

Com a palavra, o usuário com deficiência e a realidade vivenciada nas bibliotecas

Danielle da Silva Pinheiro Wellichan

Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil;
danysp@gmail.com; ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6978-7361>

Eduardo José Manzini

Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil;
eduardo.manzini@unesp.br; ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7420-6146>

Resumo: O usuário pode ser considerado uma fonte de informação importante para as bibliotecas no que diz respeito à elaboração e ao direcionamento de produtos e serviços desenvolvidos para ele, principalmente se for uma pessoa com deficiência. No entanto, apesar da recomendação e orientação na literatura, esse usuário ainda não é atendido como esperado no que se refere ao acesso e acessibilidade na biblioteca. Sob essa perspectiva, objetivou-se conhecer, junto a nove usuários com deficiência, a relação entre eles e as bibliotecas, desde a infância até a fase atual, e como, na visão deles, os profissionais da biblioteca poderiam oferecer atendimentos mais inclusivos. Como um estudo de usuários, buscou-se a construção do presente texto por meio de um referencial teórico que reuniu materiais em língua portuguesa, sem recorte temporal, associados à gravação de vídeos realizada pelos próprios usuários convidados. Os resultados apontaram duas situações em uma mesma realidade: de um lado, usuários que encontraram, nas bibliotecas escolares, apoio para seu desenvolvimento; por outro lado, os que a conheceram apenas no Ensino Superior, momento em que se unem ao apontar que a biblioteca universitária oferece melhores condições de uso e frequência, mesmo em meio a algumas dificuldades. O estudo permitiu concluir que essa relação pode ser satisfatória em diversos pontos, principalmente se o usuário da informação for ouvido e colaborar em seu processo inclusivo nas bibliotecas.

Palavras-chave: educação especial; estudo de usuário; bibliotecas; usuários com deficiência

1 Introdução

Desde o início do movimento inclusivo a respeito da pessoa com deficiência, por meio de legislação ou por meio de ações nacionais e mundiais, podem-se perceber mudanças em diversos setores da sociedade. Comparadas à história de exclusão, segregação e integração vivenciadas, torna-se perceptível uma

importante evolução no sentido de favorecer e oferecer melhores condições para o desenvolvimento, a qualidade de vida e a convivência da pessoa com deficiência. No entanto, ainda há muito a ser realizado, adaptado, adequado e disponibilizado para que a pessoa com deficiência se sinta pertencente a uma sociedade realmente inclusiva, que ainda busca conhecer suas necessidades, habilidades e potencialidades.

Nas bibliotecas, materiais, equipamentos e recursos de Tecnologia Assistiva estão mais presentes e favorecem o acesso e a acessibilidade para usuários com deficiência. No entanto, esse usuário ainda não é figura frequente, e alguns fatores podem indicar que a distância entre a biblioteca (como um todo) e o usuário ainda requer atenção.

Apesar de os apontamentos na literatura indicarem o quanto sua participação é importante para delinear o atendimento, o usuário com deficiência ainda não é ouvido, consultado ou chamado a participar desse ambiente. Assim, questiona-se: o que será que esse usuário tem a sugerir para contribuir para um atendimento inclusivo? Quais suas dificuldades em uma biblioteca? Como foi e como é sua relação com a biblioteca, ao longo da vida?

Sob essa perspectiva, objetivou-se conhecer, junto a nove usuários com deficiência, a relação entre eles e as bibliotecas, desde a infância até a fase atual, e como, na visão deles, os profissionais da biblioteca poderiam oferecer atendimentos mais inclusivos. Propôs-se, assim, por meio da realização de estudo de usuários (FIGUEIREDO, 1994; CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015), analisar os relatos de usuários com diferentes diagnósticos sobre sua relação com a biblioteca. Para isso, pautou-se em Manzini (2020) para a elaboração de um roteiro semiestruturado, com três questões norteadoras para a realização da gravação de um vídeo breve, gravado via computador ou dispositivo móvel pelos próprios usuários entrevistados e enviado de volta para os pesquisadores. Posteriormente, houve a transcrição dos dados coletados e assim, foi realizada a análise e a categorização dos conteúdos, com base na análise de conteúdo de Bardin (2016).

2 O usuário com deficiência na biblioteca

Embora o censo demográfico traga dados referentes há mais de uma década, é preciso refletir que 24% da população no Brasil já declaravam alguma deficiência (IBGE, 2010), seja a deficiência de caráter congênito, hereditário, adquirido ou uma doença rara. E isso é muito significativo para o presente e o futuro no país quando se almeja uma sociedade para todos, considerando o avanço da ciência e o desenvolvimento da humanidade como um todo.

Diante de um provável aumento nesse número, é inquestionável a importância e a necessidade de se cumprir o que determina a legislação: “[...] assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais da pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania” (BRASIL, 2015a). Assim, de acordo com Art. 2º da Lei n. 13.146, de seis de julho de 2015:

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015a, não paginado).

No contexto das bibliotecas, trata-se de uma população ainda desconhecida, favorecida e desfavorecida em alguns pontos (arquitetura, materiais, equipamentos de acessibilidade), porém é na convivência e no atendimento propriamente dito que os caminhos devem ser traçados, aproximando a biblioteca e usuário.

Segundo Fialho e Silva (2012), para uma biblioteca ser considerada acessível, é preciso atender ao maior número de pessoas e oferecer em suas instalações condições adequadas que contemplem a acessibilidade digital e tecnológica, para que as diferenças (físicas ou sensoriais) sejam respeitadas. “Além disso, os funcionários devem ser solícitos no momento do atendimento, permitindo a acessibilidade” (FIALHO; SILVA, 2012, p. 155).

Wellichan e Manzini (2021, p. 174) corroboram com as autoras citadas ao descrever que: “[...] a literatura indica a necessidade de olhar para o usuário desde o início, para planejar seu espaço, adequar suas políticas e sistemas, desenvolver e disponibilizar suas coleções, produtos e serviços”. Por isso, é

fundamental refletir sobre o acesso e a acessibilidade que estão ou não sendo oferecidos.

Independentemente da tipologia das bibliotecas, algumas barreiras, sejam elas físicas ou sociais, podem existir e precisam ser eliminadas para que os usuários possam usufruir do ambiente informacional, e o usuário com deficiência pode contribuir para esse processo.

3 Método

Trata-se de um estudo de usuários (FIGUEIREDO, 1994; CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015) cujo referencial teórico foi construído com base em materiais impressos e eletrônicos nacionais e repositórios institucionais, em língua portuguesa, sem recorte temporal.

Os participantes são usuários de bibliotecas particulares e públicas de instituições de Ensino Superior, localizadas em uma cidade no interior do estado de São Paulo, que foram convidados de forma individual e voluntária (amostra de conveniência). Todos os aspectos éticos necessários para a realização do estudo foram cumpridos, assim como os cuidados necessários para respeitar a condição e as necessidades de cada participante interessado em colaborar com o estudo.

Em virtude da particularidade de cada participante, foi proposta a gravação de um vídeo de até 20 minutos, gravado por ele mesmo ou com auxílio de alguém que o acompanhasse em seus afazeres e ao término, compartilhado por e-mail ou enviado por meio de aplicativo de dispositivo móvel para os autores.

Foram compartilhadas algumas orientações para a gravação, como: o vídeo deveria ser iniciado com a apresentação do participante (nome, idade, formação, profissão), com os devidos cuidados com som e imagem, buscando atentar-se ao enquadramento do busto. Determinou-se o prazo de dez dias para retorno, e todos os participantes enviaram os vídeos dentro do prazo estabelecido. Não houve necessidade de regravação, pois os vídeos foram gravados de forma muito satisfatória para o estudo proposto. Todos os participantes gostaram do espaço a eles oferecido para expressar suas opiniões sobre o estudo, o que demonstra a importância do lugar de fala de cada um.

Os participantes estão descritos na Figura 1, a seguir.

Figura 1 - Caracterização dos participantes

PARTICIPANTE	GÊNERO	IDADE	DIAGNÓSTICO	ESCOLARIDADE	PROFISSÃO
P1	Feminino	57	Deficiência Física	Ensino completo superior	Assistente Social
P2	Feminino	26	Distonia generalizada e Deficiência Auditiva	Ensino completo superior	Jornalista
P3	Feminino	35	Deficiência Física	Ensino completo superior	Engenheira
P4	Feminino	Não informada	Deficiência Auditiva	Ensino completo superior	Bibliotecária
P5	Feminino	Não informada	Deficiência Física	Ensino completo superior	Bibliotecária
P6	Masculino	51	Paralisia Cerebral	Doutorado	Psicólogo e Escritor
P7	Masculino	36	Deficiência Física	Ensino cursando superior	Auxiliar administrativo
P8	Masculino	28	Deficiência Visual	Mestrado	Advogado
P9	Feminino	42	Deficiência Auditiva	Doutorado	Advogada e Docente

Fonte: Elaborado pelos autores.

Legendas foram colocadas nos vídeos pelos participantes para melhor compreensão do relato e para seguir as recomendações de acesso e acessibilidade. O tempo de duração variou de dez a 20 minutos de gravação, exceto para um participante (P2), que dividiu seu vídeo em quatro arquivos para que fosse menos cansativa a gravação de seu relato, devido a sua condição respiratória.

Três questões norteadoras foram elaboradas para a gravação do vídeo: (1) relate como foi sua relação com as bibliotecas ao longo de sua infância e vida estudantil (se você encontrava o que precisava, como era o atendimento, quais as suas dificuldades no ambiente ou com as pessoas presentes); (2) O ambiente da biblioteca era acessível? O mobiliário era adequado? Há algum fato vivenciado na biblioteca que você queira relatar ou que tenha marcado sua presença naquele espaço?; e (3) O que você sugere para tornar a biblioteca um ambiente acessível e inclusivo?

Quanto ao tratamento e análise de dados, após o recebimento dos vídeos, os relatos foram transcritos com base nos princípios de Manzini (2020) e a categorização dos conteúdos, conforme Bardin (2016).

4 Resultado e discussão

A deficiência física de P1 e P5 deve-se à Poliomielite, por isso P1 faz uso de cadeira de rodas e P5 utiliza muleta canadense, às vezes utiliza também a cadeira de rodas. P3 e P7 possuem deficiência física adquirida por causa de um acidente de trânsito e acidente de trabalho, respectivamente, e, embora ambos utilizem prótese, P3 também utiliza cadeira de rodas. A deficiência de P8 e P9 desenvolveu-se ao longo da adolescência e agravou-se no decorrer dos anos. P4 e P9 utilizam aparelho auditivo e são oralizadas.

Todos os vídeos enviados tinham a audiodescrição (AD) do participante, realizada por ele mesmo, já que não foi solicitada pelos autores. Tal fato chama a atenção para uma cultura que, aos poucos, está sendo reproduzida em eventos e ações em geral na internet e de forma presencial, que foi seguida pelos participantes, sem que fosse necessário solicitar, demonstrando uma ação natural dentro do grupo deste estudo.

Como um recurso de acessibilidade, a audiodescrição consiste na tradução audiovisual de imagens em palavras, utilizada para auxiliar pessoas com deficiência visual (baixa visão ou cegas) e idosos na compreensão do fato presente ou do conteúdo apresentado (FRANCO; SILVA, 2010; LEÃO, 2012; SOUSA; ALVES, 2019). Utilizada nas bibliotecas, a audiodescrição pode estar presente em serviços específicos, em situações de atendimento e orientação, vídeos institucionais, realizada também por equipamentos e na internet, tornando-se cada vez mais conhecida mediante o uso de *hashtags* (#pracegover, #ParaTodosVerem) na busca por uma internet ou um conteúdo mais acessível.

Essa cultura interiorizada no grupo também foi percebida nos relatos quando os participantes descreviam sua deficiência e expressavam, com ênfase, que determinada situação se aplicava à condição dele, mas em outros poderia ser diferente. Isso reforça a orientação de que cada deficiência é única em si, variando em graus, necessidades e, conseqüentemente, em potencialidades. Além disso, destacou-se a empatia e o interesse existente no grupo, pois

percebeu-se que, quando se trata de algo que possa abordar a deficiência, esclarecer ou sugerir melhoras, os participantes se empenham em auxiliar a compreensão e a orientação.

Quatro grandes categorias foram identificadas e intituladas de acordo com termos retirados dos relatos obtidos: (1) a biblioteca na infância; (2) a biblioteca na faculdade; (3) dificuldades encontradas nas bibliotecas; e (4) sugestões para um atendimento inclusivo, cujos trechos mais significativos foram descritos a seguir.

4.1 Categoria 1: a biblioteca na infância

Inicialmente, questionados sobre a relação com a biblioteca (ou a ausência dela) e todo seu contexto (espaço, serviços, materiais, atendimento), os relatos trouxeram dois aspectos relevantes a serem destacados: (1) a importância da biblioteca e como elas podem oferecer possibilidades não só em termos de acesso e acessibilidade para um estudante com deficiência, mas também como um apoio ao seu desenvolvimento, um espaço de troca e convivência; e (2) como o conhecimento a respeito do usuário facilita a compreensão de suas necessidades.

Simultaneamente, percebeu-se também o quanto a situação da biblioteca escolar pode ser marcante em diversos aspectos na vida de um estudante. Relatos citaram situações de ausência ou precariedade na estrutura e no oferecimento de materiais. Também foi observado como profissionais sensibilizados e comprometidos com o atendimento estavam dispostos a auxiliar e se tornaram marcantes na vida desses usuários:

Estudei do primeiro ano até a oitava série em um colégio de freiras e nele tinha uma super biblioteca. Ali não posso dizer que sofria *bullying*, porque eu era muito bem aceita, mas na década de 70, as escolas não tinham essa política de educação inclusiva, então algumas coisas me faziam sim sofrer. Quando tinha aula de educação física, por exemplo, eu não podia fazer e então eu ficava na biblioteca e foi aí que eu percebi o prazer da leitura muito cedo. Uma irmã (freira) me apresentava os livros e eu viajava neles e não ficava tão chateada por não poder participar. Penso que pode ter sido uma espécie de recompensa (P1).

Nas escolas em que estudei haviam bibliotecas pequenas e sem opção de leitura. Geralmente tinham livros da grade curricular apenas e como eu já tinha, eu não frequentava, porque já tinha isso em casa. Em contrapartida, até os dez anos, eu frequentei uma biblioteca pública e emprestava livro de lá toda semana. Eu adorava

o ambiente e pelo fato de ser uma cidade pequena, todos ali me conheciam, então nunca tive problemas com o atendimento ou com o ambiente. Todos conheciam minha família e me auxiliavam no que eu precisava (P2).

A lembrança que eu tenho de biblioteca é de quando meu pai trabalhava em um prédio anexo a ela e eu e minha irmã ficávamos esperando ele sair. Lá nessa biblioteca tinha uma moça que nos levava livros e acabava cuidando da gente. [...] Mais tarde eu me lembro que chegávamos e pedíamos o que queríamos para uma outra moça, lá na biblioteca municipal, eu não tinha deficiência ainda, então não tinha dificuldades, mas também não me lembro de pessoas com deficiência por ali (P3).

Desde pequena tenho contato com os livros porque eu descobri que aprendendo o português eu poderia melhorar minha comunicação com outras crianças, então eu sempre frequentei as bibliotecas (P4).

Eu tive deficiência aos quatro anos e a primeira consequência foi sair da escola. Foi um período da década de 70 que houve um grande aumento de casos de Poliomielite, já tinha vacina, mas ela não era de acesso para todos, eu tomei a primeira dose, mas entre a primeira e a segunda, eu tive pólio [...]. Eu nunca tive o prazer de frequentar uma biblioteca, eu voltei para a escola com muitas limitações e naquela época, tudo era muito difícil. Então eu não tenho lembranças de bibliotecas ou bibliotecários. As políticas inclusivas também eram ainda desconhecidas e como eu ficava muito parada, devido a minha condição, os professores levavam o que eu precisava. Eu não ia brincar, eu ia ler e na leitura eu era livre, não tinha deficiência e com o tempo comecei a escrever minhas próprias histórias em um caderninho [...] Eu percebo que os livros me ajudaram a me reconstruir, me ressignificar (P5).

[...] minha relação com a literatura e as bibliotecas começou desde pequeno. Eu me lembro quando criança, ainda na escola especial, eu já frequentava a biblioteca da AACD. Mesmo não tendo noção, aquele monte de livros e prateleiras me fascinava. Todas as tardes eu ia para a biblioteca, conversar com os amigos, ou pesquisar porque naquela época não tinha computador, então pesquisávamos na Barsa (risos). Aquilo para mim era quase uma celebração, foi uma extensão da minha casa, tanto que depois me tornei escritor e esse mundo está em mim até hoje (P6).

[...] a biblioteca da escola em que estudei era bem grande, me lembro que tinha espaço e materiais diferentes, talvez devido ao fato de existir sala especial naquela escola. Mas só me lembro de pessoas com Síndrome de Down e mesmo assim bem poucas, eles frequentavam a biblioteca como a gente, não pareciam ter dificuldades. A moça que trabalhava na biblioteca (não sei se era bibliotecária de formação ou por atuação) sempre foi muito atenciosa e dava para perceber que ela queria que a biblioteca fosse um lugar legal e para todos (P7).

[...] eu sou cego desde os meus 13 anos, foi quando eu perdi toda visão e aí minha vida escolar foi marcada por isso. Tenho poucas lembranças de biblioteca, eu estudava na rede pública, então acessibilidade e materiais envolviam recursos que nem sempre estavam disponíveis. O governo enviava muito materiais, mas dentre eles, poucos ou quase nenhum atendia a minha necessidade. Eu não tive em minha vida escolar a leitura, o que me atrapalhou

bastante, principalmente em relação a língua portuguesa e nesse sentido eu falo da importância da biblioteca, em favorecer condições e acessos para grupos, para pessoas como eu (P8).

[...] eu venho de uma família com várias pessoas com deficiência auditiva e então eu sempre fiz leitura labial, mesmo sem saber da minha condição em especial. Acredito que ela tenha se desenvolvido na adolescência e se intensificou ao longo das minhas gestações. Hoje eu estou me adaptando a essa deficiência severa no ouvido esquerdo e profunda no direito. Estou aprendendo Libras, mas devido a questão da leitura labial, eu não me lembro de barreiras que eu tenha enfrentado. A biblioteca sempre foi minha parceira de estudo e desde que eu conseguisse fazer a leitura labial não havia dificuldades, mas percebíamos que não havia profissionais capacitados para atender pessoas com deficiência ali. O assunto ainda não era citado como hoje. [...] eu venho de uma cultura que nasceu sob a ideia do modelo médico da deficiência, ou seja, era uma questão do indivíduo e da sua família, nós é que precisávamos nos normalizar. Então eu entendia que se havia um problema, eu que tinha que me resolver (P9).

De maneira geral, é possível constatar que as gerações de pessoas com deficiência foram privadas de diversas maneiras, na sociedade (SILVA, 1987; PICCOLO; MOSCARDINI; COSTA, 2010; OMOTE, 1995, 2006, 2020; SOUSA, 2020; COSTA; CHALLUB, 2021). Ao longo da história, alguns momentos de exclusão, segregação e integração podem ser acompanhados na literatura, mas o relato do indivíduo tem um valor diferenciado, pois, não raramente, traz informações que não foram registradas, mas vivenciadas de forma única, íntima e pessoal.

P3 e P7 trazem a análise posterior do ambiente, apoiados na lembrança e não na vivência, uma vez que adquiriram a deficiência na vida adulta, porém os fatos fazem refletir sobre a atenção voltada para a deficiência a partir da sua realidade, modificando o olhar e a atitude daqueles que se deparam com ela. Isso amplia a discussão sobre acesso e acessibilidade para além das pessoas com deficiência, estendendo também aos idosos, às pessoas com mobilidade reduzida temporária e à própria deficiência adquirida, conforme o caso dos participantes. Fato que reforça o compromisso de favorecer as condições ambientais e informacionais para atingir a todos, a longo prazo.

Ainda nesse contexto, P1 relatou sua privação das aulas de educação física e sua permanência na biblioteca, durante essas aulas. A participante descreveu que aprender a gostar de estar na biblioteca se tornou uma espécie de “recompensa” pela ausência nas aulas citadas. Graças à política inclusiva, percebe-se que tais situações são menos recorrentes, mas ainda existem e isso

exige de toda sociedade o compromisso de permitir a escolha e a oportunidade para a pessoa com deficiência. Que ela use ou frequente algo por sua escolha e não por não ter opção disponível.

P5 lembrou das dificuldades impostas pela sua condição restritiva, seu impedimento de brincar ou de se locomover, por causa da falta de políticas que permitissem, por exemplo, o transporte que garantisse o direito de ir e vir das pessoas com deficiência. A participante também contou que seus pais, apesar da pouca escolaridade, foram os maiores motivadores de sua busca pelo conhecimento, o que demonstra a importância da família nos processos de desenvolvimento e aprendizagem.

Em ambos os relatos, observa-se também o quão significativo foi (e é) o apoio de uma rede de colaboração que se inicia com a família e se estende pelo entorno dela, como é o caso da existência da biblioteca e a presença dos livros nesses contextos de privação e ressignificação. Em cada caso, é perceptível o quanto a biblioteca, enquanto ambiente democrático, pode colaborar na construção de novas histórias, vivências e convivências.

Nessa construção, conforme descrito por Alves (2020), a aproximação e a interação com a comunidade permitem à biblioteca estender e interiorizar seus serviços para atender aos usuários. Na ausência dessas relações, sua função social fica comprometida, logo, a vida de quem a utiliza também. Diante disso, os estudos de comunidade/usuário podem auxiliar na compreensão das necessidades e das potencialidades a serem despertadas em cada biblioteca (FIGUEIREDO, 1994; SANZ CASADO, 1994; TANUS, 2014; PINTO; ARAÚJO, 2019), por isso devem ser frequentes.

Quanto aos materiais acessíveis, P8 descreveu o quanto a falta de acesso dificultou seu aprendizado, resultando em uma lacuna em sua formação, cujos vestígios ainda são sentidos na atualidade. E tal fato remete a uma complexa situação que envolve tanto a pessoa com deficiência quanto os profissionais, pois, em geral, a lacuna na formação afeta não só o desenvolvimento e o aprendizado, mas também compromete as práticas profissionais em todas as profissões. Uma formação transversal a respeito da diferença e da diversidade humana precisa ser trabalhada desde os estudos iniciais, a fim de que não se agravem as barreiras já existentes na sociedade.

P9 também destacou sua situação de invisibilidade e privação, quando mencionou um momento determinante na história da deficiência, que classifica todo esse período vivenciado por parte dos participantes: o modelo médico e social. Por muito tempo, a responsabilidade de adaptação foi do indivíduo com deficiência, o que limitou suas oportunidades em função da falta de disponibilidade de transportes, serviços, recursos, etc. Conforme citado em estudos de Bampi, Guilhem e Alves (2010), França (2013) e Bisol, Pegorini e Valentini (2017), diferentemente do modelo médico que descontextualizava a deficiência, considerando-a um problema do indivíduo e de sua família, o modelo social surgiu como “[...] um instrumento essencialmente político para a interpretação da realidade com fins de transformação social” (UPIAS, 1976¹ *apud* FRANÇA, 2013, p. 62). Assim, a adoção desse modelo contribuiu para pesquisas, ações e políticas estendidas aos fatores externos, atribuindo e compartilhando deveres e responsabilidades com a sociedade.

No entanto, mesmo diante de tantas conquistas no campo dos direitos, a pessoa com deficiência ainda enfrenta dificuldades arquitetônicas e sociais, que remetem a momentos e a pensamentos de indivíduos que seguem o modelo médico, demonstrando retrocesso e desrespeito pela diferença.

4.2 Categoria 2: a biblioteca na faculdade

Durante o Ensino Superior, os participantes descreveram a situação das bibliotecas com mais possibilidades e menos danos, o que não significa que estes não existam. No entanto, acredita-se que o contexto tenha sido favorecido pelas políticas inclusivas institucionais e os sistemas de avaliação que o Ensino Superior possui, que incluem a biblioteca.

Com a *Política Nacional de Educação Especial* na perspectiva da educação inclusiva (BRASIL, 2008), iniciativas, diretrizes e orientações foram compartilhadas em diversas etapas da educação, o que ocasionou em uma ressignificação do conceito da deficiência em um novo desenho institucional para a busca e a garantia de um direito educacional (BAPTISTA, 2019). A partir daí, atentou-se para mudanças em termos teóricos e práticos para receber estudantes com deficiência, cuja taxa de matrículas apresentou crescimento anual, desde então (INEP, 2015b) e assim, os participantes relataram menos

dificuldades arquitetônicas nas bibliotecas, mais acesso aos materiais e aos recursos de Tecnologia Assistiva:

A faculdade para mim foi uma vitória e a biblioteca era bem completa. Tinha toda parte de informática, estrutura ampla em um piso só, materiais em Braille, um balcão rebaixado para atender pessoas na minha condição ou semelhantes. O atendimento era muito bom, porque como nós alunos não entrávamos no acervo, o funcionário que buscava nosso pedido na estante, então era bem rápido e fácil (P1).

Não encontrei dificuldades no ambiente da biblioteca e nem na comunicação, quando ingressei já faculdade. A própria universidade estava passando por reformas gradualmente para se tornar acessível para o público com deficiência e assim, os funcionários foram informados sobre as minhas condições físicas, auditivas e de fala e me deram atendimento sempre que precisei (P2).

Na faculdade, depois que aconteceu meu acidente, eu não encontrei dificuldades na utilização da biblioteca, porque tinha espaço amplo, tinha materiais específicos, a gente não entrava entre as estantes, então o funcionário buscava o que a gente precisava e eles eram bem atenciosos com a gente. Além disso, tinha muito material no ambiente virtual então facilitava para outras deficiências também (P3).

P4 e P5 descreveram, como profissionais, momentos ou situações que envolveram a biblioteca universitária: “Eu sempre frequentei a biblioteca, porque em sala de aula eu perdia muito conteúdo. Quem usa aparelho auditivo tem dificuldade em evitar a poluição sonora, então ia buscar depois o que precisava, o que faltava” (P4); “Como bibliotecária e como pessoa com deficiência, eu tento possibilitar o acesso, para mim e para todos que dele precisam” (P5).

Embora P1 e P3 tenham descrito “facilidades” decorrentes da política de acervo fechado (retirada do material mais rápido, não exigia espaço entre as estantes, nem dificultava a altura das estantes, segundo P1), também citaram como pontos favoráveis a estrutura, os recursos e os equipamentos. É necessário ressaltar: onde houver política de acervo de livre acesso, usuários com cadeira de rodas precisam contar com o espaço de circulação entre as estantes e os mobiliários, conforme recomendação prevista pela Associação Brasileira de Normas Técnicas NBR 9050 (ABNT, 2004). Nos relatos, percebe-se que os elementos (acervo, materiais, recursos e equipamentos de Tecnologia Assistiva, estrutura acessível) existem em algumas bibliotecas e em outras não, gerando um ambiente parcialmente acessível, que não representa a totalidade das

dificuldades encontradas por esse grupo nas bibliotecas. As barreiras sociais que envolvem as ações, atitudes e convivência ainda são as maiores responsáveis pelas situações enfrentadas por eles.

P6 relatou que permanecia por muito tempo na biblioteca da universidade e sempre teve uma relação de amizade com a equipe, que lhe auxiliava em todos os momentos necessários. “Eu tenho paralisia cerebral desde o nascimento e a minha maior dificuldade está na coordenação motora e na fala, mas mesmo com a deficiência eu frequentava e encontrava alguém disposto a me auxiliar”. A exemplo do relato de P2, P6 descreveu que o conhecimento sobre o usuário facilita no atendimento e na compreensão de suas reais necessidades, favorecendo seu uso e frequência local.

P7 relatou que, no Ensino Superior, a biblioteca parece ser mais “assistida” pelas instituições de ensino, “[...] principalmente se forem da rede particular, porque a gente sabe que aquelas visitas que o MEC fazia tinham efeito quase imediato e muita coisa acaba sendo modificada graças a ela”. O participante não se engana nessa afirmação, uma vez que as políticas inclusivas começaram a modificar não só a universidade, mas todo seu ambiente, a partir das diretrizes da *Política Nacional de Educação Especial* na perspectiva da educação inclusiva (BRASIL, 2008).

Conforme citado por Maia e Guerra (2020), a biblioteca é elemento avaliado na Educação Superior desde 1977, mas só em 1996 (Decreto nº 2.026) foi associada ao desempenho do curso e sua atuação, antecedendo a criação do SINAES (Lei n.10.861/ 2004):

É importante ressaltar que esse decreto de 1996 foi revogado pelo Decreto nº 3.860/2001, que por sua vez foi revogado pelo Decreto nº 5.773/2006, revogado então pelo vigente Decreto nº 9.235/2017. Este último proclama ser a biblioteca um dos elementos essenciais à organização acadêmica da instituição de educação superior, sendo necessária sua presença no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) em pelo menos três elementos: 1) acervo físico ou virtual, ou ambos; 2) atualização e expansão do acervo; e 3) espaço físico, horário de funcionamento, pessoal técnico-administrativo e oferecimento de serviços (BRASIL, 2017² *apud* MAIA; GUERRA, 2020, p. 3).

Dessa forma, após mais de uma década desde sua homologação, especialistas apontam a necessidade de avaliar e refletir sobre essa jornada da

Educação Inclusiva (MANZINI; OLIVEIRA; GERMANO, 2018), que deve ser pautada em estudos, descobertas, inovação e responsabilidade coletiva.

No tocante às questões da pessoa com deficiência, a biblioteca na universidade “[...] responde por mudanças, ajustes, inovações tecnológicas, reorganização de espaços, adaptação de ações, serviços e formatos de acervos compatíveis com os diferentes interesses e especificidades dos estudantes com deficiência” (STROPARO; MOREIRA, 2021, p. 2). No entanto, mesmo sendo um quesito avaliado, as bibliotecas ainda apresentam falhas que exigem atenção, pois nem sempre são avaliadas sob o olhar da deficiência, o que exige muito mais do que apenas uma conferência de banheiros, rampas ou bebedouros acessíveis. Desenvolvimento de acervos, elaboração de serviços especializados e capacitação profissional para atendimento não são abordados e podem comprometer a jornada universitária do estudante com deficiência, conforme citado no estudo de Wellichan, Lino e Manzini (2021).

Assim, a ausência de profissionais de bibliotecas nos processos (DZIEKANIAK, 2006) e de profissionais com deficiência nas comissões de avaliação permite que uma série de aspectos sejam desconsiderados ou tratados com subjetivismo (OLIVEIRA, 2010), prejudicando o desempenho do estudante com deficiência e contribuindo para sua evasão escolar.

P8 descreveu que conheceu a biblioteca no Ensino Superior, durante o mestrado, quando encontrou equipamentos específicos, e a situação como usuário finalmente melhorou. Antes disso, mesmo sem ter materiais e equipamentos disponíveis nas bibliotecas das escolas, ou até durante a graduação, ele utilizava um equipamento leitor de livros, que lia o material e transformava em um arquivo MP3, “[...] mas era por minha conta até então, o aparelho era meu e não das instituições”.

Também durante o mestrado, P9 relatou uma “surpresa agradável” ao citar que na biblioteca da universidade que frequentava encontrou acessibilidade arquitetônica e atitudinal, pois percebia que as necessidades dela e de outros estudantes em condições diferenciadas eram motivo de preocupação e adequação. Ela citou também a relação de amizade estabelecida com a bibliotecária local, que não só a auxiliava em suas necessidades informacionais,

como também a motivava, sugerindo que ela não precisava pedir desculpas por exigir algo que fosse um direito dela.

4.3 Categoria 3: dificuldades encontradas nas bibliotecas

Especificamente quanto ao ambiente, aos materiais e ao posicionamento profissional das equipes de bibliotecas, aparentemente os relatos se dividiram em dois períodos perceptíveis: antes e depois da política inclusiva. Dois relatos são bem específicos:

Era muito complexo naquela época, não existia preocupações com os mobiliários, por exemplo, porque não havia orientações sobre isso, eu acho. A pessoa com deficiência não estava na escola, eram poucos casos que conseguiam estar ali. Assim, a maior e mais visível dificuldade era a arquitetônica, ainda nem pensávamos que ela não seria a única (P1).

Não havia uma visão global da deficiência [...] percebíamos que não havia um treinamento para os profissionais sobre as pessoas com deficiência, havia um despreparo em geral, mas não se pensava sobre o que poderia ser feito, não se sabia e não se falava muito, ou quase nada sobre isso (P9).

Os participantes que estudaram antes da definição da política inclusiva (BRASIL, 2008) frequentavam escolas diferenciadas, cuja estrutura não contemplava questões de acessibilidade, e recursos para tal ainda eram mínimos, senão desconhecidos. Consequentemente, essas bibliotecas seguiam o mesmo caminho, tanto em termos de estrutura arquitetônica quanto em aspectos informacionais, e se destacavam as atitudes dos profissionais, talvez ainda guiadas pelo assistencialismo, mas eram atitudes que representavam melhores condições. Outros participantes relataram suas experiências já dentro do contexto mais recente, embora não representem menos dificuldades.

Minhas experiências no atendimento da biblioteca foram bem tranquilas, mas podem ter ocorrido por alguns fatores: (1) Só frequentei duas bibliotecas na minha vida estudantil, o que me deu uma experiência limitada quantitativamente; (2) nas bibliotecas que frequentei, os funcionários ou já me conheciam ou foram informados com antecedência sobre as minhas necessidades e assim, puderam se adaptar para me oferecer melhor atendimento (P2).

Como pessoa com deficiência física eu encontro como dificuldades em uma biblioteca as barreiras arquitetônicas, falta rampa, elevador, mas também falta acesso à informação, falta serviços e produtos que já nasçam acessíveis, falta uma cultura inclusiva, onde o livro ou os produtos todos possam ser usufruídos, inclusive, por alguém com deficiência (P5).

Sinceramente, eu sempre encontrei dificuldades em virtude da minha altura (tenho quase 2m de altura). Mas agora, como pessoa com mobilidade reduzida eu encontro muita dificuldade com os mobiliários e os espaços de convivência. Geralmente quando eu utilizo uma mesa, a minha joelheira da prótese não me deixa dobrar a perna completamente, então espaços apertados não me ajudam. Escadas e elevadores, particularmente para mim não fazem diferença porque uso a prótese, mas para colegas que utilizam a muleta, a bengala ou a cadeira de rodas são situações que exigem mudanças. Eu também não precisava e hoje preciso, é importante pensar no que pode nos acontecer um dia (P7).

Alguns participantes não indicaram dificuldades específicas quanto à comunicação, mesmo sendo uma dificuldade ocasionada pela deficiência, sugerindo que a equipe da biblioteca pode ter encontrado uma estratégia de comunicação a ser adotada em cada caso, além de conhecer a dificuldade de cada participante, facilitando a compreensão. Seja ela gestual, labial, oral, escrita ou realizada por meio de programas alternativos ou com auxílio de intérpretes ou tradutores, a comunicação está associada às questões biológicas e ambientais envolvidas na aquisição e no desenvolvimento da linguagem, permitindo a compreensão da dificuldade e interferindo na garantia de meios e estratégias mais adequados diante das diferenças individuais (DELIBERATO, 2007, 2009). Por isso, conhecer o usuário para saber o que deve ser estabelecido como meio de comunicação é essencial, afinal, é por meio dela que o ser humano vai buscar e estabelecer o diálogo, e é nessa interação que ocorre o aprendizado.

4.4 Categoria 4: sugestões para um atendimento inclusivo

Conforme consta na *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*, não é possível propor, elaborar ou definir ações para a pessoa com deficiência sem que elas estejam em meio a esse processo. É o protagonismo da pessoa com deficiência que pode auxiliar nas reais necessidades dentro de cada condição e contribuir para ações assertivas em diversas questões da sociedade.

Sob o lema “NADA SOBRE NÓS, SEM NÓS” (BARONI, 2008, p. 16), as pessoas com deficiência buscaram e buscam, ainda, seu espaço e seus direitos nos diversos segmentos e ações da sociedade. Fazer parte dos processos que as envolvem é uma recomendação despertada pela “Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência” e, desde então, norteadora de documentos oficiais

reconhecidos e divulgados na Biblioteconomia, que atuam como diretrizes para que o desenvolvimento de bibliotecas siga parâmetros inclusivos (IFLA, 1999).

Com essa ação, a IFLA estimulou a redução de custos e a criação de novas bibliotecas. Essas diretrizes abordam pontos fundamentais para a estruturação e criação dessas bibliotecas, entre eles, a necessidade de elaboração de políticas de desenvolvimento de coleções, de utilização dos padrões técnicos, de criação de uma legislação específica, de produção de materiais alternativos e de cooperação e criação de redes (MALHEIROS; CUNHA, 2018, p. 149).

E quando questionados sobre melhorias ou sobre como um atendimento em uma biblioteca pode ser inclusivo, semelhanças foram apontadas, apesar das diferentes deficiências.

Um detalhe importante nesse ponto é a atitude e as barreiras que a ausência dela traz. Porque é essa que faz diferença na minha vida. Ter paciência para me ouvir e entender minha voz, me fornecer uma ajuda quando necessário, me tratar com dignidade são essas coisas que eu luto para ter. Porque, por exemplo, se eu chego sozinha em uma loja qualquer, onde ninguém me conhece, já aconteceu da atendente ter receio de falar comigo. Me tratar de forma infantilizada ou não ter paciência para me ouvir, devido à falta de controle do movimento dos meus braços e do pescoço. Até me julgam muito pela aparência e não sabem como interagir comigo. Nesses casos, para derrubar as barreiras atitudinais que as pessoas com deficiência semelhantes as minha enfrentam, nada melhor do que a conscientização dos profissionais que irão atender, seja em uma biblioteca ou em qualquer lugar (P2)

O que eu percebo nas bibliotecas é que a pessoa com deficiência para ter um atendimento inclusivo não precisa ter um espaço, uma sala, um horário para que ela possa ser atendida. Ela deve ter a liberdade de escolha, para dizer como quer ser atendida e ao mesmo tempo que as outras pessoas em qualquer lugar (P4).

Como sugestão de atendimento inclusivo, eu acredito que precisamos de uma biblioteca que respeite todas as dimensões de acessibilidade a começar pelas atitudinais. É preciso entender as pessoas com deficiência como pessoas inteligentes, que querem e podem participar de um processo produtivo ao conhecimento e que essas pessoas não estejam enfeitando a biblioteca como um “jarro”, mas que estejam nos processos de decisão, que participem da gestão, da tomada de decisão e que sejam ouvidas, porque como a convenção nos diz “nada de nós sem nós!” Eu ainda percebo as pessoas com deficiência muito distantes desse espaço de decisão sobre suas vidas, sobre aquilo que pensam, sobre a oportunidade que elas têm de produzir conhecimento do jeito que elas sabem e podem, que isso não é nada mais ou menos do que ninguém, é só diferente. Eu acredito que a empatia é importante, mas a atitude é fundamental. A gente precisa de TA nas bibliotecas, mas se ela chegar e a gente não tiver uma equipe que saiba usar, fazer ela atingir o cotidiano das pessoas e realmente provocar uma inclusão social, ela perde o sentido (P5).

P4 ressaltou a importância do poder de escolha do usuário em ser atendido em um horário determinado ou em permanecer em um ambiente reservado. Mesmo diante de salas e espaços reservados, que são necessários, dependendo principalmente das condições da deficiência, é importante que ele possa escolher aquilo de que precisa, além da coparticipação.

P5 sugeriu que se trabalhe nas bibliotecas o letramento digital e informacional de usuários com deficiência, conforme já apontado no estudo de Santos e Diniz (2018), Florindo e Magalhães (2018) e Fernandes Neto e Santos (2019).

P6, P7 e P8 chamaram a atenção para os espaços de circulação, de estudo, também ressaltam a necessidade de materiais em Braille e em áudio, em Libras, investimentos na sinalização local, cuidados com os mobiliários disponibilizados na biblioteca e a importância de ter equipes alinhadas com o que se espera de uma política inclusiva. P7 comentou sobre a nomenclatura da pessoa com deficiência, que, embora utilizada em documentos, nas relações pode ser substituída pelo nome do indivíduo. “[...] se souber o nome chame por ele, mas não utilize termos que possam soar ou reafirmar a limitação. Nos tutoriais que vocês fazem, só não coloquem aquela história de portador, porque isso é bem desatualizado e até desumano”.

P9 descreveu que é preciso se colocar no lugar do próximo e não olhar “com pena”:

[...] não precisamos de favor queremos nossos direitos respeitados.
[...] a diferença entre todos nós está na condição, mas somos todos diferentes, mesmo parecendo iguais. Pense como você gostaria de ser tratado. Se você não conhece a deficiência de alguém, eu por exemplo, uso aparelho auditivo bem pequeno e que ficam escondidos pelos cabelos, então, eu sugiro que olhem com atenção, utilizem uma boa dicção, levantem-se para atender e se preocupem se não há nada bloqueando o atendimento entre você e o usuário. Claro que isso se aplica a minha deficiência, mas outras também precisam ser atendidas em suas necessidades (P9).

De maneira geral, percebe-se que as situações que envolvem as atitudes e a empatia são apontadas por todos os participantes deste estudo como o primeiro passo para um atendimento inclusivo. Embora a questão estrutural e arquitetônica, os recursos e equipamentos de Tecnologia Assistiva, os materiais acessíveis e/ou adaptados sejam também citados, a capacitação e a atuação profissional são elementos considerados essenciais, e cabe aos profissionais

buscar essa atuação e capacitar suas equipes para que estejam alinhadas nesse contexto.

Então eu penso que as coisas não “se tornam acessíveis” porque, muitas vezes, não tem um público para usar aquilo. Mas é uma retórica, né? Será que se a biblioteca ou outros lugares já fossem acessíveis, ou seja, se oferecessem acessibilidade, eles não seriam utilizados pelas pessoas com deficiência? Cabe a vocês profissionais essa reflexão... (P1)

Como P1 citou, uma das hipóteses para que os usuários com deficiência não estejam ou não frequentem as bibliotecas é justamente a ausência de condições tanto em termos arquitetônicos quanto ao desconhecimento de produtos e serviços existentes para atendê-los. Diante disso, reafirma-se a necessidade de elaborar produtos e serviços com base em estudos de comunidade/usuários, de forma constante, e trabalhar a divulgação dessas ações paralelas às capacitações profissionais.

5 Considerações finais

As bibliotecas como ambientes democráticos precisam atender não somente àqueles que as procuram, é preciso conhecer as comunidades e buscar os usuários, oferecendo-lhes condições para que sua presença seja sentida, respeitada e favorecida. Para isso, é indispensável que o ambiente, os materiais e serviços sejam acessíveis, recursos e equipamentos de Tecnologia Assistiva sejam disponibilizados e que orientações sejam oferecidas, assim como o acesso à informação. É preciso também que as equipes sejam capacitadas e o usuário seja ouvido, com a finalidade de avaliar o que está sendo assertivo, o que não está e o que ainda pode ser.

Os objetivos inicialmente propostos neste texto foram atingidos e com os relatos obtidos, constatou-se o quanto a atitude e uma postura profissional alicerçada na empatia são determinantes em um atendimento. Ao longo de suas vivências, os participantes citaram experiências diversas no ambiente e o quanto um atendimento acolhedor pode marcar sua história em uma biblioteca. Foi possível constatar também que a biblioteca possui condições para acolher, abrigar, ressignificar, motivar e ampliar não só a busca pelo conhecimento e o desenvolvimento profissional, mas também a própria condição de cidadão.

Percebe-se que as barreiras físicas representam, ainda, pontos que precisam ser analisados e superados, com estruturas mais acessíveis. Em contrapartida, os atendimentos precisam ser o foco de grandes e imediatas mudanças, uma vez que eles podem representar um convite para ali permanecer ou um sinal de exclusão. Diante do exposto, acredita-se que acolher, envolver e aproximar o usuário nas ações e elaborações da biblioteca sejam os fundamentos necessários para que o usuário com deficiência se sinta parte desse ambiente.

Referências

- ALVES, Mariana de Sousa. Biblioteca comunitária: conceitos, relevância cultural e políticas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 16, p. 1-29, 2020.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.
- BAMPI, Luciana Neves da Silva; GUILHEM, Dirce; ALVES, Elíoenai Dornelles. Modelo social: uma nova abordagem para o tema deficiência. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 18, n. 4, jul./ago. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-11692010000400022>. Acesso em: 11 nov. 2021.
- BAPTISTA, Claudio Roberto. Política pública, Educação Especial e escolarização no Brasil. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 45, e217423, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1678-4634201945217423>. Acesso em: 13 nov. 2021.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARONI, Alexandre Carvalho. Prefácio. *In*: BRASIL. Secretaria Especial de Direitos Humanos. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Convenção sobre direitos das pessoas com deficiência comentada**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2008. p. 16-17.
- BISOL, Claudia Alcati; PEGORINI, Nicoli Naji; VALENTINI, Carla Beatris. Pensar a deficiência a partir dos modelos médico, social e pós-social. **Cadernos de pesquisa**, São Luís, v. 24, n. 1, jan./abr. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.18764/2178-2229.v24n1p87-100>. Acesso em: 12 nov. 2021.
- BRASIL. Secretaria de Educação Especial. **Política nacional de educação especial na perspectiva da educação inclusiva**. Brasília: MEC, 2008.

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**: seção 1, Brasília, DF, n. 127, p. 2, 7 jul. 2015a.

COSTA, Ana Cristina de Almeida; CHALLUB, Tania. O uso das tecnologias assistivas na mediação da informação em biblioteca escolar: acessibilidade para alunos com deficiência visual. **Biblioteca escolar em revista**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 2, p. 1-16, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-5894.berev.2021.184665>. Acesso em: 10 nov. 2021.

CUNHA, Murilo Bastos; AMARAL, Sueli Angélica do; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DELIBERATO, Débora. Acessibilidade comunicativa no contexto acadêmico. *In*: MANZINI, Eduardo José (org.). **Inclusão do aluno com deficiência na escola**: os desafios continuam. Marília: ABPEE, 2007. p. 25-36.

DELIBERATO, Débora. Uso de expressões orais durante a implementação do recurso de comunicação suplementar e alternativa. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 15, n. 3, p. 369-388, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-65382009000300003>. Acesso em: 17 mar. 2023.

DZIEKANIAK, Cibele Vasconcelos. Participação do bibliotecário nas comissões de avaliação do ministério da educação (MEC) nos processos de reconhecimento de cursos de graduação. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 18, p. 169-178, 2006.

FERNANDES NETO, Almir Eduardo; SANTOS, Rosa Milena. Formação de leitores através da inclusão social por audiolivro para pessoas com necessidades especiais (PNE) de visão. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 28., 2019, Vitória, ES. **Anais [...]**. Vitória: FEBAB, 2019. p. 1-6.

FIALHO, Janaina; SILVA, Daiane de Oliveira. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 153-168, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362012000100009>. Acesso em: 28 nov. 2021.

FIGUEIREDO, Nice Menezes. **Estudo de usuários**. Brasília: IBICT, 1994.

FLORINDO, Girlane Maria Ferreira; MAGALHÃES Maria Isabel. Letramentos e discursos entre pessoas com deficiência visual de uma biblioteca pública do Distrito Federal. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO INCLUSIVA, 3., 2018, Campina Grande. **Anais [...]**. Campina Grande: Realize Eventos Científicos e Editora, 2018. p. 1-12.

FRANÇA, Tiago Henrique. Modelo social da deficiência: uma ferramenta sociológica para a emancipação social. **Lutas Sociais**, São Paulo, v. 17 n. 31, p. 59-73, jul./dez. 2013.

FRANCO, Eliana Paes Cardoso; SILVA, Manoela Cristina Correia Carvalho da. Audiodescrição: breve passeio histórico. *In*: MOTTA, Livia Maria Villela de Mello; ROMEU FILHO, Paulo (org.). **Audiodescrição transformando imagens em palavras**. São Paulo: Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo, 2010. p. 23-42.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Resumo técnico do Censo da Educação Superior**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2015b.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo demográfico 2010**: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). Manifesto IFLA/UNESCO para biblioteca escolar. **IFLA**, São Paulo, 1999.

LEÃO, Bruna Alves. **Teatro acessível para crianças com deficiência visual**: a audiodescrição de A Vaca Lelé. 2012. Dissertação (Mestrado em Linguística Aplicada) - Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, 2012.

MAIA, Marcos Felipe Gonçalves; GUERRA, Maria das Graças Gonçalves Vieira. Princípios avaliativos para biblioteca universitária: promovendo cultura, arte e conhecimento para além do acervo de livros. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, p. e020013, 2020.

MALHEIROS, Tania Milca; CUNHA, Murilo Bastos. As bibliotecas como facilitadoras no acesso à informação por usuários com deficiência visual. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 16, n. 1, p.146-170, jan./abr. 2018.

MANZINI, Eduardo José. **Análise de entrevista**. Marília: ABPEE, 2020.

MANZINI, Eduardo José; OLIVEIRA, Jaima Pinheiro; GERMANO, Gisele (org.). **Política de e para educação especial**. Marília: ABPEE, 2018.

PICCOLO, Gustavo Martins; MOSCARDINI, Saulo Fantato; COSTA, Vanderlei Balbino. A historiografia das produções em periódicos de Sadao Omote. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Bauru, v. 16, n. 1, p. 107-126, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-65382010000100009>. Acesso em: 10 nov. 2021.

OLIVEIRA, Joelma Gualberto. **Processo de avaliação do INEP / MEC de bibliotecas universitárias pertencentes às instituições de educação superior privadas de Belo Horizonte/MG**. 2010. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010.

OMOTE, Sadao. A integração do deficiente: um pseudoproblema científico. **Temas em psicologia**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 55-62, ago. 1995.

OMOTE, Sadao. Inclusão e a questão das diferenças na educação. **Perspectiva**, Florianópolis, v. 24, n. 3, p. 251-272, 2006.

OMOTE, Sadao. Quatro décadas de Educação Especial no Estado de São Paulo. **Revista Educação Especial**, Santa Maria, v. 33, p. 1-20, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/1984686X53133>. Acesso em: 10 nov. 2021.

PINTO, Flávia Virginia Melo; ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: quais as diferenças entre os conceitos comportamento informacional e práticas informacionais? **Ciência da informação em revista**, Maceió, v. 6, n. 3, p. 15-33, set./dez. 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.28998/cirev.2019v6n3b>. Acesso em: 10 nov. 2021.

SANTOS, Marcos Pastana; DINIZ, Cládice Nóbile. A inclusão dos usuários com Transtorno de Espectro Autista pela prática do letramento informacional na biblioteca escolar. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 23, n. 1, p. 92-106, dez./mar. 2018.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Pirâmide, 1994.

SILVA, Otto Marques. **A Epopeia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje**. São Paulo: Cedas, 1987.

SOUSA, Clemilda dos Santos; ALVES, Soraya Ferreira. A Audiodescrição como recurso de acesso à informação na produção de acervo para pessoas com deficiência visual. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 28., 2019, Vitória. **Anais [...]**. Vitória: FEBAB, 2019. p. 1-5.

SOUSA, Lázaro Mourão. Educação Especial no Brasil: o que a história nos conta sobre a educação da pessoa com deficiência. **Bibliomar**, São Luís, v. 19, n. 1, jan./jun. 2020.

STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA, Laura Ceretta. Bibliotecas universitárias federais brasileiras: acessibilidade/avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Educação**, Santa Maria, v. 46, n. 1, p. 1-20, jan./dez. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/1984644440029>. Acesso em: 23 nov. 2021.

TANUS, Gabrielle Francinne Souza Carvalho. Enlace entre os estudos de usuários e os paradigmas da ciência da informação: de usuário a sujeitos pós-modernos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 144-173, jul./dez. 2014.

WELlichan, Danielle da Silva Pinheiro; MANZINI, Eduardo José. Usuários da informação com deficiência em bibliotecas: uma análise da produção científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 3, p. 172-203, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808-5245273.172-203>. Acesso em: 29 nov. 2021.

WELlichan, Danielle da Silva Pinheiro; LINO, Carla Cristine Tescaro Santos; MANZINI, Eduardo José. Biblioteca na vida acadêmica do estudante surdo: um relato de experiência. **InCID: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 284-304, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v12i2p284-304>. Acesso em: 29 nov. 2021.

With the word, the user with disability and the reality experienced in libraries

Abstract: The user can be considered an important source of information for libraries with regard to the elaboration and direction of products and services developed for him, especially if he is a person with a disability. However, despite the recommendation and guidance in the literature, this user is still not served as expected with regard to access and accessibility in the library. From this perspective, the objective was to know, together with nine users with disabilities, the relationship between them and libraries, from childhood to the current stage, and how, in their view, library professionals could offer more inclusive services. As a library user study, the construction of this text was sought through a theoretical framework that brought together materials in portuguese, without a time frame, associated with the recording of videos carried out by the guest users themselves. The results showed two situations in the same reality: on the one hand, users who found support for their development in school libraries; on the other hand, those who only knew it in Higher Education, when they unite in pointing out that the university library offers better conditions for use and frequency, even in the midst of some difficulties. The study allowed us to conclude that this relationship can be satisfactory at several points, especially if the information user is heard and collaborates in its inclusive process in libraries.

Keywords: special education; libraries; disabled users

Recebido: 29/08/2022

Aceito: 15/02/2023

Declaração de autoria

Concepção e elaboração do estudo: Danielle da Silva Pinheiro Wellichan, Eduardo José Manzini.

Coleta de dados: Danielle da Silva Pinheiro Wellichan, Eduardo José Manzini.

Análise e interpretação de dados: Danielle da Silva Pinheiro Wellichan, Eduardo José Manzini.

Redação: Danielle da Silva Pinheiro Wellichan, Eduardo José Manzini.

Revisão crítica do manuscrito: Danielle da Silva Pinheiro Wellichan, Eduardo José Manzini.

Como citar:

WELlichan, Danielle da Silva Pinheiro; MANZINI, Eduardo José. Com a palavra, o usuário com deficiência e a realidade vivenciada nas bibliotecas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, e-126836, 2023. <https://doi.org/10.19132/1808-5245.29.126836>



¹ THE UNION OF THE PHYSICALLY IMPAIRED AGAINST SEGREGATION (UPIAS). **Fundamental principles of disability**. London: UPIAS, 1976. *Apud* França (2013).

² BRASIL. Decreto n. 9.235 de 15 de dezembro de 2017. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação das instituições de educação superior e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação no sistema federal de ensino. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 16 dez. 2017. *Apud* Maia e Guerra (2020).