA, A. C. B. da; LEANDRO, M. dos R. Políticas públicas sobre inclusão na visão de professores de educação especial no Rio de Janeiro. *In: SEMINÁRIO SOCIEDADE INCLUSIVA: DIVERSIDADE E SUSTENTABILIDADE, DO LOCAL AO GLOBAL*, 5, 2008, Belo Horizonte. **Anais Eletrônicos...** Belo Horizonte: PUCMINAS, 2008. Comunicação. Disponível em: <http://www.sociedadeinclusiva.pucminas.br/seminario>. Acesso em: 2 jun. 2020.

CUNHA, M. V. da. O papel social do bibliotecário. **Enc. Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, SC, n. 15, p. 41 - 46, jun./jul., 2003.

CYSNE, F. P. **Biblioteconomia: dimensão social e educativa**. Fortaleza: UFC, 1993.

ESTABEL, L.; MORO, E.; COSTI, L. Bibliotec II: uma proposta de inclusão social, educacional e digital através da EaD em AVAs. [S.l.]: **Enj. Sanches (Ed.): Nuevas Ideas en Informatica Educativa**, v. 2, p. 38-47, set., 2006.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E DE BIBLIOTECAS. **Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual**. Haia, Holanda: Comitê Executivo da IFLA, 1999.

FERREIRA, M. E. C.; GUIMARÃES, M. **Educação inclusiva**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006. 158 p.

FONSECA, E. N. da. **Introdução à Biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FONTANA, M. V. L.; VERGARA, E. L. N. Educação e inclusão de pessoas cegas: da escrita Braille a internet. **Rev. Fafibe**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 1-6, out., 2006.

GONZALEZ, C. J. **Biblioteca acessível**: serviços de informação para usuários com deficiência. 2002. 62 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) - Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2002.

GUIMARÃES, J. A. C. Profissionais da informação: desafios e perspectivas para sua formação. In: BAPTISTA, S. G.; MUELLER, S. P. M. (Org.). **Profissional da informação**: o espaço de trabalho. Brasília: Thesaurus, 2004. p. 87-104

JOB, I.; OLIVEIRA, D. A. Marcos históricos e legais do desenvolvimento da profissão de bibliotecário no Brasil. **Revista ACB**: Biblioteconomia, Florianópolis, SC, v.11, n.2, p. 259 - 272, ago./dez., 2006.

LAPLANE, A. Uma análise das condições para a implementação de políticas de educação inclusiva no Brasil e na Inglaterra. **Educ. Soc.**, Campinas, SP, v. 27, n. 96, p. 689 - 715, out. 2006.

MARCOLINO, M. A. R.; CASTRO FILHO, C. M. de. Biblioteca escolar e os usuários especiais: o profissional da informação frente ao desafio da inclusão. **Biblos**: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande, RS, v. 28, n. 2, p. 9 - 25, dez., 2014.

MARTINS, R. D. **Perfil do bibliotecário: uma realidade brasileira**. Disponível em: <http://www.biblioteca.estacio.br/artigos/004.htm>. Acesso em: 16 maio 2020.

MAZOTTA, J. S. **Educação especial no Brasil**: história e políticas públicas. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

MAZZONI, A. A. et al. Propostas para alcançar a acessibilidade para portadores de deficiência na biblioteca universitária da UFSC. **Rev. ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 5, n. 5, p. 120-130, out., 2000.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Assembleia Geral. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Resolução 217 A (III), de 10 de dezembro de 1948. Disponível em: http://www.gcsnet.com.br/declar?_php?humanos_direitos.htm. Acesso em: 10 abr. 2020.

ORTEGA, Y.; GASSET, J. **Missão do bibliotecário**. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2006. 79 p.

ORTEGA, C. D. Relações históricas entre Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação. **DataGramzero**, João Pessoa, PB, v. 5, n. 5, p. 1 - 16, out., 2004.

PINHEIRO, D. da S. O bibliotecário e o atendimento aos usuários com necessidades especiais em unidades de informação. **Revista de Iniciação Científica da FFC**, Marília/SP, v. 4, n. 3, p. 1 - 7, out., 2004.

PUPO, D. T.; MELO, A. M.; FERRÉS, S. P. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas, SP: UNICAMP; Biblioteca Central César Lattes, 2006. 91 p.

RASCHE, F. Papeis de gênero e sua influência na formação acadêmica de mulheres estudantes de Biblioteconomia em Santa Catarina. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 3, n. 3, p. 77- 95, jun., 1998.

RIBEIRO, V. C. G. O direito à inclusão social das pessoas portadoras de deficiência: um caminho para o exercício da democracia. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 7, n. 53, p. 1-7, jan. 2002.

SANTOS, M. P. dos; PAULINO, M. M. (Org.) **Inclusão em educação: culturas, políticas e práticas**. São Paulo: Cortez, 2006. 168 p.

SARTORETTO, M.L.; BERSCH, R. **O que é Tecnologia Assistiva?** 2020. Disponível em: <https://www.assistiva.com.br/tassistiva>. Acesso em: 04 jun. 2020.

SASSAKI, R. S. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: VIVARTA, V. (Coord.) **Mídia e Deficiência**. Brasília: Andi; Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165.

SASSAKI, R.K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SILVA, E. L. da; CUNHA, M. V. da. A formação do profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 3, p.77 - 82, set./dez., 2002.

SILVA, F. C. C. da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005. 264 p.

SILVA, L. M. da. O estranhamento causado pela deficiência: preconceito e experiência. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 33, p. 424-561, set./dez. 2006.

SILVA, R. A.; COSTA, M. K. A.; CRIVELLARI, H. M. T. A formação do bibliotecário para atuar na sociedade inclusiva. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15, Belo Horizonte, Brasil, **Anais ...** 2014.

SOUZA, M. A. de; PARDINI, M. A.; BRAGA, M. F. **Bibliotecário: polivalência de uma profissão de futuro de um bibliotecário em tempos de bits?** Disponível em: <http://www.webartigos.com.br>. Acesso em: 14 mai. 2020.

TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A.; ALVES, J. B. da M. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v.31, n. 3, p. 83 - 91, set./dez. 2002.



LUCIANA DE JESUS BOTELHO SODRÉ DOS SANTOS

  natural de São Luís, Maranhão, onde mant m residência. Licenciada em Pedagogia pela Universidade Estadual Vale do Acara , Sobral, Ceará (2008); Bacharelada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Maranhão (2011); Especialista em Educa o Inclusiva: diversidade na sala de aula pela Universidade Estadual do Maranhão (2011); Especialista em Atendimento Educacional Especializado (AEE) pela Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro (2017). Psicopedagoga Clínica e Institucional pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci (UNIASSELVI), Indaial Santa Catarina (2017). Atualmente,   Mestranda em Educa o pelo Programa de Pós-Gradua o em Educa o da Universidade Estadual do Maranhão (2019-2020). Iniciou as suas atividades profissionais, trabalhando como bibliotecária durante cinco anos no Serviço Social da Indústria (SESI),   frente da monitoria no Projeto SESI Indústria do Conhecimento, democratizando a leitura e a informa o a todos os públicos, incluindo pessoas com deficiência. Há seis anos, atua como Professora das redes pública de educa o Estadual e Municipal em São Luís (MA) e, de forma paralela, estuda e pesquisa sobre o acesso de pessoas com deficiências em bibliotecas. Tem publica es (artigos) em periódicos e capítulos de livros nacionais. Como uma pessoa que acredita nas potencialidades do ser humano e nas suas necessidades, incluindo as de acesso (bibliotecas, escolas, dentre outras institui es), vem desenvolvendo a es de natureza educativa para conscientiza o pela forma o continuada dos profissionais da educa o e bibliotecários sobre o entendimento da inclusão de pessoas com deficiência na sociedade, cujo resultado está materializado neste livro.

