



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA
MESTRADO PROFISSIONAL EM BIBLIOTECONOMIA

ANA LÚCIA LUCIO PINHEIRO

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO INFORMACIONAL:
PROPOSTA DE UM MANUAL DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO PARA
BIBLIOTECAS ESCOLARES

JUAZEIRO DO NORTE

2021

ANA LÚCIA LUCIO PINHEIRO

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO INFORMACIONAL:
PROPOSTA DE UM MANUAL DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO PARA
BIBLIOTECAS ESCOLARES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Cariri (UFCA), como requisito para a obtenção do título de Mestre em Biblioteconomia

Área de concentração: Biblioteconomia na sociedade contemporânea.

Linha de pesquisa: Produção, comunicação e uso da informação.

Orientador: Prof. Dr. Cesar Augusto Cusin.

JUAZEIRO DO NORTE

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Cariri
Sistema de Bibliotecas

P718a Pinheiro, Ana Lúcia Lucio.

Acessibilidade e inclusão informacional: proposta de um manual de serviços de informação para bibliotecas escolares/ Ana Lúcia Lucio Pinheiro. – 2021.

120 f., il. color., enc. 30cm.

Inclui bibliografia (p. 87-96).

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Cariri, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia, Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia, Juazeiro do Norte, 2020.

Orientação: Prof. Dr. Cesar Augusto Cusin.

1. Biblioteca escolar. 2. Acessibilidade. 3. Serviços acessíveis. 4. Inclusão informacional. 5. Manual. I. Título.

CDD 027.8

ANA LÚCIA LUCIO PINHEIRO

ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO INFORMACIONAL:
PROPOSTA DE UM MANUAL DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO PARA
BIBLIOTECAS ESCOLARES

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri como requisito para obtenção do título de mestre.

Aprovada em: 15 de julho de 2021.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Cesar Augusto Cusin (Orientador)
Faculdade Paraíso do Ceará

Prof.^a Dr.^a Maria Cleide Rodrigues Bernardino
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Prof.^a Dr.^a Barbara Coelho Neves
Universidade Federal da Bahia (UFBA)

A Deus,
Aos meus pais, Ruth e Otacílio, e minhas
irmãs Ana Paula, Ana Cristina e Ana Cleide.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por estar sempre comigo, que me deu força, coragem e paciência.

Aos meus pais, Ruth e Otacílio, minhas irmãs, Ana Paula, Ana Cristina, Ana Cleide, que sempre me apoiaram.

A meu orientador, professor Cesar Augusto Cusin, que me acompanhou pontualmente, dando auxílio necessário.

As professoras Maria Cleide Rodrigues Bernardino e Barbara Coelho Neves, pela disponibilidade e contribuições valiosas que enriqueceram ainda mais este trabalho.

A Universidade Federal do Cariri e aos professores que compõem o Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, agradeço por todo ensinamento.

Aos meus colegas de turma, que estiveram comigo nesta jornada.

Aos demais amigos, que sempre estiveram torcendo por mim.

Enfim, sou grata a todos que de alguma forma, direta ou indiretamente, contribuíram para realização dessa conquista.

MUITO OBRIGADA!!!

“O fato é que um dos componentes importantes do êxito numa atividade não é o que a gente sabe, mas sim a capacidade de aprender. (...) A capacidade de buscar informações e aprender é que faz a diferença” (Amyr Klink).

RESUMO

A biblioteca é um local de inclusão social, a partir do acesso à informação ofertada pela biblioteca, o usuário pode adquirir conhecimento, sendo assim incluso na sociedade. Entretanto, se faz necessário que a informação seja acessível para todos, possibilitando que pessoas com deficiência utilizem seus serviços informacionais. Logo, é necessário fazer uma pesquisa no que diz respeito a acessibilidade em bibliotecas escolares. Nesta direção, este estudo busca apresentar percepções teórica-conceituais de serviços informacionais e deficiências, como também características das bibliotecas escolares no âmbito da inclusão e da acessibilidade. A problemática a ser respondida nessa pesquisa, apresenta a seguinte indagação: Como contribuir para a acessibilidade dos serviços informacionais nas bibliotecas escolares? A pesquisa tem como objetivo geral: contribuir para o manuseio de serviços informacionais acessíveis em bibliotecas escolares através de um Manual Instrutivo. E os objetivos específicos foram estabelecidos em: abordar as percepções teórica-conceituais a partir das características das bibliotecas no âmbito da inclusão e da acessibilidade; selecionar os principais serviços de informação que podem ser implementados de forma acessível para bibliotecas. A metodologia se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica, vinculado à aceção do método indutivo, com abordagem de cunho qualitativo, tendo como técnica de pesquisa para a coleta de dados a aplicação de questionário para escolas municipais de Juazeiro do Norte, quanto aos fins desta pesquisa, é do tipo exploratória e descritiva. Vale ressaltar que as bibliotecas devem promover ações que eliminem as barreiras que impedem o acesso à informação e à geração de conhecimento. Para isso é necessário que as bibliotecas façam um planejamento para adequar seus serviços para atender os diversos usuários, tornando assim um ambiente informacional acessível a todos e, conseqüentemente, satisfazendo a necessidade dos mesmos. Pensando nisso, foi elaborado nesta pesquisa um Manual de Instruções, no qual foram selecionados os principais serviços de informação: Empréstimo Domiciliar, Consulta ao Acervo, Visita Orientada, Serviço de Acesso à Computadores, Serviço de Referência e Informação Utilitária. Tais serviços podem ser implementados de forma acessível nas bibliotecas escolares, tendo como principal objetivo a inclusão informacional para as pessoas com deficiências.

Palavras-chave: Biblioteca escolar. Acessibilidade. Serviços acessíveis. Inclusão informacional. Manual.

ABSTRACT

The library is a place of social inclusion, from the access to information offered by the library, the user can acquire knowledge, thus being included in society. However, it is necessary that information is accessible to everyone, enabling people with disabilities to use their informational services. Therefore, it is necessary to do research with regard to accessibility in school libraries. In this direction, this study seeks to present theoretical-conceptual perceptions of information services and deficiencies, as well as characteristics of school libraries within the scope of inclusion and accessibility. The issue to be answered in this research presents the following question: How to contribute to the accessibility of informational services in school libraries? The research has as general objective: to contribute to the handling of accessible information services in school libraries through an instructional manual. And the specific objectives were established in: addressing the theoretical-conceptual perceptions from the characteristics of libraries in the scope of inclusion and accessibility; select the main information services that can be implemented in an accessible way for libraries. The methodology is characterized as a bibliographic research, linked to the meaning of the inductive method, with a qualitative approach, having as a research technique for data collection the application of a questionnaire to municipal schools in Juazeiro do Norte, regarding the purposes of this research, it is exploratory and descriptive. It is noteworthy that libraries must promote actions that eliminate barriers that prevent access to information and the generation of knowledge. For this it is necessary that libraries make a plan to adapt their services to meet the various users, thus making an informational environment accessible to everyone and, consequently, satisfying their needs. With this in mind, an Instruction Manual was created in this research, in which the main information services were selected: Home Loan, Collection Consultation, Guided Visit, Computer Access Service, Reference Service and Utility Information. Such services can be implemented in an accessible way in school libraries, with the main objective of informational inclusion for people with disabilities

Keywords: School library. Accessibility. Affordable services. Informational inclusion. Manual.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fatores que influenciam a inclusão social.....	22
Figura 2 - Fatores que influenciam a exclusão social.....	23
Figura 3 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência física	25
Figura 4 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência física – Proporções	26
Figura 5 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva	26
Figura 6 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva – Proporções	27
Figura 7 - Escrita de sinais.....	27
Figura 8 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual	29
Figura 9 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual – Proporções	29
Figura 10 - Símbolo do Cão-Guia.....	29
Figura 11 - Símbolo do Braille.....	31
Figura 12 - Numeração dos pontos.....	31
Figura 13 - Caderno para a escrita em Braille	30
Figura 14 - Passo-a-passo de como utilizar o caderno de escrita em Braille.....	31
Figura 15 - Alfabeto em Braille	32
Figura 16 - Tela Inicial do DOSVOX.....	60
Figura 17 - Menu do DOSVOX.....	61
Figura 18 - Tela inicial do NVDA	62
Figura 19 - Menu do NVDA	62
Figura 20 - Tela inicial e menu do JAWS	63
Figura 21 - Menu Rata Plaphoon.....	69
Figura 22 - Simulador de mouse por movimento capturado	69
Figura 23 - Atalhos de teclado da lupa	70
Figura 24 - Atalhos de teclado adicionais para acessibilidade	71

LISTA DE GRÁFICO

Gráfico 1 - Análise dos questionamentos 2 e 3	78
Gráfico 2 - Existência de bibliotecas nas escolas pesquisa	79
Gráfico 3 - Profissional responsável pelas bibliotecas das escolas pesquisadas.....	81
Gráfico 4 - Acessibilidade nas escolas pesquisa	83

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Escolas da rede municipais de Juazeiro do Norte.....	17
Quadro 2 - Políticas Públicas de inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência.....	36
Quadro 3 - Datas importantes referentes as pessoas com deficiência.....	37
Quadro 4 - Normas de acessibilidade.....	38
Quadro 5 - Percentual de escolas com biblioteca/sala de leitura.....	45
Quadro 6 - Tempo de fundação das escolas pesquisadas.....	76
Quadro 7 - Comparativo entre o número de alunos matriculados e o número de alunos com deficiência	77
Quadro 8 - Quais tipos de deficiência a escola atende atualmente.....	77
Quadro 9 - Existência de bibliotecários nas escolas pesquisa.....	80
Quadro 10 - Equipamentos de acessibilidade.....	81
Quadro 11 - Itens de acessibilidade nas escolas pesquisa.....	82

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AVC	Acidente Vascular Cerebral
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
ONU	Departamento de Informação Pública das Nações Unidas
PcD	Pessoas com Deficiência
P.C.R.	Pessoa em cadeira de rodas
P.M.R.	Pessoa com mobilidade reduzida

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 PERCURSO METODOLÓGICO	16
3 ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO INFORMACIONAL	19
3.1 DEFICIÊNCIAS	24
3.1.1 Deficiência física	24
3.1.2 Deficiência auditiva	26
3.1.3 Deficiência visual	28
3.1.4 Deficiência mental	33
3.1.5 Deficiência múltipla	34
3.2 DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	34
4 BIBLIOTECA ESCOLAR	40
4.1 ATUAÇÕES DO BIBLIOTECÁRIO ESCOLAR	46
4.2 PERSPECTIVAS DE APLICAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEIS	52
4.2.1 Serviço de Empréstimo Domiciliar	55
4.2.2 Serviço de Consulta ao Acervo	58
4.2.3 Serviço de Visita Orientada	65
4.2.4 Serviço de Acesso à Computadores	67
4.2.5 Serviço de Referência	71
4.2.6 Serviço de Informação Utilitária	73
5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	76
5.1 QUESTIONÁRIO APLICADO ÀS ESCOLAS DA REDE MUNICIPAIS DE ENSINO DE JUAZEIRO DO NORTE	76
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
REFERÊNCIAS	87
APÊNDICES	97
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	98
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO	99
APÊNDICE C - PRODUTO INFORMACIONAL	101
ANEXO – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA NA PESQUISA	118

1 INTRODUÇÃO

Durante muitos anos, as Pessoas com Deficiência (PcD) sofreram preconceito e foram excluídas da sociedade. Em meados do século XVIII, as mesmas eram abandonadas, executadas por afogamento e até mesmo por asfixia (FREITAS, 2010). Assim, ao longo da história, as PcD não tinham uma vida digna, não eram respeitadas pela população, não tinham liberdade de opinião e expressão, sendo alvo de atitudes desumanas. Contudo, foi a partir da Segunda Guerra Mundial que teve início a preocupação quanto à deficiência, onde muitas pessoas retornaram com alguma deficiência devido os confrontos (CORRENT, 2016).

No entanto, após a segunda guerra mundial percebeu-se a situação das PcD mudou um pouco na sociedade, entretanto, existem barreiras para essas minorias, uma dessas barreiras é a falta de acesso à informação.

Neste contexto, a biblioteca se apresenta como espaço de inclusão informacional e social, a partir do acesso à informação ofertada pela biblioteca, o usuário pode adquirir conhecimento, assim sendo incluso na sociedade. Entretanto, se faz necessário que a informação seja acessível para todos, possibilitando que PcD utilizem seus serviços e produtos informacionais.

As bibliotecas, e sobretudo, os profissionais que nela trabalham, devem estar aptos às novas mudanças e tecnologias. Os usuários com deficiência esperam por profissionais e serviços que possam atender à sua demanda, neste sentido, nota-se a importância desse assunto.

Naquilo que tange aos serviços de informação, a biblioteca deve adequar-se buscando melhoria e suprimindo as necessidades de seus usuários. Para que isso aconteça é necessário conhecer o público que frequenta essas bibliotecas e suas demandas, oferecendo assim, serviços adequados a cada necessidade.

Diante disso, surge o seguinte questionamento: Como contribuir para a acessibilidade dos serviços informacionais nas bibliotecas escolares?

Nessa perspectiva, foi estabelecido o objetivo geral: contribuir para o manuseio de serviços informacionais acessíveis em bibliotecas escolares através de um Manual Instrutivo. Os objetivos específicos foram determinados em:

- a) abordar as percepções teórica-conceituais a partir das características das bibliotecas no âmbito da inclusão e da acessibilidade;
- b) selecionar os principais serviços de informação que podem ser implementados de forma acessível para bibliotecas;

O presente trabalho justifica-se a partir das seguintes perspectivas:

- a) Profissional, visto que o assunto ora abordado, além de incentivar novas pesquisas, contribuirá para dotar de conhecimento especializado os profissionais que trabalham nessa área;
- b) Institucional, tendo relevância para os órgãos envolvidos ou não com o tema, bem como instituições de ensino;
- c) Social, uma vez que envolve toda a comunidade a participar e contribuir socialmente com as atividades direcionadas para a temática.

A pesquisa está apresentada em seis seções das quais a segunda seção exibe a metodologia utilizada, a caracterização dos aspectos da pesquisa, como também, os instrumentos de coleta de dados.

A acessibilidade e a inclusão informacional estão apresentadas na terceira seção, como também alguns aspectos normativos e leis.

Na quarta seção aborda o conceito, a importância da biblioteca escolar e atuação do bibliotecário escolar, como também apresenta os principais serviços informacionais em biblioteca escolar, e como pode ser adaptado.

A análise e interpretação dos dados estão apresentadas na penúltima seção.

A última seção apresenta as considerações parciais do estudo. Em seguida tem-se as referências, e por fim o produto informacional (APÊNDICE), em que é um manual, contendo informações acerca da acessibilidade em bibliotecas escolares e no qual servirá de apoio aos bibliotecários atuantes nas unidades de informação.

2 PERCURSO METODOLÓGICO

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, conforme explicitado por Gil (2002), desenvolve-se com base de material já elaborado, constituído de livros e artigos científicos. A partir dos textos julgados pertinentes para o tema, foi realizada a leitura, análise e interpretação para estabelecer uma visão do objeto de estudo. O referencial teórico caminhou no sentido de abordar diversas fontes e ideias de vários autores que discorreram sobre a questão da inclusão e da acessibilidade em serviços e produtos de informação.

Naquilo que concerne aos procedimentos lógicos que deverão ser seguidos no processo desta investigação científica e que possibilitarão aos pesquisadores decidir acerca do alcance desta pesquisa, compreende-se que está vinculado à aceção do método indutivo. De acordo com Gil (2008) o método indutivo parte do particular para a generalização alicerçado nos dados obtidos particularmente. A partir das observações de fatos e fenômenos que deseja conhecer, por seguinte busca-se comparar com o propósito de descobrir a relação existente entre eles e finalmente efetua a generalização com base nas relações verificadas entre fatos e fenômenos.

A natureza dos dados foi realizada pela abordagem qualitativa. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 70):

[...] a utilização desse tipo de abordagem difere da abordagem quantitativa pelo fato de não utilizar dados estatísticos como o centro do processo de análise de um problema, não tendo, portanto, a prioridade de numerar ou medir unidades. Os dados coletados nessas pesquisas são descritivos, retratando o maior número possível de elementos existentes na realidade estudada. Preocupa-se muito mais com o processo do que com o produto.

Quanto aos fins desta pesquisa, é do tipo exploratória. Prodanov e Freitas (2013, p. 51-52) referem-se que uma pesquisa de cunho exploratório que é quando:

[...] a pesquisa se encontra na fase preliminar, tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa, orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso.

Trata-se também de uma pesquisa descritiva. Gil (2002, p. 42) aborda que este tipo de pesquisa tem como objetivo primordial:

[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está

na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática.

Os campos da pesquisa estudadas foram as bibliotecas escolares na rede municipais de Juazeiro do Norte. Vale ressaltar que inicialmente, foi feita a listagem das escolas no site da prefeitura do município, após a lista das escolas foi criado e enviado um questionário e tivemos o retorno das seguintes escolas abaixo:

Quadro 1- Escolas da rede municipais de Juazeiro do Norte

ESCOLAS	ENDEREÇOS E CONTATOS
EMEIF JOSÉ SABIÁ	Sítio Sabiá E-mail: josesabia.seduc.jn@gmail.com
EEF JOÃO ALENCAR DE FIGUEIREDO	Endereço: Av. Castelo Branco s/n – Romeirão Telefone: 3571.5280 E-mail: joaoalencar.seduc.jn@gmail.com
EEFTI VEREADOR FRANCISCO BARBOSA DA SILVA	Endereço: Rua Bom Jesus do Horto Telefone: 3512-0208 E-mail: franciscobarbosa.seduc.jn@gmail.com
EMEI DAYSE SAMPAIO	Endereço: Rua do Horto, N° 240 E-mail: emeidaysesampaio2017@gmail.com
EEF DOM VICENTE DE PAULA ARAÚJO MATOS	Endereço: Rua Rui Barbosa s/n - Timbaúbas E-mail: domvicente.seduc.jn@gmail.com
EMEI MARIA DO SOCORRO CRUZ	Endereço: Rua das Flores - Bairro: João Cabral Telefone: 3571.7609 – TP E-mail: emeimariadoscruz@gmail.com
EEF ANTÔNIO BENJAMIM DE MOURA	Sítio Porções E-mail: antoniobenjamim.seduc.jn@gmail.com
EMEIF SÃO GERALDO	Vila Pedrinhas E-mail: saogeraldo.seduc.jn@gmail.com
EMEIF PREFEITO JOSÉ MONTEIRO DE MACEDO	Endereço: Rua São Salvador 497 - Juvêncio Santana Telefone: 3511.5576 E-mail: prefjosemonteiro.seduc.jn@gmail.com
EMEIF 03 DE JUNHO	Sítio Salgadinho E-mail: 03dejunho.seduc.jn@gmail.com

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Dentro deste contexto, a coleta de dados foi baseada no questionário enviados para as bibliotecas escolares na rede municipais de Juazeiro do Norte, além disso está amparada na pesquisa exploratória relacionadas à acessibilidade. Foram elencados serviços considerados acessíveis em bibliotecas e tais serviços estão pré-estabelecidos e embasados no referencial teórico da pesquisa, que orientou na elaboração do manual de serviços acessíveis, no qual este manual auxiliará às bibliotecas no processo de aprendizagem e operacionalização de serviço de informações acessíveis a todos os

públicos. Vale ressaltar, que este produto poderá ser implementado nas bibliotecas no formato Braille, assim, os funcionários das escolas com deficiência visual, poderá ter acesso a esse manual.

Foi realizado um estudo com os principais serviços ofertados pelas bibliotecas: empréstimo domiciliar, consulta ao acervo, visita orientada, serviço de acesso à computadores, serviço de referência e informação utilitária.

O serviço de empréstimo domiciliar, utilizado nas bibliotecas, possibilita que os usuários levem a obra de sua preferência para seu domicílio, tendo como objetivo fomentar a leitura e a inclusão informacional. Já o serviço de consulta ao acervo propicia ao público geral o acesso as informações tratadas e armazenadas na biblioteca. A apresentação das instalações da biblioteca, dos seus serviços e produtos para alunos calouros, novos professores e visitantes, consiste no serviço de Visita Orientada. O serviço de acesso à computadores possibilita o acesso de sites para pesquisa escolar a partir da internet. O atendimento diferenciado que promove a relação do bibliotecário com o usuário, mediante técnicas eficientes utilizadas pelo bibliotecário, consiste no serviço de referência. E por último, o serviço de informação utilitária, tem como função designar informações que auxiliam nas soluções de problemas cotidianos das pessoas. Possibilitando aos usuários o acesso aos seguintes assuntos: saúde, cultura, lazer, entre diversos outros assuntos.

Vale ressaltar que foram selecionados para a pesquisa alguns serviços ofertados pelas bibliotecas escolares, é importante abordar que existem outros tipos de serviços, tais como: serviço de reserva, renovação, serviço de alerta, divulgação de novas aquisições, biblioterapia. Cada biblioteca tem uma política, tal política são elencados os serviços informacionais que serão ofertados para a comunidade.

3 ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO INFORMACIONAL

Nos últimos anos tem se discutido muito sobre acessibilidade. Assim, torna-se pertinente nessa pesquisa, discutir sobre este tema, onde existem alguns conceitos que devem ser entendidos acerca dessa temática.

Mazzoni (2001, p. 31) aborda que a acessibilidade: “[...] não deve ser caracterizada por um conjunto de normas e leis, e sim por um processo de observação e construção, feito por todos os membros da sociedade”. Sendo assim, o senso comum que tenciona a acessibilidade com exclusiva vinculação estabelecida às leis e às normas, precisa ser repensada e reconstruída.

O Decreto nº 5.296, de dezembro de 2004, afirma que acessibilidade é a:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2004, p. 03).

A Lei nº 10.098/2000 apresenta as barreiras que inviabilizam a participação social da pessoa com deficiência ao acesso à informação, à comunicação, bem como inacessibilidades relacionadas ao acesso a ambientes, por ausência de planejamento. Além disso, a referida Lei nº 10.098/2000 divide as barreiras em:

a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo; b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados; c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes; d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação (BRASIL, 2000, p. 01-02).

A referida Lei foi criada para garantir à igualdade de direito a todos, visando a qualidade de vida para pessoas com deficiência, oferecendo acesso a todos os espaços e eliminando todos os tipos de barreiras que impedem o acesso ao ambiente, à comunicação e à informação.

Para Sasaki (2009, p. 10) a acessibilidade é dividida em seis dimensões:

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

Cunha e Cavalcanti (2008, p. 02) ao refletirem sobre o conceito de acessibilidade, aproximam-se às práticas biblioteconômicas e arquivistas ao argumentar que se trata da:

Possibilidade de o usuário obter, rápida e corretamente, a informação que procura. Termo genérico que pode ser empregado em relação a dificuldade ou o não acesso das pessoas aos recursos da internet, da informática ou dos sistemas de telecomunicações; capacidade de acessar um recurso independentemente do sistema de acesso a ele. Documentos que podem ser consultados sem nenhuma restrição. Qualidade dos sistemas informatizados e sistema de informação que define a facilidade que oferecem aos usuários em termos de instalação. Conceito que inclui os direitos e a capacidade das pessoas com necessidades especiais a terem maior grau de utilização dos produtos e serviços da sociedade da informação.

Assim, ao aprofundar a conceito de acessibilidade, Cunha e Cavalcanti (2008) estabelecem objetivos dos quais a biblioteca deve esquadrihar, no intuito que a informação seja assegurada a todos seus usuários reais ou potenciais, de maneira rápida e segura, eliminando barreiras que impeçam o acesso à informação mediante vários tipos de suporte, com garantia de serviços voltados para as PcD.

Compreende-se, desta forma que, a acessibilidade está diretamente ligada à inclusão social, sendo que ao oportunizar o uso de serviços de informação a todos, proporciona-se ao usuário informação necessária para preencher uma lacuna em seu conhecimento, consequentemente, proporcionando a inclusão social.

Para Sasaki (2009, p. 11) acessibilidade “[...] é uma qualidade, uma facilidade que desejamos ver e ter em todos os contextos e aspectos da atividade humana”.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) disponibilizou a “NBR 9050 – Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos”. No qual distingue a diferença entre acessibilidade, acessível, adaptável, adaptado:

a) acessibilidade: 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; b) acessível: espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa; c) adaptável: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características possam ser alteradas para que se torne acessível; d) adaptado: espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para serem acessíveis (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p. 02).

Segundo o dicionário Michaelis ([2019], online), acessibilidade é “facilidade de acesso; qualidade do que é acessível. Facilidade de aproximação, de procedimento ou de obtenção”.

Caminhando nesta direção, Gabrilli ([20--], online) define acessibilidade de maneira simples e clara: “É a possibilidade de qualquer pessoa, com ou sem deficiência, acessar um lugar, serviço, produto ou informação de maneira segura e autônoma. Sem nenhum tipo de barreira”.

Neste íterim, torna-se fundamental apresentar a definição de informação. Conforme o dicionário Michaelis ([2019], online):

1 Ato ou efeito de informar(-se). 2 Conjunto de conhecimentos acumulados sobre certo tema por meio de pesquisa ou instrução. 3 Explicação ou esclarecimento de um conhecimento, produto ou juízo; comunicação. 4 Notícia trazida ao conhecimento do público pelos meios de comunicação. 5 Explicação sobre um processo dado por funcionário de repartição após este ser despachado ou solucionado por autoridade competente; comunicação. 6 Relatório escrito; informe.

Voltado para a Biblioteconomia, Cunha e Cavalcanti (2008, p. 201) definem a informação nas seguintes maneiras:

1.1 Registro de um conhecimento que pode ser necessário a uma decisão. A expressão 'registro' inclui não só os documentos tipográficos, mas também os reprográficos, e quaisquer outros suscetíveis de serem armazenados visando sua utilização. 1.2 Informação, na sua definição mais ampla, é uma prova que sustenta ou apoia um fato. 1.3 Registro de um conhecimento para utilização posterior. 1.4 Dados numéricos alfabéticos ou alfanuméricos processados por computador.

Segundo Varela (2007, p. 29): “A informação é fator vital tanto para a subsistência do indivíduo como da sociedade. O grau de desenvolvimento de uma sociedade pode ser evidenciado pela qualidade da informação disponível para a comunidade”.

Percebe-se que a informação é um elemento que possui um grande valor para sociedade, na qual possibilita a geração de conhecimento, ajudando nas tomadas de decisões e conseqüentemente contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

Em contrapartida, a inclusão é a integração e participação do indivíduo na sociedade, independentemente de suas condições físicas, econômicas, raça ou religião, sem nenhum tipo de discriminação ou preconceito. Segundo Paulon, Freitas e Pinho (2005, p. 34):

A inclusão é percebida como um processo de ampliação da circulação social que produza uma aproximação dos seus diversos protagonistas, convocando-os à construção cotidiana de uma sociedade que ofereça oportunidades variadas a todos os seus cidadãos e possibilidades criativas a todas as suas diferenças.

Segundo o dicionário Michaelis ([2019], online) inclusão é o “ato ou efeito de incluir(-se); introdução de uma coisa em outra, de um indivíduo em um grupo etc.; inserção”.

Na visão de Sasaki (1997, p. 47) a inclusão social é:

[...] um processo que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade, através de transformações pequenas e grandes nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios, mobiliários e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas.

A inclusão se aplica ao acesso do indivíduo em diversos espaços físicos, entre eles no trabalho, na cultura, no lazer. A seguir, a Figura 1 apresenta os fatores de inclusão social:

Figura 1 - Fatores que influenciam a inclusão social



Fonte: (ALVINO-BORBA; MATA-LIMA, 2011, p. 07).

Já a exclusão trata da privação de determinados indivíduos, impedindo de exercer seus direitos na sociedade. A seguir, a Figura 2 apresenta os fatores de exclusão social:

Figura 2 - Fatores que influenciam a exclusão social



Fonte: (ALVINO-BORBA; MATA-LIMA, 2011, p. 07).

É importante abordar a Lei nº13.146/2015, conhecida como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, sancionada pela ex-presidente Dilma Rouseff (PT). Tendo como objetivo assegurar e promover igualdade, visando a inclusão dessas pessoas.

A Lei nº13.146/2015 classifica as barreiras em seis categorias:

a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo; b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados; c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes; d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação; e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas; f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias (BRASIL, 2015, p. 02).

Caminhando nesta direção a acessibilidade estar ligada a inclusão social, quando a sociedade modifica um ambiente, visando eliminar todos os tipos de barreiras, possibilita o acesso para todos.

Vale ressaltar que a inclusão informacional tem como objetivo promover a igualdade do acesso da informação para todos, sem quaisquer restrições. Visto anteriormente, a relevância da informação, é fundamental garantir o acesso informacional para toda a comunidade.

3.1 DEFICIÊNCIAS

Nessa subseção torna-se pertinente apresentar as definições de deficiências e suas tipologias, como também a caracterização deste público.

Amiralian *et al.* (2000, p. 98) define deficiência como:

[...] perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nessas a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais. Representa a exteriorização de um estado patológico, refletindo um distúrbio orgânico, uma perturbação no órgão.

Já Gabrilli ([20--]) aborda que a deficiência consiste no impedimento de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, com interação de uma ou mais barreiras, podendo obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade.

O Decreto 3.298/1999 distingue deficiência, deficiência permanente e incapacidade:

I – deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano; II – deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e III – incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida (BRASIL, 1999, p. 01).

O Decreto nº 5296/2004 categoriza a deficiência nas seguintes formas: deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência mental e deficiência múltipla. Tais deficiências serão abordadas a seguir.

3.1.1 Deficiência física

A deficiência física é uma alteração completa ou parcial de um ou mais partes do corpo, manifestado nas seguintes formas de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, em exceção

as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para a execução de suas funções (BRASIL, 2004).

De acordo com o Centro de Estudos e Formação (2017, online) elenca algumas causas da deficiência física:

- Paralisia cerebral: pode ser causada por desnutrição materna, rubéola, toxoplasmose, subnutrição, prematuridade ou trauma de parto.
- Malformação congênita: uso de drogas ou exposição à radiação são conhecidas por causá-la, mas há também causas não conhecidas.
- Lesão medular: ferimento por arma de fogo ou arma branca, mergulho em águas rasas, quedas, processos infecciosos ou degenerativos e acidentes.
- Hemiplegias: podem ser causadas por AVC (acidente vascular cerebral) aneurisma ou tumor cerebral.
- Artropatias: suas causas podem ser hemofilia, distúrbios metabólicos, processos degenerativos ou inflamatórios, entre outros.

Segundo o Portal educação ([20--], p. 01, grifo do autor) a deficiência física pode ter as seguintes causas:

- **Hereditária:** quando resulta de doenças transmitidas por genes, podendo manifestar-se desde o nascimento, ou aparecer posteriormente.
- **Congênita:** quando existe no indivíduo ao nascer e, mais comumente, antes de nascer, isto é, durante a fase intrauterina.
- **Adquirida:** quando ocorre depois do nascimento, em virtude de infecções, traumatismos, intoxicações.

A acessibilidade para a deficiência física é indicada mediante o símbolo internacional de acesso. Este símbolo pode ser representado em um pictograma branco sobre fundo azul, ou branco sobre fundo preto, como também preto sobre fundo branco. A seguir, o símbolo de pessoas com deficiência física (FIGURA 3) e suas proporções (FIGURA 4):

Figura 3 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência física



a) Branco sobre fundo azul



b) Branco sobre fundo preto



c) Preto sobre fundo branco

Fonte: ABNT NBR 9050/2004.

Figura 4 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência física – Proporções



Fonte: ABNT NBR 9050/2004.

É importante destacar que este símbolo indica que os serviços, espaços, edificações e equipamentos urbanos são acessíveis as pessoas com deficiência física, como também para as pessoas com deficientes auditivos e visuais ou com mobilidade reduzida (idosos, gestantes e obesos).

Convém frisar ainda que as estruturas dos ambientes devem estar acessível para as pessoas com deficiência física, com rampas, elevadores (quando necessário), corrimões e banheiros adaptados. Atendendo assim, as pessoas com diferentes dificuldades de locomoção.

3.1.2 Deficiência auditiva

De acordo com o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), as pessoas que tem deficiência auditiva é considerado com essa deficiência quando ocorre perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. A seguir, o símbolo de pessoas com deficiência auditiva (FIGURA 5) e suas proporções (FIGURA 6):

Figura 5 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva



Fonte: ABNT NBR 9050/2004.

Figura 6 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva – Proporções



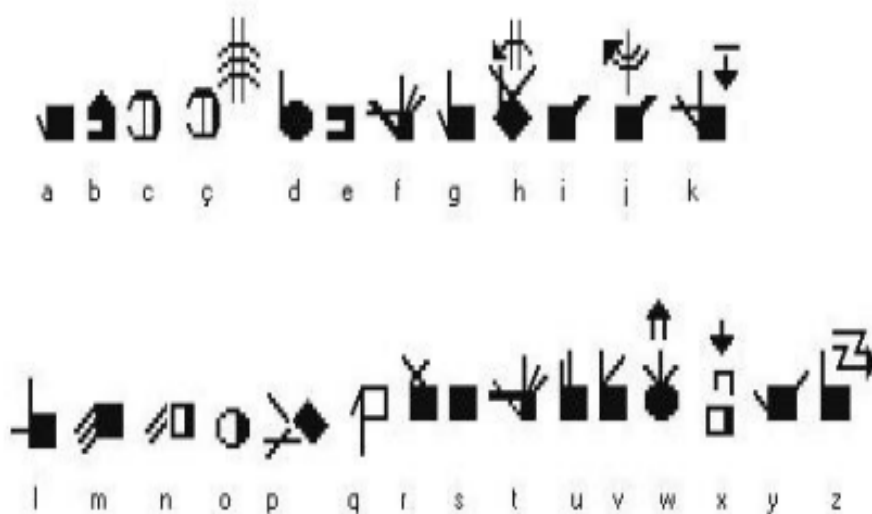
Fonte: ABNT NBR 9050/2004.

Neste interim é significativo apresentar a Língua Brasileira de Sinais, no qual é a língua natural das pessoas com deficiência auditiva brasileira. A presente língua é composta por um conjunto de formas gestuais. Infelizmente ocorre alterações simbólicas, dependendo de cada região.

Muitas pessoas utilizam o termo surdo-mudo para as pessoas que possuem deficiência auditiva, tal termo é incorreto. Muitas pessoas surdas não falam, pois não aprenderam a falar.

É importante apresentar *SignWriting*, no qual é um sistema de escrita em língua gestuais, criado por Valerie Sutton em 1974. A escrita de língua de sinais é importante, pois as pessoas que possuem deficiência auditiva têm dificuldade de escrever em português. A seguir, na Figura 7, o alfabeto na escrita de sinais:

Figura 7 - Escrita de sinais



Fonte: Stumpf (2005, p. 92).

O Portal Educação ([20--]) elenca a seguir as principais causas da deficiência auditivas. No qual antes do nascimento pode ser causado por: rubéola; sífilis; toxoplasmose; incompatibilidade sanguínea (Fator Rh); citomegalovírus e herpes. E após o nascimento pode ser provocado por: prematuridade; ruídos nas primeiras semanas de vida; caxumba; sarampo; meningite e medicamentos ototóxicos para crianças.

O Portal Educação ([20--]) apresenta ainda algumas características do deficiente auditivo que pode ser identificadas:

- Falta de atenção;
- Falta de reação a sons pouco intensos;
- Distração e preguiça aparente;
- Linguagem precária;
- São barulhentos demais (atividades motoras ruidosas, arrastam os pés);
- Dores ou supuração constante de ouvidos;
- Irritação e agressividade;
- Falta de compreensão nas ordens e na realização das tarefas;
- Ausência da fala;
- Comunicam-se através de gestos;
- Qualidade da voz e ritmo imperfeitos.

Caminhando nessa direção, é importante ressaltar a Língua de Sinais, na qual é a comunicação baseada em movimentos das mãos e expressões faciais. No Brasil, denomina-se como Língua Brasileira de Sinais (Libras), que passou a ser essencial na comunicação e educação das pessoas com deficiência auditiva.

3.1.3 Deficiência visual

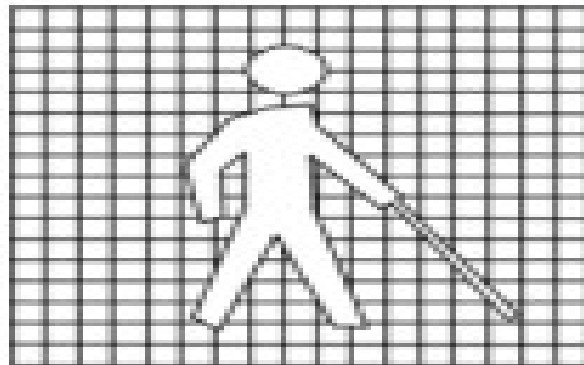
A deficiência visual ocorre quando a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica, já a baixa visão ocorre quando a acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica, os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (BRASIL, 2004). A seguir, na Figura 8, o símbolo de pessoas com deficiência visual e em seguida, na Figura 9, suas proporções:

Figura 8 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual



Fonte: ABNT NBR 9050/2004.

Figura 9 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual – Proporções



Fonte: ABNT NBR 9050/2004.

Importante apresentar a Lei nº 11.126/2005, no qual dispõe sobre o direito das pessoas com deficiência visual o direito de ingressar e permanecer com o cão-guia em locais públicos ou privados de utilização coletiva, e em todos os meios de transporte. Na Figura 10, é apresentado o símbolo do cão-guia:

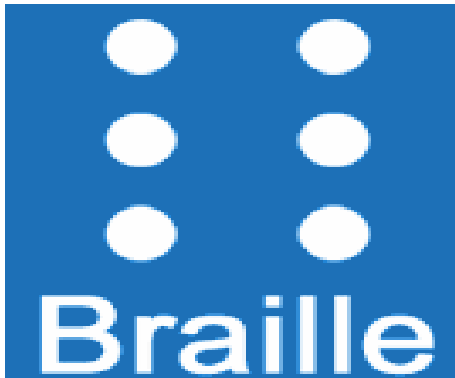
Figura 10 - Símbolo do Cão-Guia



Fonte: ABNT NBR 14022/2009.

Vale destacar que as pessoas com deficiência visual utilizam o sistema Braille, no qual é um sistema de escrita em relevo, formado por um conjunto de seis pontos, disposto em duas colunas de três pontos cada. A numeração dos pontos é de cima para baixo, da esquerda para a direita. Tais pontos forma letras, números e sinais de pontuação. A seguir, na Figura 11, o símbolo do Braille, e em seguida, na Figura 12, numeração dos pontos:

Figura 11- Símbolo do Braille



Fonte: Cidade de São Paulo (2019).

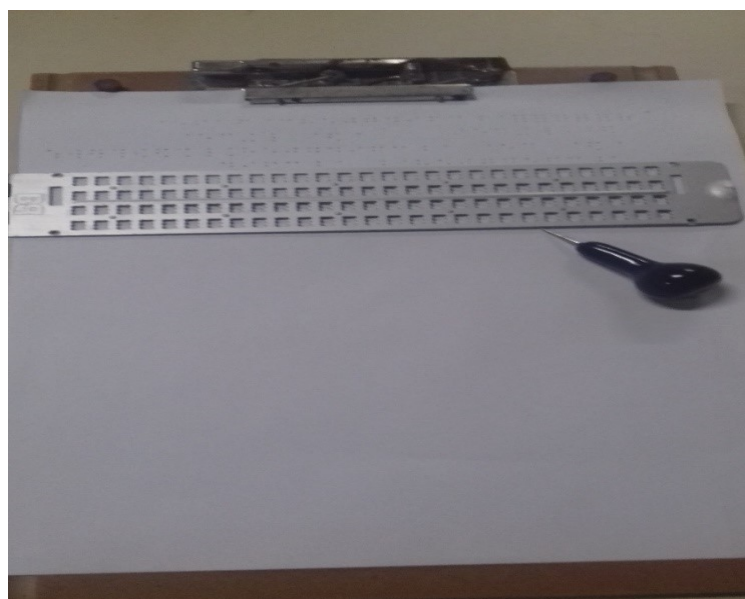
Figura 12 - Numeração dos pontos



Fonte: Brasil (2018, p. 108).

O caderno para a escrita em Braille é composto por reglete, punção e prancheta. Reglete é uma régua que contém celas, onde cada celas tem seis pontos. Para que seja feita a escrita é necessária uma folha na prancheta, como também de uma punção, no qual corresponde uma caneta. Na Figura 13, é apresentado o caderno de escrita em Braille:

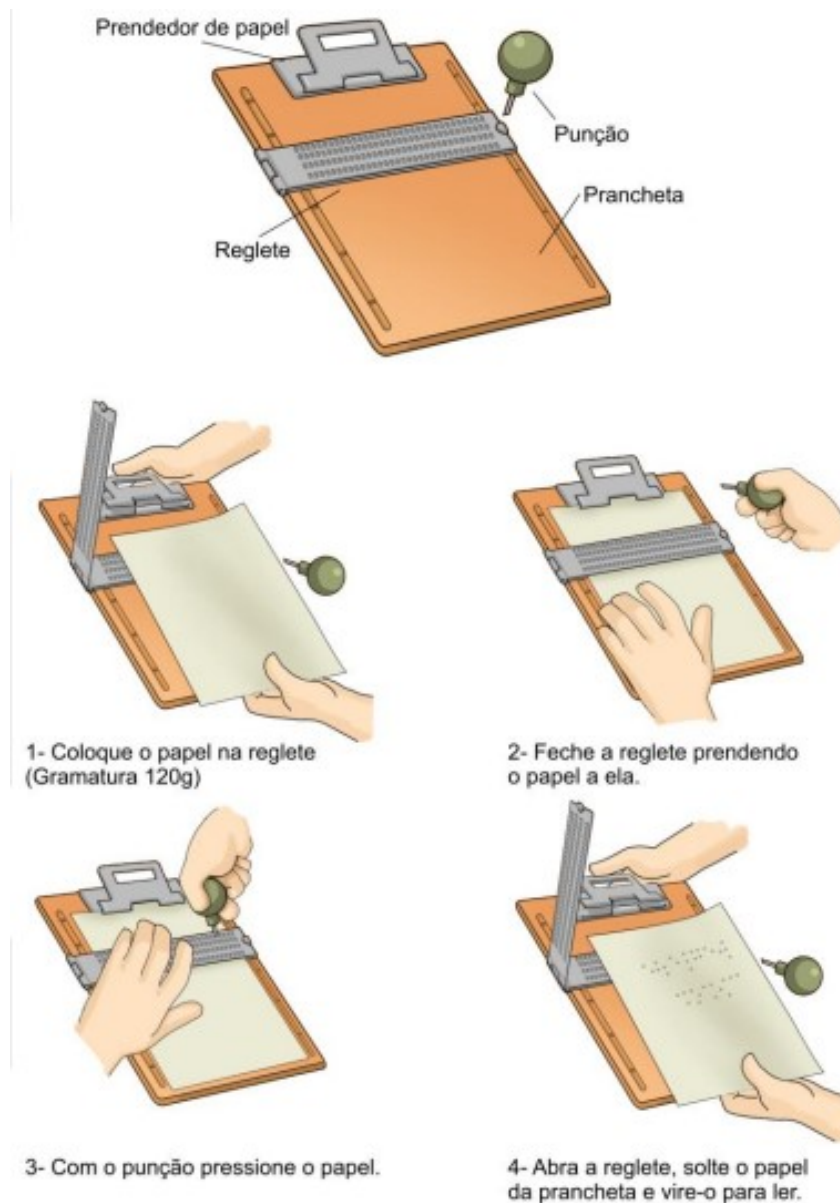
Figura 13 - Caderno para a escrita em Braille



Fonte: A autora (2018).

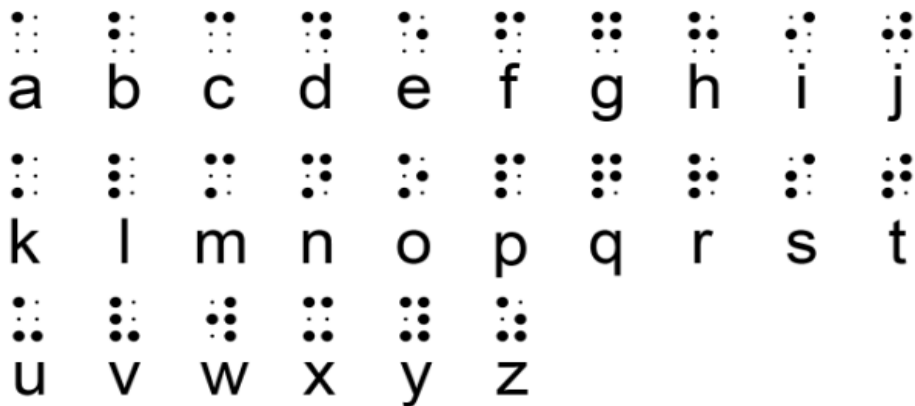
A escrita pelo reglete é feita da direita para a esquerda, pois as palavras são lidas pelo relevo que é formado ao se afundar da punção no papel. Para que seja feita a leitura é necessário virar o papel para que o relevo fique na superfície. A seguir, na Figura 14, como utilizar o caderno em Braille, e logo em seguida, na Figura 15, o alfabeto em Braille:

Figura 14 - Passo-a-passo de como utilizar o caderno de escrita em Braille



Fonte: Tecnologia e Ciência educacional – TECE ([20--] p. 02).

Figura 15 - Alfabeto em Braille



Fonte: Projeto acesso ([2013]).

Mulser (2011) elenca as principais causas da deficiência visual, de maneira genérica, considera-se que nos países em desenvolvimento, suas principais causas são infecciosas, nutricionais, traumáticas e por causas de doenças como catarata. Já nos países desenvolvidos suas principais causas são genéticas e degenerativas. Podendo ser dadas também em congênitas ou adquiridas. As causas congênitas são ocasionadas por: amaurose congênita de Leber, malformações oculares, glaucoma congênito, catarata congênita. Já as causas adquiridas são ocasionadas por: traumas oculares, catarata, degeneração senil de mácula, glaucoma, alterações retinianas relacionadas à hipertensão arterial ou diabetes.

É importante apresentar os fatores de risco que podem levar à deficiência visual:

- Histórico familiar de pessoas com deficiência visual ocasionado por doenças de caráter hereditário, como por exemplo glaucoma;
- Histórico pessoal de diabetes ou hipertensão arterial e outras doenças sistêmicas, na qual podem levar a comprometimento visual, por exemplo: esclerose múltipla;
- Senilidade, como por exemplo: catarata, degeneração senil de mácula;
- Não realizar os cuidados pré-natais e prematuridade;
- Não utilizar óculos de proteção durante a realização de determinadas atividades, como por exemplo durante o uso de solda elétrica;

- Não imunização contra rubéola da população feminina em idade reprodutiva, onde pode levar a uma maior chance de rubéola congênita e conseqüentemente acometimento visual (MULSER, 2011).

A seguir algumas características do deficiente visual que pode ser identificadas:

Alguns sinais característicos da presença da deficiência visual na criança são desvio de um dos olhos, não seguimento visual de objetos, não reconhecimento visual de familiares, baixa aproveitamento escolar, atraso de desenvolvimento. No adulto, pode ser o borramento súbito ou paulatino da visão. Em ambos os casos, são vermelhidão, mancha branca nos olhos, dor, lacrimejamento, flashes, retração do campo de visão que pode provocar esbarrões e tropeços em móveis. Irritações crônicas nos olhos, indicadas por olhos lacrimejantes, pálpebras avermelhadas, inchadas ou remelosas, náuseas, dupla visão ou névoas durante ou após a leitura. esfregar os olhos, franzir ou contrair o rosto quando se olham objetos distantes, excessiva cautela no andar, correr raramente e tropeçar sem razão aparente, desatenção anormal durante realização de trabalhos escolares, queixas de enevoamento visual e tentativas de afastar com as mãos os impedimentos visuais, inquietação ou nervosismo excessivo depois de um prolongado e atento trabalho visual, pestanejar excessivamente, sobretudo durante a leitura., segurar habitualmente o livro muito perto, muito distante ou em outra posição enquanto se lê, inclinar a cabeça para um lado durante a leitura, capacidade de leitura por apenas um período curto de cada vez, fechar ou tampar um olho durante a leitura. Em todos os casos, deve ser realizada avaliação oftalmológica para diagnóstico do processo e possíveis tratamentos, em caráter de urgência (MULSER, 2011, p. 03).

Nota-se assim, que os pais devem ficar atentos aos filhos, para caso ocorra a presença de algum desses sinais apresentados anteriormente, fazer uma consulta no oftalmologista, para os possíveis tratamento. É importante abordar ainda, que o cuidado com a saúde oftalmológica começa durante o pré-natal, onde é possível detectar doença na mãe que podem causar cegueira no feto. Além disso, é essencial fazer consulta no oftalmologista anualmente.

3.1.4 Deficiência mental

De acordo com o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) a deficiência mental, atualmente denominado deficiência intelectual, refere-se as pessoas com deficiência mental, aquelas que possuem o funcionamento intelectual inferior à média, tais funcionamentos é apresentado antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer e trabalho.

O Portal educação ([20--], online, **grifo do autor**) elenca os principais fatores que causa a deficiência mental:

Dano genético: causado por genes anormais herdados dos pais. **Dano causado dentro do útero:** resultado de um desenvolvimento inapropriado do embrião ou do feto durante a gravidez. A rubéola é um exemplo comum de doença que pode afetar o bebê assim como o vírus HIV que pode também danificar o crescimento do cérebro. **Dano ocorrido no nascimento ou logo depois:** quando o bebê tem problemas durante o parto, como por exemplo, se não recebe oxigênio suficiente por muito tempo. **Acidentes e doenças:** Lesões causadas no cérebro decorrentes de quedas ou acidentes podem causar deficiências intelectuais, assim como algumas doenças, como sarampo ou meningite pode estar na origem de uma deficiência mental, se não forem tomados todos os cuidados de saúde necessários. **Causas sociais:** Crianças que são extremamente privadas de carinho, afeição e estimulação também podem apresentar casos extremos de deficiência intelectual.

É importante ressaltar que as pessoas que possuem deficiência mental necessitam de tratamento especiais e acompanhamento médico, buscando assim, minimizar os problemas que surgem e/ou poderão surgir conforme o tempo.

3.1.5 Deficiência múltipla

Segundo o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) uma pessoa é considerada com deficiência múltipla quando tem duas ou mais deficiências; é enquadrado também nesse tipo de deficiência, as pessoas com mobilidade reduzida, que tem dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

De acordo com a Política Nacional de Educação Especial a deficiência múltipla é uma “associação, no mesmo indivíduo, de duas ou mais deficiências primárias (mental/visual/auditiva/física), com comprometimentos que acarretam atrasos no desenvolvimento global e na capacidade adaptativa” (BRASIL, 1994, p. 15).

Segundo Ampudia (2011) a deficiência múltipla pode ser ocasionada no pré-natais, por má-formação congênita e por infecções virais como rubéola ou doenças sexualmente transmissíveis.

3.2 DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Nesta seção apresenta-se alguns aspectos normativos e leis de acessibilidade, antes disso faz-se necessário apresentar noções sobre políticas públicas, que tem o poder de influenciar a vida de uma comunidade.

Percebe-se que não existe uma única definição de políticas públicas, o que se tem são inúmeros entendimentos do que seja políticas públicas. Souza (2003) define políticas públicas como

um campo de conhecimento que busca colocar o governo em ação, e quando necessário sugerir mudanças, tais mudanças, tornaram em ações e programas, que produzirão resultados para a sociedade.

Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas empresas (2008, p. 05-06):

As políticas públicas são a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público. É certo que as ações que os dirigentes públicos (os governantes ou os tomadores de decisões) selecionam (suas prioridades) são aquelas que eles entendem serem as demandas ou expectativas da sociedade. Ou seja, o bem-estar da sociedade é sempre definido pelo governo e não pela sociedade. Isso ocorre porque a sociedade não consegue se expressar de forma integral. Ela faz solicitações (pedidos ou demandas) para os seus representantes (deputados, senadores e vereadores) e estes mobilizam os membros do Poder Executivo, que também foram eleitos (tais como prefeitos, governadores e inclusive o próprio Presidente da República) para atende as demandas da população.

De acordo com o Ministério da Cultura (2009) as políticas públicas são um conjunto de ações direcionadas para garantir os direitos sociais, que visa determinada demanda. Tal política contém um ciclo de atividades: formação de agenda, formulação, tomada de decisões, implementação, monitoramento e avaliação.

Para Ferreira (2006) políticas públicas é uma estratégica, que serve para mudanças sociais, com um processo dinâmico permanente e que tem como princípio da igualdade social.

Já Bucci (1997, p. 91) define políticas públicas como: “coordenação dos meios à disposição do Estado, harmonizando as atividades estatais e privadas para a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados, são um problema de direito público, em sentido lato”.

Segundo Rua (2012) as políticas públicas são resultados da atividade política e consiste na solução de conflitos, sendo indispensável para tomada de decisões.

Assim, pode-se definir políticas públicas, como ações e programas implantados pelo governo, onde é executado a partir de uma análise dos problemas sociais e a necessidade de mudanças, tais ações e programas influenciam na vida de cada indivíduo. A seguir, no Quadro 2, um resumo de todas ações do governo de inclusão e acessibilidade:

Quadro 2 - Políticas Públicas de inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência

AÇÕES	DESCRIÇÕES
Lei nº 4.169/1962	Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o código de contrações e abreviaturas Braille.
Lei nº 7.405/ 1985	Torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas com deficiência e dá outras providências.
Lei nº 7.853/1989	Assegura a integração das pessoas com deficiência nas seguintes áreas: educação, saúde, formação profissional e do trabalho, recursos humanos, e edificações.
Lei nº 8.069/1990	Dispõe sobre o Estatuto da criança e do adolescente e dá outras providências. Onde assegura as crianças e os adolescentes com deficiência sejam atendidos, sem discriminação ou segregação.
Lei nº 8.160/1991	Dispõe o símbolo que permita a identificação de pessoas com deficiência auditiva.
Lei nº 8.899/1994	Concede passe livre as pessoas com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
Decreto nº 3.298/1999	Garante os direitos individuais e sociais das pessoas com deficiências.
Decreto nº 3.691/2000	Regulamenta a Lei no 8.899/1994, que dispõe sobre o transporte de pessoa com deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
Lei nº 10.048/2000	Assegura o atendimento prioritário para pessoas com deficiência.
Lei nº 10.436/2002	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS
Lei nº 10.753/2003	Institui a Política Nacional do Livro, no qual assegura as pessoas com deficiência visual o acesso à leitura.
Decreto nº 5.296/2004	Regulamenta a Lei nº 10.048/2000 e a Lei nº 10.092/2000, apresentando normas para eliminar as barreiras que impede o acesso a informação e comunicação. O decreto apresenta também, normas de acessibilidade no transporte coletivo.
Decreto nº 5.626/2005	Regulamenta a Lei nº 10.436/2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais.
Lei nº 11.126/2005	Dispõe sobre o direito de pessoas com deficiência visual de ingressar em ambientes acompanhado de cão-guia.
Lei nº 11.133/2005	Declara o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência, instituído para ser celebrado no dia 21 de setembro.
Portaria MEC nº 976/2006	Dispõe sobre os critérios de acessibilidade aos eventos do Ministério da Educação, conforme decreto 5296/ 2004.
Decreto nº 6.949/2009	Trata da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.
Lei nº 13.146/2015	Assegura as pessoas com deficiências a terem atendimento prioritário, direito à vida, direito à habitação e à reabilitação,

direito à saúde, direito à educação, direito à moradia, direito ao trabalho, direito à assistência social, direito à previdência social, direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer, direito ao transporte e à mobilidade.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

É importante destacar que em 2005, foi publicado no dia 14 de julho, a Lei nº 11.133, na qual institui o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência, instituído para ser celebrado no dia 21 de setembro (BRASIL, 2005).

Visto anteriormente, que a Lei nº 11.133, institui o Dia Nacional de Luta das Pessoas com Deficiência, torna-se necessário elencar outras datas importantes referente as pessoas com deficiência, que será mostrado no Quadro 3:

Quadro 3 - Datas importantes referentes as pessoas com deficiência

DATA	REFERENTE
04/01	Dia Mundial do Braille
29/02	Dia Mundial das Doenças Raras
21/03	Dia Internacional da Síndrome de Down
02/04	Dia do Transtorno do Espectro Autista
08/04	Dia Nacional do Braille
18/05	Dia Nacional da Luta Antimanicomial
26/05	Dia Nacional de combate ao glaucoma
06/06	Dia Nacional do Teste do Pezinho
10/07	Dia da Saúde Ocular
27/07	Dia Nacional de Prevenção de Acidentes de Trabalho
21 a 28/08	Semana Nacional da Pessoa com Deficiência Intelectual e Múltipla
05/09	Dia Nacional da Divulgação e Conscientização da Fibrose Cística
19/09	Dia do Teatro Acessível
21/09	Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência
22/09	Dia Nacional do Atleta Paraolímpico
26/09	Dia Nacional do Surdo
10/10	Dia Mundial da Saúde Mental
11/10	Dia da Pessoa com Deficiência Física
20/10	Dia Mundial e Nacional da Osteoporose
10/11	Dia Nacional de Prevenção e Combate à Surdez

14/11	Dia Mundial e Nacional do Diabético
16/11	Dia Nacional dos Ostromizados
03/12	Dia Internacional da Pessoa com Deficiência
13/12	Dia Nacional do Cego

Fonte: SENADO FEDERAL (20--?).

Visto as Leis de acessibilidade, e as datas referentes às PcD, apresentar-se agora as normas de acessibilidade, que tem como objetivo possibilitar o acesso para todos. A seguir, no Quadro 4, as normas de acessibilidade:

Quadro 4 - Normas de acessibilidade

NORMA	DESCRIÇÕES
NBR 9050	A norma visa garantir acessibilidade em edificações mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.
NBR 13994	Norma para elevadores de passageiros – elevadores para transportes de pessoa com deficiência.
NBR 14020	A presente norma estabelece os princípios gerais para a acessibilidade à pessoa com deficiência, de forma segura, em trens de longo percurso.
NBR 14021	A norma garante a acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano.
NBR 14022	Norma de acessibilidade para ônibus e trólebus para atendimento urbano e intermunicipal.
NBR 14273	Norma de acessibilidade em transporte aéreo comercial.
NBR 14970-1	Norma de acessibilidade em veículos automotores – requisitos de dirigibilidade.
NBR 14970-2	Norma de acessibilidade em veículos automotores – diretrizes para avaliação clínica de condutor.
NBR 14970-3	Norma de acessibilidade em veículos automotores – diretrizes para avaliação da dirigibilidade do condutor com mobilidade reduzida em veículo automotor apropriado.
NBR 15250	Norma de acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário.
NBR 15290	Norma de acessibilidade em comunicação na televisão.
NBR 15320	Norma de acessibilidade em transporte rodoviário.

NBR 15450	Norma de acessibilidade no sistema de transporte aquaviário.
NBR 15570	Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros.
NBR 16001	Norma que estabelece especificações requisitos relativos a sistema da gestão e responsabilidade social.

Fonte: elaborado pela autora (2019).

Nota-se que o governo pode trazer novas mudanças, como também soluções de problemas sociais. Compreende-se dessa forma que cabe ao governo definir e implementar Políticas Públicas. Sendo assim, os governantes devem implantar políticas públicas que tragam benefícios para toda sociedade, inclusive para as PcD, as mesmas ainda sofrem com obstáculos todos os dias, tais obstáculos podem ser resolvidos a partir das ações do governo.

Percebe-se que não existe uma única forma de inclusão social, o que existe são inúmeras Leis e Normas para suas execuções, que podem ser construídas a partir das ações do governo. Tais ações podem solucionar problemas sociais.

Compreende-se, desta forma que se as Leis e Normas de acessibilidade forem cumpridas, a inclusão seria garantida.

4 BIBLIOTECA ESCOLAR

As escolas surgiram nas civilizações da Mesopotâmia e do Egito, era restrita à classe alta; contudo, a partir do século XVIII, as bibliotecas passaram por transformações e, movimentos que defendiam a igualdade de direito à educação para todos e, no decorrer dos séculos XIX e XX, o ensino passou a ser obrigatório em uma boa parte dos países (REVELAT, 2009).

Antigamente, as escolas não tinham biblioteca em sua unidade e, àquelas que possuíam se restringiam à consulta somente para os professores, os alunos não tinham acesso. Os livros e os textos eram preestabelecidos pela instituição (PIMENTEL; BERNARDES; SANTANA, 2007).

Atualmente, a biblioteca escolar não é uma realidade em boa parte das escolas brasileiras. Muitas das vezes as bibliotecas escolares são compostas apenas por livros desatualizados, e sem a presença do bibliotecário, que não ajuda na formação dos alunos.

A biblioteca escolar deve ser considerada como instrumento de apoio aos estudantes, no que diz respeito ao processo de ensino-aprendizagem, a biblioteca escolar possibilita o acesso e o uso da informação, além disso, incentiva à leitura e, contribui para o pensamento crítico dos alunos.

Pimentel, Bernardes e Santana (2007, p. 23) apontam que a biblioteca escolar:

[...] localiza-se em escolas e é organizada para integrar-se com a sala de aula e no desenvolvimento do currículo escolar. Funciona como um centro de recursos educativos, integrado ao processo de ensino-aprendizagem, tendo como objetivo primordial desenvolver e fomentar a leitura e a informação. Poderá servir também como suporte para a comunidade em suas necessidades.

Caminhando nesta direção, a biblioteca escolar pode ser considerada indispensável na formação dos indivíduos, pois serve como suporte informacional para toda a comunidade escolar, e deve ser um espaço dinâmico.

A biblioteca escolar não deve ser só um espaço de ação pedagógica, servindo como apoio à construção do conhecimento e de suporte a pesquisas. Deve ser, sim, um espaço perfeito para que todos que nela atuam possam utilizá-la como uma fonte de experiência, exercício da cidadania e formação para toda a vida. É consenso dos educadores que o desempenho escolar flui melhor quando a escola tem uma biblioteca dinâmica (PIMENTEL; BERNARDES; SANTANA, 2007, p. 25).

Para Côrte e Bandeira (2011, p. 08) a biblioteca escolar é:

[...] um espaço de estudo e construção do conhecimento, coopera com a dinâmica da escola, desperta o interesse intelectual, favorece o enriquecimento cultural e incentiva a formação do hábito da leitura. Jamais será uma instituição independente, porque sua atuação reflete as diretrizes de outra instituição que é a escola. Essa

situação de dependência faz com que a biblioteca, para cumprir seu papel, esteja em estreita sintonia com a concepção educacional e as diretrizes política-pedagógicas da escola à qual se integra. Na biblioteca escolar o bibliotecário é como se fosse um professor e sua disciplina é ensinar a aprender. Essa função nunca deve ser deixada de lado.

A biblioteca integra a escola e deve estar ligada ao processo pedagógico, complementando as atividades da sala de aula e, assim fornecendo todo tipo de material informacional. Além disso, a biblioteca escolar contribuir para as atividades culturais. Corroborando com este pensamento, Carvalho (2009) expõe que:

[...] a biblioteca escolar pode ser um instrumento eminentemente útil para a escola, auxiliando nas atividades culturais, de leitura, pesquisa escolar e pesquisa na internet, bem como serviços básicos de organização, disseminação e acesso à informação pelos usuários.

De fato, a biblioteca escolar oferta inúmeros serviços, que contribui para a disseminação e acesso à informação, servindo de suporte no processo de ensino-aprendizagem, tendo como objetivo atender os alunos e funcionários da instituição. Complementando com essa ideia, Corrêa *et al.* (2002, p. 04) aborda que biblioteca escolar é:

[...] um sistema no qual se encontram acessíveis as fontes de informação, onde estão armazenadas os registros do pensamento humano dos diferentes séculos, devendo esta atender à alunos, professores e aos demais, que se fazem presentes no contexto escolar. Destaca-se como importantíssimo instrumento de apoio didático-pedagógico e cultural, levando em consideração a grande proximidade dela com o processo de ensino-aprendizagem, onde esta necessita estar inteiramente ligada aos esforços dos educadores e não apenas constituindo um apêndice para a escola.

Para Ferreira (2018, p. 06) a biblioteca escolar é:

[...] um instrumento educativo com missão, objetivos claros e métodos próprios através dos quais desenvolve ações que contribuem para o desenvolvimento educacional e formação social dos indivíduos. É autônoma em uma perspectiva educativa e formativa, não obstante seja necessário o alinhamento com a proposta pedagógica da instituição a que pertence para que o seu papel seja efetivo.

Nessa perspectiva, Campello (2010, p. 15) ressalta que uma boa biblioteca é aquela que possui:

[...] coleção selecionada em função dos interesses da comunidade a que serve. Não é um amontoado de livros recebidos por doação ou enviados por órgãos governamentais que, embora com a melhor das intenções, não conhecem a fundo as necessidades da escola. Ela deve ser organizada de forma a permitir que o livro ou material certo seja encontrado com facilidade e rapidez.

Segundo o Manifesto da *International Federation of Library Associations and Institutions* (2000) a biblioteca escolar qualifica os estudantes para a aprendizagem ao longo da vida, além disso, desenvolve a imaginação dos mesmos, orientando-os para viver como cidadãos responsáveis. O Manifesto define que a missão da biblioteca escolar é promover serviços de apoio à aprendizagem, oferecendo-lhes aos estudantes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e definitivo usuários da informação. O Manifesto ainda apresenta os objetivos da biblioteca escolar, que são:

apoiar e intensificar a consecução dos objetivos educacionais definidos na missão e no currículo da escola; desenvolver e manter nas crianças o hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, bem como o uso dos recursos da biblioteca ao longo da vida; oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento; apoiar todos os estudantes na aprendizagem e prática de habilidades para avaliar e usar a informação, em suas variadas formas, suportes ou meios, incluindo a sensibilidade para utilizar adequadamente as formas de comunicação com a comunidade onde estão inseridos; prover acesso em nível local, regional, nacional e global aos recursos existentes e às oportunidades que expõem os aprendizes a diversas idéias, experiências e opiniões; organizar atividades que incentivem a tomada de consciência cultural e social, bem como de sensibilidade; trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e objetivos da escola; proclamar o conceito de que a liberdade intelectual e o acesso à informação são pontos fundamentais à formação de cidadania responsável e ao exercício da democracia; promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade escolar e ao seu redor. (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2000, p. 02-03).

No que diz respeito aos serviços da biblioteca escolar, os mesmos devem ser disponibilizados igualmente para todos os membros da comunidade escolar. Os serviços e materiais específicos tem que ser ofertados para as pessoas não aptas ao uso dos materiais comuns da biblioteca (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2000).

De acordo com Silva, Dantas e Oliveira (2013, p. 04):

A biblioteca escolar está inserida em uma perspectiva eminentemente social e comunitária. Social em face de interagir com grupos diversos de indivíduos, bem como compartilhar os serviços e atividades com esses grupos. Comunitário porque se estabelece dentro de uma dinâmica escolar com indivíduos (usuários) e grupos (comunidade escolar) mediante um conhecimento mais ou menos estável de suas configurações de renda, etnia, gênero, idade, entre outros quesitos.

De fato, a biblioteca escolar está inserida socialmente e comunitariamente. Os autores Silva, Dantas e Oliveira (2013) aborda ainda os grupos que norteiam a biblioteca escolar que são: os alunos;

professores; direção da escola; funcionários administrativos (secretaria, segurança, alimentação, limpeza, etc.); profissionais especializados ou não que desempenha suas atividades na biblioteca escolar (bibliotecários, professores readaptados, monitores, entre outros); familiares (pais, parentes...); comunidade adjacente à escola/biblioteca (pessoas que possuam residência próxima a escola e/ou que desempenha atividades no âmbito da biblioteca escolar).

O Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB), insere a resolução 199/2018, que dispõe a respeito dos parâmetros a serem adotados para a estruturação e o funcionamento das bibliotecas escolares, CFB define biblioteca escolar como:

[...] coleção de livros, materiais videográficos e documentos registrados em qualquer suporte destinados a consulta, pesquisa, estudo ou leitura, sendo considerado um dispositivo informacional obrigatório em todas as instituições de ensino públicas e privadas do Sistema de Ensino (CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, 2018, p. 01).

Segundo o Conselho Federal de Biblioteconomia (2018, p. 01), as bibliotecas escolares devem:

a) dispor de espaço físico exclusivo e suficiente para acomodar o acervo, os ambientes para serviços e atividades dos usuários e os serviços técnico administrativos; b) possuir materiais informacionais atualizados e diversificados, que atendam às necessidades dos usuários; c) ter acervo organizado de acordo com as normas e padrões biblioteconômicos, permitindo que os materiais sejam encontrados com facilidade e rapidez; d) disponibilizar acesso a informações digitais (Internet); e) funcionar como espaço de aprendizagem; f) serem administradas por bibliotecários qualificados, apoiados por equipes adequadas em quantidade e qualificação para atenderem à comunidade. g) ter horário de atendimento adequado a toda a comunidade escolar, de forma a estar disponível a seus usuários também em horários de intervalo, a fim de proporcionar acesso à informação de forma irrestrita.

Em questão de direitos humanos, Silva e Siqueira (2014, p. 48) aborda que a biblioteca escolar:

[...] pode e deve fazer parte do ambiente educacional no qual os princípios dos direitos humanos – responsabilidade, equidade, seguridade, justiça, tolerância, identidade, liberdade, solidariedade e paz – sejam norteadores de um aprendizado mais eficaz, porque empreende e facilita o desenvolvimento das competências necessárias para o aprendizado contínuo ao longo da vida.

Silva, Alencar e Bernardino (2017, p. 37) afirma que a biblioteca é um: “local de construção de conhecimento. Ultrapassou o conceito de guarda de livros e hoje constitui-se como ambiente da mediação da informação e da leitura”.

Certamente, a biblioteca escolar possibilita a geração de conhecimento, serve como um suporte para os professores, como também auxilia na formação dos estudantes, contribuindo com o aprendizado contínuo dos mesmos. Além disso, é um local de mediação da informação.

Caminhando nesta direção é importante fazer uma análise do conceito de mediação. De acordo com o dicionário Michaelis (2008, p. 558) a palavra mediação possui os seguintes significados “ato ou efeito de mediar”; “intercessão, intervenção, intermédio”.

Para Ribeiro (2009, p. 29) a mediação surge:

[...] através da emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda a sociedade, a toda a cultura, e, ao mesmo tempo, a emergência deste sistema de representação constrói um sistema social, colectivo, de pensamento, de relações, de vida – uma sociabilidade¹⁸, entendida como o conjunto de condutas, de representações e de práticas pelas quais é reconhecida numa pessoa a sua pertença a uma sociedade ou que são comuns a todos os que pertencem a uma mesma comunidade.

Segundo Almeida Júnior e Santos Neto (2014) a mediação é um ato de intermédio entre pessoas, existe uma interferência de alguém, este que interfere é denominado como mediador. O mediador pode facilitar as conversas e acordos. Dessa maneira o termo mediação é utilizado em várias áreas do conhecimento.

Já a mediação da informação pode-se definir como:

[...] uma atividade que está essencialmente inserida no cotidiano, seja social (indivíduos, grupos ou comunidades), seja institucional (bibliotecas, arquivos, museus, empresas, etc.) se constituindo como fundamento social de ação e interação. Em outras palavras, a mediação da informação é construída por meio do diálogo com o ser (usuário) com vistas à satisfação de determinadas necessidades/finalidades informacionais (SILVA; SILVA, 2012, p. 04).

Assim, pode-se afirmar que mediação da informação não é neutra, existe um diálogo com o bibliotecário e usuário. Em que o bibliotecário é o mediador da informação, e que tem como objetivo satisfazer a necessidade informacional dos usuários.

Segundo Almeida Júnior (2009) a mediação está presente em todas as atividades realizadas pelo profissional da informação, de forma implícita e explícita. De forma implícita ocorre a partir de todas as atividades de processamentos técnicos realizados pelo profissional da informação, começando da seleção do desenvolvimento de coleção, catalogação, indexação e armazenamento, tendo como desempenho voltado para a recuperação de informações e que atendam e satisfaçam as necessidades dos usuários, tais atividades não tem a presença física dos usuários. Já a forma explícita

ocorre nos espaços em que exista a presença dos usuários, no qual o profissional da informação tem o contato direto com os usuários.

Neste ínterim é importante abordar a Lei nº 12.244/2010 (BRASIL, 2010a) que dispõe sobre a universalização das bibliotecas escolares no Brasil, em que cada escola pública e privada deverá ter uma biblioteca e que cada biblioteca necessitará de um bibliotecário. A lei cedeu dez anos para as instituições tomar providências. Considera-se biblioteca escolar as: “coleção de livros, materiais videográficos e documentos registrados em qualquer suporte destinados a consulta, pesquisa, estudo ou leitura” (BRASIL, 2010a, p. 01).

A seguir, no Quadro 5, é apresentado a porcentagem de escolas com bibliotecas/sala de leitura:

Quadro 5 - Percentual de escolas com biblioteca/sala de leitura

Região	DEPENDÊNCIA ADMINISTRATIVA					
	Total	Pública	Federal	Estadual	Municipal	Privada
Total	51,2%	45,7%	96,3%	79,3%	36,1%	70,3%
Norte	32,5%	28,4%	95,0%	59,0%	20,7%	81,9%
Nordeste	40,9%	33,1%	94,4%	72,1%	27,2%	79,3%
Sudeste	61,5%	61,2%	96,0%	88,5%	50,5%	62,2%
Sul	64,2%	61,8%	99,2%	82,0%	52,8%	72,4%
Centro-Oeste	63,2%	56,9%	100,0%	82,8%	41,3%	82,8%

Fonte: Censo escolar (2018, p. 08).

A pesquisa mostra uma porcentagem no total de 51,2% de escolas que contém biblioteca/sala de leitura, sendo o Norte com a menor porcentagem, com apenas 32,5%, em seguida tem o Nordeste com 40,9%, o Sudeste com 61,5%, o Centro-Oeste 63,2% e por fim o Sul com 64,2%. É importante ressaltar que uma sala com livros, não é uma biblioteca, e sim, um local de armazenamento de informações.

Com isso, pode-se afirmar que no Brasil diversas escolas não têm bibliotecas, e as que tem, não tem um profissional capacitado para gerenciar, muitas das vezes colocam outros profissionais

readaptados para biblioteca. Para Alencar e Silva (2012, p. 03) isso é inaceitável, pois este profissional:

[...] não estará completamente preparado para exercer determinadas atividades. Esses profissionais readaptados são professores que na maioria das vezes, por problemas de saúde não podem mais exercer sua função em sala de aula, e por isso, são remanejados para biblioteca. Considerando o fato, que além de problemas de saúde, esses professores costumam já estarem cansados por conta do seu trabalho árduo. Sendo assim, não há necessidade desses professores ocuparem o espaço que é de direito dos bibliotecários, uma vez que nesse cenário há espaço pra ambos serem protagonista.

Estes profissionais readaptados que ocupa a vaga do bibliotecário não tem conhecimentos necessários para administrar a biblioteca. Tornando assim, a biblioteca um local de armazenamento de informações, sem organização e classificação adequado, e conseqüentemente, não satisfazendo a necessidade informacional dos usuários.

A seguir, reflete-se sobre as atuações do bibliotecário escolar, abordando seus principais objetivos, missão e contribuições para a biblioteca escolar.

4.1 ATUAÇÕES DO BIBLIOTECÁRIO ESCOLAR

A biblioteca se faz presente a partir do bibliotecário, que não deve apenas fazer as suas atividades técnicas, mas também permitir o acesso à informação para todos os usuários, como também, formar novos leitores e fomentar a inserção social.

Para Cysne (1993, p. 133) atuar como bibliotecário significa:

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

Diferentes de bibliotecários que atuam em outras unidades de informação, o bibliotecário escolar se aproxima das ações dos pedagogos e demais educadores, o mesmo tem a responsabilidade de educar e apoiar a escola no cumprimento do seu projeto pedagógico. Dessa forma, o bibliotecário escolar tem que apresentar qualidades que possibilite a promoção de leitura (MARTINS; BORTOLIN, 2006).

Complementado este pensamento, Ellwein (2006, p. 89) aborda que:

O bibliotecário escolar é o profissional que deve procurar ter a biblioteca em ordem dentro dos padrões biblioteconômicos, mas necessita colocar, como seu principal objetivo o desenvolvimento intelectual harmonioso do aluno que atende na sua instituição. Precisa ainda, aperfeiçoar-se e atualizar-se para atuar em biblioteca escolar, pois desta forma poderá contribuir, tanto para os professores, na preparação do tema de pesquisa, quanto com os alunos, quando estes forem na biblioteca pesquisar.

O bibliotecário escolar tem que fazer suas atividades técnicas, além disso, tem que incentivar à leitura, buscar novos leitores e atuar junto com o professor. Contribuindo assim, na participação no Processo pedagógico.

Segundo o Manifesto da *International Federation of Library Associations and Institutions* (2000, p. 13) os bibliotecários e os professores devem trabalhar em conjunto, tendo como finalidade de:

- desenvolver, instruir e avaliar o aprendizado dos alunos conforme previsto no programa escolar
- desenvolver e avaliar habilidades no uso e conhecimento da informação pelos alunos
- desenvolver planos de aula
- preparar e realizar projetos especiais de trabalho, num ambiente mais amplo de aprendizagem, incluindo a biblioteca
- preparar e realizar programas de leitura e eventos culturais
- integrar tecnologia de informação ao programa da escola
- oferecer esclarecimentos aos pais sobre a importância da biblioteca escolar

Hillesheim e Fachin (2003, p. 38) destaca-se que cabe ao bibliotecário:

[...] a função de priorizar entre as tarefas do processamento técnico e as de atendimento a comunidade escolar para buscar a satisfação dos usuários; cabe a ele demonstrar a importância de seu trabalho como educador, como incentivador da leitura, representando o real significado da biblioteca escolar [...] cabe ao bibliotecário escolar a busca pela interação e sua inserção na estrutura funcional da biblioteca, passando a participar de todo o processo organizacional fazendo-se presente no planejamento educacional, inserindo-se no cronograma das atividades das várias disciplinas.

Para Costa, Pinheiro e Costa (2009, p. 02) o bibliotecário deve:

[...] intervir no processo de ensino-aprendizagem da leitura e desenvolver atividades que estimulem e motivem a busca do conhecimento, em especial o gosto pela leitura, e que estimulem também o corpo docente e o corpo discente a se beneficiarem das possibilidades oferecidas pela tecnologia disponível. Esse profissional assume, deste modo, papel importante como co-responsável pela superação de dificuldades apresentadas por inúmeros leitores que, embora tenham aprendido a decodificar os códigos lingüísticos, não conseguem interpretar o que lêem, nem estabelecer relações com o cotidiano, reproduzir o texto com suas próprias palavras, entre outros problemas, principalmente quando se trata de um texto mais complexo.

O bibliotecário tem como principal função facilitar o acesso da informação para os usuários, estando as informações no suporte físico ou virtual. Ortega y Gasset (2006, p. 16) ressaltar que a sua missão do bibliotecário depende da necessidade social e que pode sofrer alteração durante o tempo:

[...] a missão do bibliotecário, é preciso partir não do homem que a exerce, de seus gostos, curiosidades ou conveniências, tampouco de um ideal abstrato que pretendesse definir de uma vez por todas o que é uma biblioteca, mas da necessidade social a que serve 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.

Vale ressaltar que é indispensável o bibliotecário nas bibliotecas, pois além de planejar os serviços e produtos que irão ser ofertados pela biblioteca, o bibliotecário escolar orienta os usuários na busca da informação, como também coopera com a educação, e incentiva a formação de leitores.

Corroborando com este pensamento, Souza (2009, p. 38) apresenta o bibliotecário leitor, que junto com a biblioteca escolar irá:

[...] influenciará na formação de leitores se este abraçar sua profissão que não se restringe apenas a gestão de bibliotecas e processamento técnico do acervo, deixar de lado a passividade e transformar a biblioteca escolar em um grande centro educativo, informativo, dinâmico e agradável para tornar-se coadjuvante no processo educacional e de incentivo à leitura.

Caminhando nesta direção, não se forma leitores sem planejamento, é a partir do planejamento realizado pelo bibliotecário, que a biblioteca consegue adequar seus serviços e produtos, atendendo assim, a necessidade informacional de cada usuário. Destaca-se que o bibliotecário é o único profissional capacitado para gerenciar uma biblioteca.

De nada serviria uma bela biblioteca escolar, com espaço físico e acervo adequados às necessidades escolar se, para exercer as funções e cumprir seus objetivos, não estiver em seu comando um profissional consciente, com sensibilidade e habilidades básicas para manter esse espaço de cultura e informação bem azeitado e atraente, onde a técnica é utilizada para produzir conhecimento. Entre as habilidades se incluem: conhecimentos subjetivos – interativos, cognitivos e éticos; conhecimentos profissionais – fontes de informação, organização e classificação, geração e uso de bases de dados; conhecimentos pedagógicos – adaptação dos conteúdos específicos para ações de orientação e instrução (formar e informar) (FRAGOSO, 2002, p. 128).

De acordo com o Manifesto da *International Federation of Library Associations and Institutions* (2000, p. 14) os deveres do bibliotecário escolar são:

- analisar os recursos e as necessidades de informação da comunidade escolar
- formular e implementar políticas para o desenvolvimento de serviços
- desenvolver

políticas de aquisição e sistemas para os recursos da biblioteca • catalogar e classificar materiais da biblioteca • oferecer instrução no uso da biblioteca • capacitar professores e alunos no conhecimento e uso da informação • prestar atendimento a estudantes e professores no uso dos vários recursos da biblioteca e das tecnologias de informação • responder a questões de referência e informação, utilizando materiais apropriados • promover programas de leitura e eventos culturais • participar do planejamento de atividades relacionadas à implementação do programa escolar • participar do preparo, da implementação e avaliação de atividades de ensino • promover a avaliação dos serviços da biblioteca escolar, como parte integrante do sistema geral de avaliação da escola • efetuar parcerias com organizações externas • preparar e implementar orçamentos • desenvolver planejamento estratégico • gerenciar e promover treinamentos da equipe da biblioteca

Para Castro Filho e Silva (2016, p. 04) o bibliotecário escolar deve:

[...] conhecer o comportamento e interesse de leitura das crianças, com o intuito de planejar e direcionar as atividades e ações desenvolvidas nesses ambientes, além disso, cabe a este profissional compreender a dimensão de sua responsabilidade no processo de formação de leitores.

O bibliotecário escolar tem que saber lidar com públicos de diversas idades. Crianças, adolescentes e adultos. Além disso, o bibliotecário tem de buscar recursos informacionais a fim de estimular os não leitores, e também precisa se atualizar constantemente. Complementado com este pensamento, Corrêa *et al.* (2002, p. 118) expõe que:

O bibliotecário precisa participar ativamente de todos os acontecimentos que circundam o ambiente escolar, bem como ter conhecimento da política educacional da instituição na qual atua, estando atento a todos os aspectos que envolvem seu trabalho no contexto escolar, interagindo também através da parte técnica necessária ao bom funcionamento da biblioteca.

Evidência que a mediação informacional está inserida em todas as atividades realizadas pelo bibliotecário. Dessa maneira, podemos considerar o bibliotecário um mediador da informação, que deve sempre buscar satisfazer a necessidade informacional de cada usuário.

A mediação da informação não é passiva, é uma ação de interferência, acompanha todo o fazer do bibliotecário, ainda que indireta e inconscientemente. Ela não é neutra, não pode ser imparcial, o bibliotecário deve assumir seu papel e não simplesmente esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014, p. 101).

Vieira (2012) aborda duas funções primordiais do bibliotecário escolar como mediador, que são as funções: educativa e de cultura. A educativa que serve de apoio a autoeducação, utiliza livros

como método de interação. A cultura oferta o complemento da educação formal, possibilitando a leitura, a ampliação do conhecimento e as ideias acerca do mundo.

No que diz respeito sobre as responsabilidades e atribuições do bibliotecário escolar, Bicheri (2008, p. 32) expõe que:

O bibliotecário escolar tem sob sua responsabilidade, a promoção da leitura e da pesquisa, a aprendizagem permanente dos educandos, o conhecimento, orientação ao acesso e o uso das fontes de informação e recursos da biblioteca pelos usuários, a capacitação/atualização do corpo docente, elaboração e participação em projetos integrados com as diversas disciplinas e Departamentos, entre outros. Entre suas atribuições está a tarefa de disponibilizar ao professor espaço, fontes e recursos que possibilitem alcançar com sucesso e satisfação os objetivos de seu programa.

Já Fragoso (2002, p. 130) acredita que principais funções do bibliotecário são:

a) participar ativamente do processo educacional, planejando junto ao quadro pedagógico as atividades curriculares. E isso deve ser feito para todas as disciplinas, acompanhando o desenvolvimento do programa, colocando à disposição da comunidade escolar materiais que complementem a informação transmitida em classe; b) fazer da biblioteca um local descontraído, de modo a que os leitores se sintam atraídos para ela; c) estimular os alunos, através de atividades simples, desde o maternal, a se envolverem com propostas leitoras; d) estimular os educadores a vivenciarem a biblioteca da escola como um espaço pedagógico de educação continuada; e) proporcionar informações básicas que permitam ao aluno formular juízos inteligentes na vida cotidiana; f) oferecer elementos que promovam a apreciação literária, a avaliação estética e ética, tanto quanto o conhecimento dos fatos; g) favorecer o contato entre alunos de idades diversas; h) proclamar uma biblioteca para leitores solidários e não para leituras solitárias.

É a partir das tarefas exercidas pelo bibliotecário, que a biblioteca escolar se torna um ambiente atraente e de lazer, contribuindo nas atividades pedagógicas e incentivando o hábito da leitura.

No que se refere a função do bibliotecário a *International Federation of Library Associations and Institutions* (2000, p. 12) aborda que:

A principal função do bibliotecário escolar é a de contribuir para [o cumprimento] da missão e dos objetivos da escola, em que se incluem os processos de avaliação, implementação e desenvolvimento [da missão e dos objetivos] da biblioteca. Em cooperação com a direção da escola, com os administradores em geral e com o professorado, o bibliotecário deve estar envolvido no planejamento e na implementação dos programas escolares.

Para Almeida Júnior (2018) seria necessário constar as seguintes características no bibliotecário: organização, paciência, simplicidade, humildade e simpatia. O autor aborda ainda, que para um bibliotecário seja adequado é necessário:

[...] está em constante questionamento; é aquele que procura conhecer sua área de atuação; é aquele que tem consciência de que o usuário é seu fim último; que sabe que as informações com as quais lida não são neutras e imparciais; que está sempre procurando conhecer os motivos, o que há por trás de suas ações; é aquele que sabe que a informação é imprescindível para a formação do cidadão. O bibliotecário escolar é aquele que reconhece sua profissão como importante e necessária para a sociedade e se reconhece como um agente de transformação social (ALMEIDA JUNIOR, 2018, p. 77).

Já Duarte (2018) expressa que o bibliotecário tem que ter as seguintes características: motivado e motivador; criativo; articulado com os agentes educativos; flexível; entusiasmado; bem informado, além disso, o bibliotecário deve ser paciente; simpático; possuir conhecimento bem do acervo e dos recursos em potencial, tendo como foco suprir a demanda de informação; ainda tem que ser referência na biblioteca e que assuma a responsabilidade sobre as demandas informacionais.

Brito (2018, p. 17) afirma que é necessário que o bibliotecário tenha: “[...] conhecimento organizacional; liderança, visão gerencial e interdisciplinar; ética profissional; objetividade e crítica; motivação interna; habilidade para solução de problema; ação investigativa; criatividade entre outras”.

Em relação as novas tecnologias, demandam um novo papel dos bibliotecários, em que deve ter como principal função pedagógica e a criação do conhecimento, não delimitando apenas o armazenamento, organização e recuperação de informações (GASQUE; CASARIN, 2016).

É importante abordar a Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962 (BRASIL, 1962), que dispõe e regula a profissão de bibliotecário. O exercício do bibliotecário, só será permitido, a partir dos seguintes itens:

a) aos Bacharéis em Biblioteconomia, portadores de diplomas expedidos por Escolas de Biblioteconomia de nível superior, oficiais, equiparadas, ou oficialmente reconhecidas; b) aos Bibliotecários portadores de diplomas de instituições estrangeiras que apresentem os seus diplomas revalidados no Brasil, de acordo com a legislação vigente (BRASIL, 1962, p. 01).

É necessário ressaltar que a informação desempenha um papel fundamental, pois possibilita a geração de conhecimento, contribuindo assim, para o desenvolvimento de uma sociedade, portanto é fundamental que as escolas contenham uma biblioteca, e no mínimo, um bibliotecário.

Além disso, a biblioteca escolar deve buscar instrumentos adequados para atender e difundir a informação para os diversos usuários, não esquecendo dos usuários com deficiência, realizando planejamento da estrutura física local, assim como também, disponibilizando outros tipos de suporte informacionais, buscando sempre atualizar os recursos tecnológico.

No que diz respeito na formação do bibliotecário em relação à acessibilidade, é necessário ser repensada, pois em sua formação devem ser ofertadas disciplinas ou até minicursos com a temática que englobe inclusão e acessibilidade voltada para biblioteca, capacitando o bibliotecário para o mercado de trabalho e conhecimento sobre normas e diretrizes de acessibilidade.

Assim, o bibliotecário deve promover ações que eliminem as barreiras de informação, comunicação ou de locomoção, que impedem o acesso à informação e à geração de conhecimento.

Com uma biblioteca integrando o ambiente escolar, e profissional capacitado, além de promover o incentivo à leitura, a biblioteca escolar contribui no processo pedagógico, possibilitando o fornecimento de todo suporte informacional para a comunidade escolar, deste modo, satisfazendo a necessidade informacional dos alunos e professores.

4.2 PERSPECTIVAS DE APLICAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEIS

A biblioteca é essencial para o desenvolvimento social, cultural e educacional de um país, tendo como umas de suas principais funções a fomentação da leitura, a preservação e disseminação do conhecimento, contudo os serviços ofertados na biblioteca tem que estar acessíveis para os diversos usuários.

Caminhando nessa direção é importante apresentar a definição de serviço. Para Kotler (2000, p. 448), serviço é “[...] qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada”, pode-se dizer que o serviço não pode ser tocado, diferente de produto que o consumidor pode tocar antes de adquirir/consumir.

Complementando tal pensamento, Las Casas (2002, p. 17) aborda que os “[...] serviços constituem uma transação realizada por uma empresa ou por um indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem”. De fato, serviço não é algo físico; é incapaz de ser tocado ou sentido e, sua característica principal é atender, servir alguém.

Para Meirelles (2006, p. 134) serviço é:

[...] fundamentalmente diferente de um bem ou de um produto. Serviço é trabalho em processo, e não o resultado da ação do trabalho; por esta razão elementar, não se produz um serviço, e sim se presta um serviço. Esta perspectiva de abordagem conceitual incita mudanças significativas no tratamento até agora dado a estas

atividades, tanto em termos de classificação e quantificação nas contas nacionais, quanto do ponto de vista do seu papel na dinâmica econômica.

Com isso, pode-se afirmar que o serviço é intangível, reforçando este pensamento, Guimarães (2009, p. 07) expõe que “os serviços são imateriais, não podem ser mostrados ao cliente, não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem consumidos. O cliente não pode, pois, examinar em detalhe o serviço antes de o consumir”.

Guimarães (2009) aborda ainda que uma das características dos serviços é a inseparabilidade, que consiste em que os serviços não podem ser separados dos seus prestadores. E o mesmo são vendidos e consumidos no mesmo local.

Neste ínterim, torna-se necessário abordar a diferença entre produto e serviço. O produto é físico, diferente de serviço, o produto pode ser tocado, sentido e, consumido. Completando este pensamento, Bateson e Hoffman (2001, p. 34) define produto como “[...] algo que um consumidor compra e leva embora com ele ou consome ou, de alguma outra maneira, usa. Se não é físico, se não é algo que se pode levar embora ou consumir, então temos um serviço”.

Para Kotler e Armstrong (2003, p. 204) produto “É algo que pode ser oferecido a um mercado para apreciação, aquisição, uso ou consumo e para satisfazer um desejo ou uma necessidade”.

No entanto, Kotler e Keller (2006, p. 366) alertam que “[...] muitas pessoas acham que um produto é uma oferta tangível, mas ele pode ser muito mais do que isso. Um produto é tudo que possa ser oferecido a um mercado para satisfazer uma necessidade ou um desejo”. Produto vai além de algo físico, cujo objetivo principal é satisfazer a necessidade de um público.

Com base nesses conceitos de serviço e produto, pode-se citar alguns exemplos de serviços, tais como: assistência médica, banco, restaurante, hotéis, empresa de transporte coletivo. Todos oferecem prestação de serviços, e desempenham atividades e, tendo como foco atender as necessidades de seus clientes. Já os produtos podem-se citar: carros, bens de consumo, eletrodomésticos, entre outros.

No caso, as bibliotecas possuem tanto serviços quanto produtos de informação, sendo que serviços seriam o atendimento direto ao usuário; empréstimo domiciliar, consulta ao acervo, visita orientada, informação utilitária, serviço de referência, corrente de alerta, comutação bibliográfica, entre outros. Dentre os produtos, destacam-se: catálogos, boletins, manuais, *clipping*, entre outros.

Para Borges (2007) o serviço de informação é dividido em dois grupos, os serviços de atendimento à demanda e os serviços de antecipação à demanda. Os serviços de atendimento à demanda são aqueles desenvolvidos sob encomenda, que tem com o intuito de atender as demandas

dos usuários, exemplos desses serviços são as pesquisas de opinião e respostas técnicas, levantamentos bibliográficos, entre outros. Já os serviços de antecipação à demanda, visa atender as demandas dos usuários antes mesmo delas se tornarem demandas explícitas de informação, estão presentes nos serviços de alertas, nos de disseminação seletiva da informação, as análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e de cenários de futuro.

Duarte *et al.* (2015) elenca alguns serviços e produtos ofertados na biblioteca. Os serviços foram listados em: Disseminação Seletiva da Informação (DSI); Comutação Bibliográfica (COMUT); *Rich Site Summary* (RSS) (para serviços na internet); apresentação de mostruários e exposições; realização de eventos e campanhas; divulgação na web; serviços de sinalização; serviço de disponibilização de salas individuais; serviço que primam por acessibilidade; levantamento bibliográfico; pesquisa de opinião (enquetes, estudos, outros); respostas técnicas; acesso público à internet; alertas bibliográficos; análise de ambientes; uso das redes sociais para divulgar informações; blogs com informações úteis; serviços de referência digital; serviço de referência virtual; pergunta ao bibliotecário; referência online; perguntas frequentes; formação de interagentes; treinamentos específicos; diretório de recursos eletrônicos; base de dados; assistência por telefone; serviço de informação utilitária; serviço de automação; serviço de atendimento aos deficientes visuais; biblioterapia. Já os produtos de informação foram elencados em: livro; periódico; folder; recurso em Braille; texto falado; videotexto; audiolivro; computador para consulta à base de dados; informações aos visitantes em forma de brindes; panfleto; clipagem; manual; catálogo; base de dados; inventário; lista; cartilha.

Já Cunha e Cavalcanti (2008) elencam os serviços informacionais em: serviço comunitário de informação (serviços prestados a comunidade), serviço corrente de alerta (envia informações recentes sobre assuntos de interesse do usuário), serviço de acesso a base de dados (usuário tem acesso à base de dados do acervo), serviço de apoio (balcão de atendimento), serviço de consulta local (consulta ao acervo), serviço de empréstimo (no qual o usuário pode levar a obra do seu interesse para o seu domicílio), serviço de recorte de jornais (recorte de artigos relevante, armazenado por meio físico ou digital), serviço de impressão (função que oferece impressão de obras para seus usuários), e outros.

Em relação aos serviços em biblioteca percebe-se que os mesmos devem se adequar as novas mudanças e, buscar sempre melhorias para suprir as necessidades de informação de seus usuários. Contudo, para que isso aconteça é necessário conhecer o público que a frequenta e suas demandas, para que possa oferecer os serviços adequados a cada necessidade. Segundo Choo (1998, p. 38) os

produtos e serviços ofertados pela biblioteca, além de satisfazer a necessidade de informação do usuário, devem também solucionar problemas, pois

[...] usuários querem informações não apenas com respostas dadas de determinadas questões, mas também soluções para problemas. Mover questões para problemas significa mover uma base de assunto orientado em cada conhecimento. Precisa ser relevante e importante. Os produtos e serviços devem, portanto, ser dirigidos não somente a questões do tema do problema, mas também de contingências específicas que afetam a resolução de cada problema ou cada classe do problema.

Com o intuito de atender as necessidades informacionais dos usuários, faz-se necessário um estudo de usuário, pois o estudo permite uma maior proximidade com a biblioteca, uma vez que ao se fazer o estudo, o bibliotecário saberá as demandas necessárias para que o usuário se satisfaça com os produtos e serviços oferecidos pela biblioteca. Além disso, a biblioteca deve também buscar serviços e produtos pertinentes para usuários com deficiência, garantindo assim o acesso à informação a todos, ocasionando serviços e produtos adequados para ambos.

Visto a importância dos serviços de informação e a inclusão para todos, é fundamental conhecer algumas tipologias de serviços e que podem ser ofertados de maneira acessíveis para pessoas com deficiência, entre eles: Empréstimo Domiciliar, Consulta ao Acervo, Visita Orientada, Serviço de Acesso à Computadores, Serviço de Referência e Informação Utilitária.

4.2.1 Serviço de Empréstimo Domiciliar

O serviço de empréstimo, possibilita que o usuário leve a obra de sua preferência para seu domicílio por um período de entrega determinado, como também é definido a quantidade de obras que podem levar, a quantidade de materiais a serem emprestados depende do tamanho do acervo de cada biblioteca, tal serviço tem como função fomentar a leitura e a inclusão informacional.

Para que seja realizado o serviço de empréstimo é necessário que cada obra passe por processamento técnico, após serem exposto nas estantes, os usuários podem levar/consultar a obra. Para executar o empréstimo é preciso que o usuário possua um cadastro na biblioteca. Com a efetivação do empréstimo, possibilita que o usuário leve a informação para seu domicílio, tal informação pode contribuir para a geração do conhecimento, possibilitando inúmeros benefícios para a sociedade. De acordo com Lima (2012, p. 10):

[...] a leitura não pode estar associada somente a práticas escolares, tão pouco à decodificação dos símbolos, de forma enfadonha, mas a compreensão e análise crítica. O cidadão leitor pode formar suas próprias hipóteses, compartilhar ou

descartar opiniões, participar dos diversos setores sociais, criticar, inferir, estabelecer relações e tirar suas próprias conclusões. Tudo isso se traduz na estimulação intelectual que se propaga na leitura em sua totalidade, por que ela é um determinante de processos de pensamento, ela cumpre uma importante função social, pois é evidente a correlação que existe entre os hábitos de leitura e o desenvolvimento social e cultural das pessoas.

Contribuindo com esse pensamento Brito (2010, p. 10) aborda que:

O ato da leitura é muito mais do que simplesmente ler um artigo de revista, um livro, um jornal. Ler se tornou uma necessidade, é participar ativamente de uma sociedade, desenvolver a capacidade verbal, descobrir o universo através das palavras, além do fato que ao final de cada leitura nos enriquecemos com novas ideias, experiências. Através de um livro, milhares de crianças podem descobrir um universo de aventuras, um mundo só seu, repleto de magia que é concedido nas páginas de um livro. A leitura é uma atividade prazerosa e poderosa, pois desenvolve uma enorme capacidade de criar, traz conhecimentos, promovendo uma nova visão do mundo. O leitor estabelece uma relação dinâmica entre a fantasia, encontrada nos universos dos livros e a realidade encontrada em seu meio social.

Brito (2010) aborda ainda que a leitura não se constitui em atividades individuais, o leitor sempre faz parte de um grupo social, decerto o leitor carregará para seu grupo elementos da sua leitura, da mesma forma que a leitura trará vivências social, de experiência prévia e individual do mundo e da vida. Em relação ao conceito de leitura, na maioria das vezes está associado com a decifração dos códigos linguísticos e sua aprendizagem, entretanto deve ser considerada como um processo de formação social de indivíduo.

Já Farias (2017, p. 13) expõe que a leitura:

[...] faz parte fundamental do processo de comunicação e das práticas de aprendizagem do indivíduo e que, através desse meio, ele pode desenvolver saberes, contextualizar experiências, compartilhar emoções, construindo, assim, sua formação durante toda a vida. Ler favorece a ampliação das propostas que o indivíduo escolhe para desenvolver, uma vez que a leitura abre caminhos para infinitas escolhas das ações que o leitor intenta realizar.

Considerando-se a relevância da leitura para formação de um indivíduo, é essencial que a informação esteja disponível para os diversos públicos. Atualmente existem inúmeros recursos tecnológicos que pode possibilitar o atendimento para as diversas pessoas, uns dos recursos tecnológicos que a biblioteca pode oferecer é o serviço de empréstimo aos variados suportes, entre eles, livros em Braille e audiolivro, tal serviço possibilita o acesso à informação para usuários com deficiência visual. Para Menezes e Franklin (2008, p. 60):

As pessoas com deficiências visuais durante muito tempo, foram marginalizadas e excluídas social e digitalmente. Hoje, interagem com comunidades diversas de forma dinâmica e consistente, graças ao uso das tecnologias da informação e do conhecimento. Beneficiam-se de recursos informacionais, como a impressora Braille, o audiolivro, o livro falado, celulares, recursos que contribuem para seu desenvolvimento social e intelectual. Inclusão social, para um cidadão, significa estar incluído nas atividades socioeconômicas de seu país, ter desenvolvimento educacional, acesso às novas tecnologias da informação e do conhecimento, para uma ação participativa junto à sua comunidade.

O livro em Braille é um dos meios de leitura para pessoas com deficiência visual, sendo de suma importância para inserção desses usuários e, podendo abrir caminhos para conhecimento. Dessa maneira,

O livro em Braille não é apenas a ferramenta de aprendizagem como, também, um meio importante de comunicação e de acesso à informação para este público, possibilitando seu desenvolvimento pessoal e profissional, criando condições de autonomia, independência e inclusão social da pessoa com deficiência visual (LATORRE, 2014, p. 50).

Vale ressaltar a Lei nº 10.753/2003 (BRASIL, 2003), em que institui a Política Nacional do Livro, tendo como objetivo assegurar ao cidadão o direito de acesso e uso do livro, no Inciso XII assegura as pessoas com deficiência visual o acesso à leitura. A lei aborda ainda que os livros são:

I - fascículos, publicações de qualquer natureza que representem parte de livro; II - materiais avulsos relacionados com o livro, impressos em papel ou em material similar; III - roteiros de leitura para controle e estudo de literatura ou de obras didáticas; IV - álbuns para colorir, pintar, recortar ou armar; V - atlas geográficos, históricos, anatômicos, mapas e cartogramas; VI - textos derivados de livro ou originais, produzidos por editores, mediante contrato de edição celebrado com o autor, com a utilização de qualquer suporte; VII - livros em meio digital, magnético e ótico, para uso exclusivo de pessoas com deficiência visual; VIII - **livros impressos no Sistema Braille** (BRASIL, 2003, p. 01-02, **grifo nosso**).

Além do serviço de livro em formato em Braille, a biblioteca pode ofertar também audiolivro, em que é outro meio de leitura para pessoas com deficiência visual, possibilitando o acesso às informações, a aquisição de conhecimento, como também acesso as obras literárias, permitindo ouvir quando e onde quiser:

A utilização do áudio-livro é de suma importância para o estudo de literatura por pessoas com deficiência visual, pois esse formato de livro facilita o acesso às obras literárias que, de modo geral, ampliam a visão de mundo do leitor-ouvinte que refletirá criticamente sobre a realidade. A disseminação desse tipo de livro aproxima os alunos com deficiência visual da literatura, já que a maioria do acervo em áudio é de obras literárias (BEZERRA; RAMOS, [20--], p. 74).

O *audiobook* é considerado um livro em áudio, em geral os arquivos são gravados nos formatos MP3, WMA, dentre outros, e podem ser pagos ou gratuitos, tal suporte possibilita aos usuários autonomia, agilidade, versatilidade e inclusão social. No que se refere à prática de leitura, o audiolivro pode auxiliar as pessoas com deficiência visual, no entanto, não atua como um substituto do livro em Braille (FARIAS, 2012).

Para Lima e Moura (2016, p. 25) o audiolivro pode:

[...] permitir que pessoas com deficiência visual, ou sem sensibilidade na ponta dos dedos para ler em braile ou, ainda, aquelas com dificuldades advindas da idade avançada, como o mal de Parkinson, possam ter acesso, através da audição, ao universo da literatura, pois, por meio deste formato, podem ter acesso à informação e ao conhecimento (LIMA; MOURA, 2016, p. 25).

Visto a importância de livros em Braille e do audiolivro, é necessário que a biblioteca forneça o serviço de empréstimo desses materiais, para que isso aconteça é preciso que a biblioteca adquira esses tipos de suporte informacionais, fornecendo assim, informação e acesso as obras literárias de forma mais inclusiva.

4.2.2 Serviço de Consulta ao Acervo

O Serviço de Consulta ao Acervo fornece ao público geral o acesso as informações tratadas e armazenadas na biblioteca. Tal tratamento é realizado pelo bibliotecário, sendo o único profissional capacitado para organizar as informações. Complementado este pensamento, Holanda e Nascimento ([20--], p. 02) abordam que:

O bibliotecário é o profissional que torna acessível à informação ao usuário, independentemente do suporte que ela apresente, ou seja, a base do trabalho desse profissional se direciona para as técnicas de organização e o tratamento da informação para fins de recuperação e uso. Nesse processo entre busca e recuperação da informação o bibliotecário é o mediador, sendo o que busca o aprimoramento crítico para avaliar os recursos e os produtos que a informação disponibiliza. Além de perito no tratamento da informação, é o responsável pela democratização do acesso à mesma, colaborando para o desenvolvimento social e os avanços científicos e tecnológicos.

De fato, o bibliotecário é um mediador da informação e tem como principal função a organização e obtenção de informações. Caminhando nesta direção, o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) ([20--], p. 01) define o bibliotecário como:

[...] profissional de nível superior que atua no mercado de trabalho com uma visão ampla e objetiva da sociedade e de seus variados segmentos. O bibliotecário é capaz de atuar em qualquer função que vise a organização e obtenção de informações e como gestor da informação e do conhecimento para atender às necessidades de informação da sociedade. O bibliotecário economiza tempo e recursos para seus clientes, colocando ao seu alcance informações já selecionadas, precisas e de fundamental importância para o sucesso das organizações.

Contudo, a partir do surgimento das novas tecnologias da informação e comunicação, o bibliotecário deve buscar constantemente atualização. Além disso, é essencial que o bibliotecário busque a acessibilidade nas bibliotecas. Reforçando esta ideia, Souza *et al.* (2013, p. 12-13) expõem que:

Ao bibliotecário cabe refletir e assumir o seu compromisso ético com a profissão e com o desenvolvimento da área, procurando tomar consciência de que a educação continuada, o maior envolvimento nos eventos da área e a procura constante por capacitação profissional são fundamentais para seu crescimento profissional, o que refletirá sobre o melhor atendimento das necessidades de informação dos usuários com deficiências. Cabe ao bibliotecário, também, assumir seu papel social de disseminador da informação e contribuir para a diminuição da exclusão informacional.

No que diz respeito a acessibilidade no Serviço de Consulta ao Acervo, as bibliotecas podem implantar o autoatendimento, tal serviço pode ser acessível, a partir das tecnologias assistivas que pode auxiliar no uso do computador, uma das tecnologias que pode ser utilizada são os ampliadores de tela.

Os ampliadores de tela são aplicativos que tem como finalidade ampliar o conteúdo na tela do computador, facilitando assim, uso por pessoas por baixa visão. São exemplos dessa tecnologia assistiva a Lente de Aumento do Sistema Operacional *Microsoft® Windows*, a Lente Pro do NCE/UFRJ e o *Zoom Text* da *Ai Squared* (PUPO; MELO; FERRÉS, 2006).

Outra tecnologia que pode auxiliar no uso do computador são os leitores de tela com síntese de voz, que são aplicativos que proporcionam a leitura de informações textuais via sintetizador de voz, podendo ser utilizado pelas pessoas com deficiência visual. Uns dos softwares leitores de tela, podemos citar: DOSVOX, NVDA e JAWS.

O DOSVOX é um sistema operacional criado pelo Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), sob a supervisão do analista José Antônio dos Santos Borges, da Divisão de Assistência ao Usuário, este sistema operacional foi o primeiro sintetizador de voz brasileiro gratuito, e que tem como finalidade atender as pessoas com deficiência visual, tal sistema permite que essas pessoas utilizem microcomputador comum. O programa é composto por:

sistema de síntese de fala para língua portuguesa; editor, leitor e impressor/formatador de textos; ampliador de telas para pessoas com baixa visão; programas educativos, para auxiliar à educação das crianças com deficiência visual; programas para acesso à Internet, como Correio Eletrônico, entre outros recursos (SILVA, [20--]).

Para Borges ([20--]) o que diferencia o DOSVOX de outros sistemas voltados para as pessoas com deficiência visual, é que no DOSVOX a comunicação homem-máquina é muito mais simples, o sistema estabelece um diálogo amigável, a partir de programas específicos e interfaces adaptativas.

A seguir, a tela inicial do DOSVOX (FIGURA 16) e seu menu (FIGURA 17):

Figura 16 - Tela Inicial do DOSVOX

```

DOSVOX
*****
** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **
** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **
** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **
** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **
** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **
** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **
*****
Sistema Operacional DOSVOX - Versão 3.1a
Núcleo de Computação Eletrônica da UFRJ

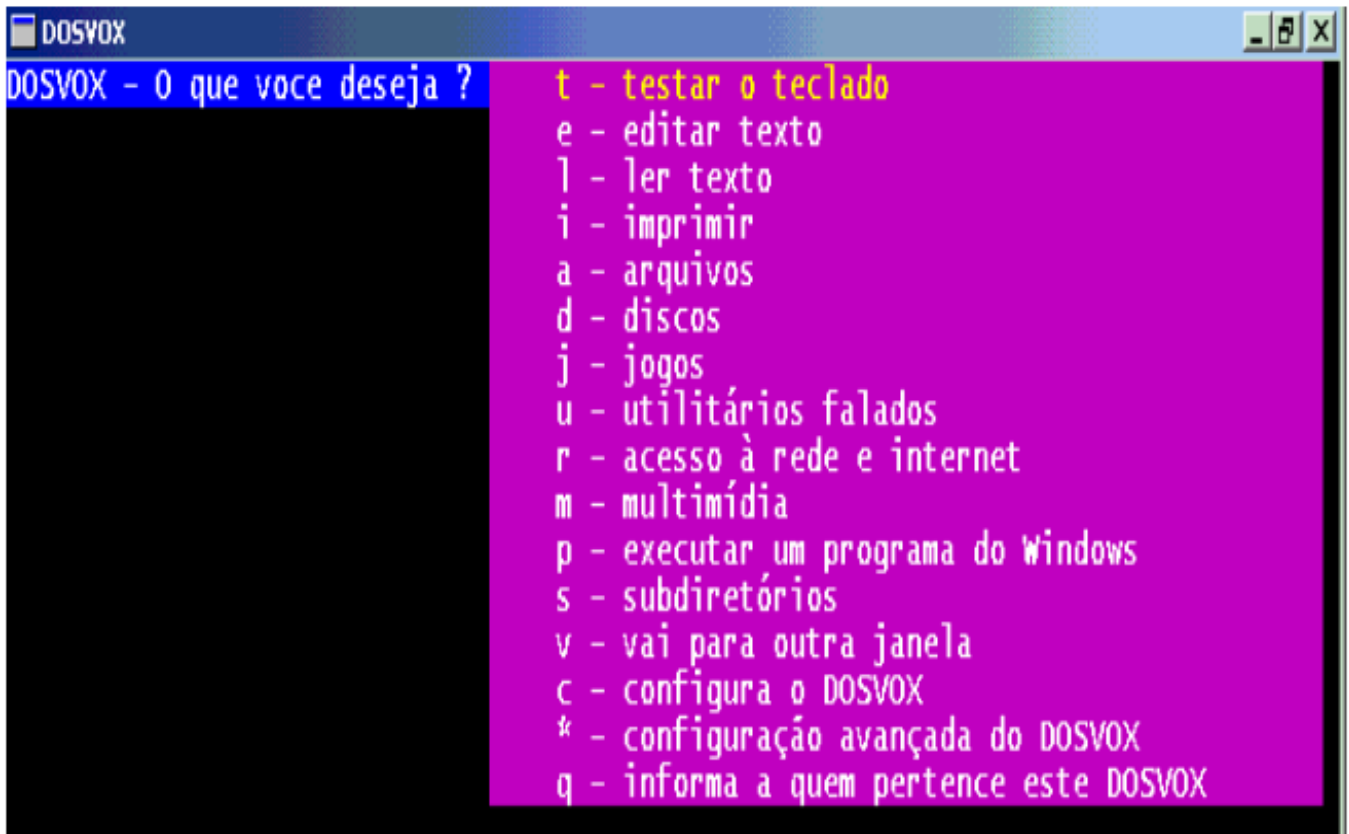
Boa tarde !

Direção técnica: (021)2598-3117 - Prof. José Antonio Borges
                  e-mail: antonio2@nce.ufrj.br
Duvidas técnicas: (021)2598-3198 - CAEC - UFRJ
                  Bernard Condorcet: bernard@nce.ufrj.br
                  Geraldo Junior   : geraldo@intervox.nce.ufrj.br
                  Marcelo Pimentel : marcelo@intervox.nce.ufrj.br
                  Renato Costa     : rcosta@nce.ufrj.br
Projeto Dosvox:  http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox
DOSVOX Estudantil: http://www.saci.org.br

DOSVOX - O que voce deseja ?
  
```

Fonte: Instituto Tércio Pacitti ([20--?]).

Figura 17 - Menu do DOSVOX



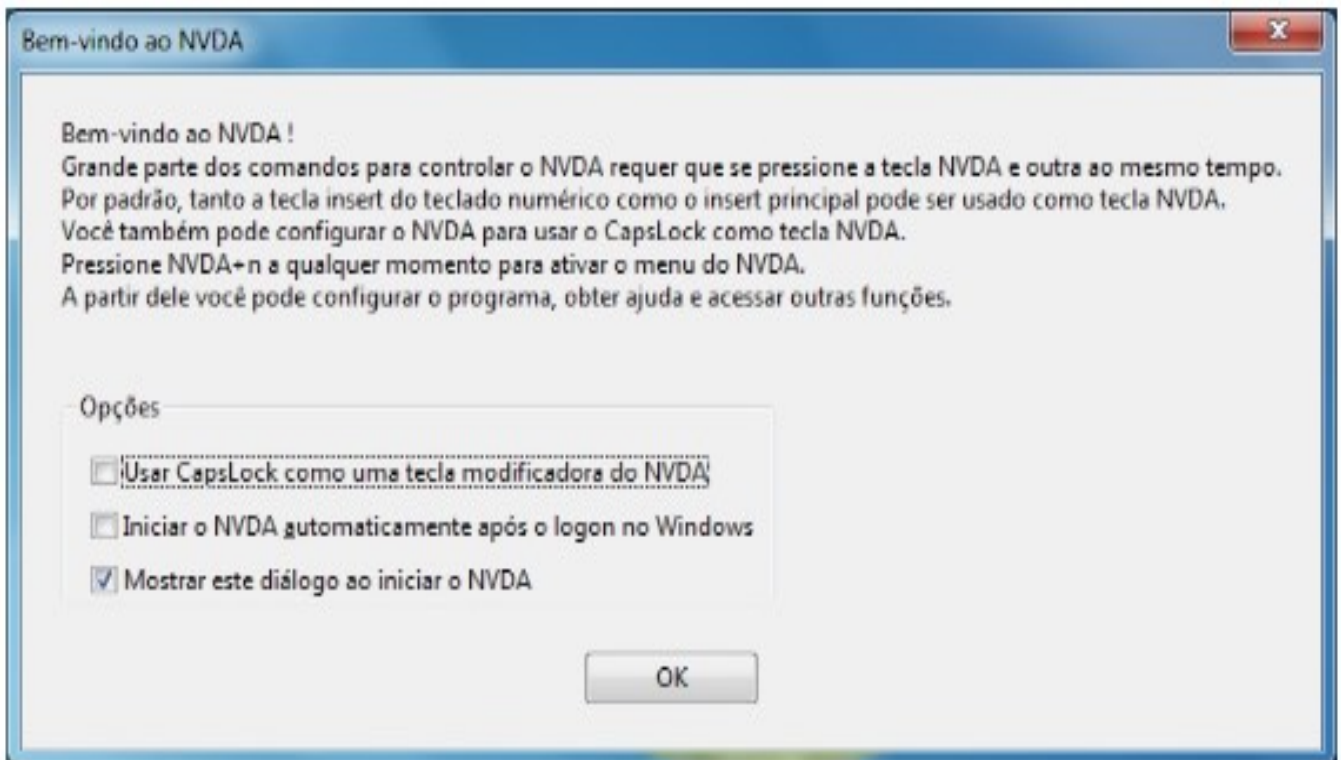
Fonte: Instituto Tércio Pacitti ([20--?]).

O segundo software leitor de tela é o *Non Visual Desktop Access* (NVDA) também gratuito, utilizado apenas no Microsoft Windows, tal software é totalmente funcional e portátil, que pode ser baixado em PC, ou para uma mídia portátil, como em USB, e que pode ser usado em qualquer computador.

O NVDA foi iniciado em meados de 2006, por Michael Curran, e para atingir seus objetivos Michael estabeleceu alguns princípios básicos a serem seguidos: o leitor deve ser gratuito e que deve ser licenciado de modo a que qualquer pessoa possa contribuir para a melhoria, e que permaneça aberto a novas ideias, sugestões e experimentos, e na medida do possível, seguir um “design” de fácil entendimento para programadores iniciantes (ULIANA, 2008).

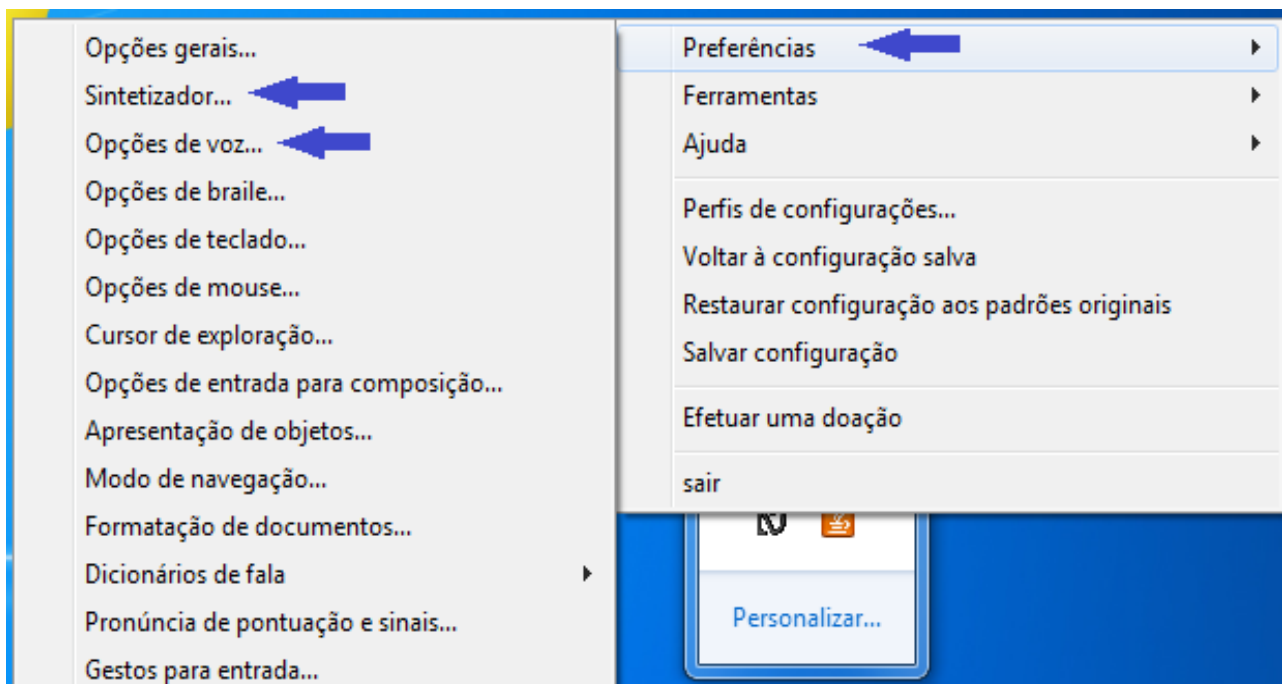
A seguir, a tela inicial do NVDA (FIGURA 18) e seu menu (FIGURA 19):

Figura 18 - Tela inicial do NVDA



Fonte: Universidade Federal do Pará ([20--?]).

Figura 19 - Menu do NVDA



Fonte: Universidade Federal do Pará ([20--?]).

O *Job Access With Speech* (JAWS) é composto por um sistema de leitura de telas exibidas no computador, além disso, possui um sintetizador de voz para reconhecimento de comandos efetuados por parte do usuário, o JAWS que por sua vez é pago, conta também com suporte que fornece uma opção de saída em Braille. Os programas para os quais o JAWS executa sua função são o *Microsoft Office*, *Internet Explorer*, *Windows Live Messenger*, *Corel Word Perfect*, *Adobe Acrobat Reader*, *Pacote IBM Lotus Symphony*, entre outros. O programa ainda oferece suporte para utilização de navegação na internet e com uma página de auxílio para o treinamento do usuário (ACESSIBILIDADE EM FOCO, [20--?]).

Galli (2017) apresenta os prós e os contra do JAWS, entre os prós está a sua instalação que é fácil, além disso, possui leitura de voz iniciando assim que se abre o instalador, é compatível com diversas linhas Braille, disponível em português brasileiro e outros 20 idiomas, tem integração com pacote Office, Firefox, Chrome e Internet Explorer. Os contras foram elencados em: vozes muito mecânicas e pouco fluidas, erros de tradução de algumas teclas para o português brasileiro, dificuldade para acessar menus de configuração.

A seguir, a tela inicial e menu do JAWS (FIGURA 20):

Figura 20 - Tela inicial e menu do JAWS



Fonte: Galli (2017).

Uma outra opção, além dos *softwares* leitores de tela são os teclados que vem com sistema Braille embutido nas teclas. O teclado em Braille é utilizado pelas pessoas cegas para escrita. As células possuem seis pontos, que podem ser preenchidas de diversas formas. Cada combinação refere-se a uma letra do alfabeto ou número (ELGSCREEN, 2017).

Outro recurso que pode ser utilizado é o teclado ampliado, tal produto possui teclas ampliadas e cores em contrastes que facilita a visualização da pessoa com baixa visão, que possibilita para estes usuários a visualização com maior qualidade, auxiliando essas pessoas.

Alguns modelos de teclado ampliado chegam a ter os caracteres de três a quatro vezes maiores que os teclados comuns. Normalmente, o branco ou amarelo é usado nas teclas em contraste com as informações em preto, o que favorece o uso (ELGSCREEN, 2017).

Com bases nas tecnologias assistivas ora citadas, a biblioteca pode oferecer também o serviço de consulta online, este serviço possibilita que o usuário tenha acesso à Consulta ao Acervo em qualquer lugar, para isso é necessário que o site atenda os princípios de acessibilidade descritos nos padrões governamentais (e-MAG 3.1), que por sua vez, seguem os padrões internacionais do W3C através do WCAG 2.1.

O modelo em acessibilidade em governo eletrônico (e-MAG) é um documento que contém recomendações de acessibilidade a serem implementadas nos sites e portais do governo brasileiro, de forma padronizada e de fácil implementação. A versão atual, 3.1 surgiu de uma parceria entre o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (Departamento de Governo Eletrônico) e o Projeto de Acessibilidade Virtual do IFRS, atual Centro Tecnológico de Acessibilidade do IFRS (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul). Tal documento está organizado em seis seções. Na seção 1 contém a introdução. Já na seção 2 aborda o processo para desenvolver um site acessível. As recomendações de acessibilidade estão apresentadas na seção 3. Na seção 4 contém os elementos padronizados de acessibilidade digital no Governo Federal. As partes desaconselhadas estão contidas na seção 5. E por fim na seção 6 contém o glossário (BRASIL, 2018).

Segundo o Consórcio *World Wide Web* (W3C) ([20--]) as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG 2.1) contém diversas recomendações que tem como finalidade tornar o conteúdo da Web mais acessível. Adotando estas diretrizes torna-se o conteúdo acessível a um maior número de pessoas com deficiência, em que inclui pessoas com cegueira e baixa visão, surdez e baixa audição, limitações de movimentos, incapacidade de fala, fotossensibilidade e combinações destas características, e alguma acomodação para dificuldades de aprendizagem e limitações cognitivas, e o conteúdo da Web ficará mais acessível.

Com o serviço de consulta acessível, possibilita que os usuários busquem as informações que estão necessitando, com autonomia. A acessibilidade desse serviço pode ser alcançada a partir das tecnologias assistivas citadas anteriormente.

4.2.3 Serviço de Visita Orientada

O Serviço de Visita Orientada consiste na apresentação das instalações da biblioteca, dos seus serviços e produtos para alunos calouros, novos professores e visitantes. Esse serviço é essencial pois possibilita a divulgação dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca.

Sem o Serviço de Visita Orientada na biblioteca, os usuários não conhecerão os serviços e produtos ofertados na instituição, e conseqüentemente alguns dos serviços e os produtos ficarão em desuso.

Considerando a importância do Serviço de Visita Orientada na biblioteca, faz-se necessário se tornar acessível. Pode-se tornar este serviço acessível para pessoas com deficiência auditiva, a partir de um Tradutor e intérprete de línguas de sinais. No qual este profissional deve lidar com:

[...] situações que demandam estratégias linguísticas diferenciadas, posturas e conhecimentos específicos. Estes podem ser desenvolvidos ao longo da formação profissional construída, entre outros, a partir da partilha pela troca de experiências, que, somadas a outros fatores, se configuram como subsídio aos processos da tradução e interpretação (GIAMLOURENÇO, 2018, p. 60).

Segundo o Portal educação ([20--]) o Intérprete de Libras tem como função a interpretação de uma dada língua de sinais para outro idioma, ou deste outro idioma para a língua de sinais. E a função deste profissional exige alguns preceitos éticos, entre eles a imparcialidade (interpretação neutra); distância profissional (não deve ocorrer interferência da vida pessoal); confiabilidade (sigilo profissional); discrição (estabelecer limites no seu envolvimento durante a atuação) e fidelidade (sem alterar a informação, interpretação deve ser fiel).

Para Marcon (2012, p. 238) o Tradutor e intérprete de línguas de sinais é:

[...] o profissional que interpreta e traduz a mensagem de uma língua para outra de forma precisa, permitindo a comunicação entre duas culturas distintas. Ele possui, assim, a função de intermediar a interação comunicativa entre o surdo e a pessoa que não usa a Libras.

Vale ressaltar a Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010, que regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), tal formação desse profissional deve

ser realizada por meio de cursos de educação profissional reconhecidos pelo Sistema que os credenciou; cursos de extensão universitária e cursos de formação continuada promovidos por instituições de ensino superior e instituições credenciadas por Secretarias de Educação (BRASIL, 2010b).

São atribuições do Tradutor e intérprete de línguas de sinais:

I - efetuar comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdos-cegos, surdos-cegos e ouvintes, por meio da Libras para a língua oral e vice-versa; II - interpretar, em Língua Brasileira de Sinais - Língua Portuguesa, as atividades didático-pedagógicas e culturais desenvolvidas nas instituições de ensino nos níveis fundamental, médio e superior, de forma a viabilizar o acesso aos conteúdos curriculares; III - atuar nos processos seletivos para cursos na instituição de ensino e nos concursos públicos; IV - atuar no apoio à acessibilidade aos serviços e às atividades-fim das instituições de ensino e repartições públicas; e V - prestar seus serviços em depoimentos em juízo, em órgãos administrativos ou policiais (BRASIL, 2010b, online).

Além disso, o Tradutor e intérprete deve zelar pelos valores éticos respeitando as pessoas com deficiência auditiva e, em especial:

I - pela honestidade e discrição, protegendo o direito de sigilo da informação recebida; II - pela atuação livre de preconceito de origem, raça, credo religioso, idade, sexo ou orientação sexual ou gênero; III - pela imparcialidade e fidelidade aos conteúdos que lhe couber traduzir; IV - pelas postura e conduta adequadas aos ambientes que frequentar por causa do exercício profissional; V - pela solidariedade e consciência de que o direito de expressão é um direito social, independentemente da condição social e econômica daqueles que dele necessitem; VI - pelo conhecimento das especificidades da comunidade surda (BRASIL, 2010b, online).

O Tradutor e intérprete de línguas de sinais é de suma importância no Serviço de Visita Orientada, pois auxilia o bibliotecário na apresentação da biblioteca. Pode ser pensando também em capacitar o bibliotecário com o curso de Libras. Contribuindo assim, para que as pessoas com deficiência auditiva, conheçam os serviços e produtos informacionais da biblioteca.

Vale ressaltar que para que os serviços e produtos sejam utilizados é necessário que os ambientes estejam acessíveis também para as pessoas com deficiência física.

Caminhando nesta direção as bibliotecas devem atender a NBR 9050/2004. A norma aborda que as portas, inclusive de elevadores, devem ter um vão livre com no mínimo 0,80 m e altura mínima de 2,10 m. Já nas portas de duas ou mais folhas, pelo menos uma delas deve ter o vão livre de 0,80 m. Além disso, a distância entre estantes de livros deve ser de no mínimo 0,90 m de largura. Nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, necessita haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas, recomenda-se a rotação de 180°, e que pelo menos 5%, com no mínimo uma das mesas

devem ser acessíveis, recomenda-se ainda que, pelo menos, outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004).

Assim, com o Serviço de Visita Orientada acessível, assegura que os usuários conheçam os serviços e produtos ofertados pela biblioteca.

4.2.4 Serviço de Acesso à Computadores

O Serviço de Acesso à Computadores concede o acesso aos sites para pesquisa escolar a partir da internet. Segundo Garcia ([20--?], online) a internet é:

[...] o nome reduzido que significa Internetwork system (sistema de interconexão de rede de comunicação). É considerada a rede das redes de comunicação. Ela significa muitas redes de comunicação diferentes, que são dirigidas e operadas por uma grande quantidade de organizações, que estão ligadas, interconectadas coletivamente para formar a Internet. A Internet pode permitir a comunicação e o compartilhamento de recursos e dados com pessoas em sua rua ou ao redor do mundo. Uma das maiores vantagens da Internet é que ela é uma ferramenta que fornece acesso a uma enorme quantidade de informações que estão disponíveis em todo o mundo.

De fato, a internet possibilita inúmeras informações, muitas das informações disponibilizadas são úteis. Tais informações podem gerar conhecimento. Complementando este pensamento Fonseca (2009, online) afirma que:

[...] a internet como forma e ferramenta de conhecimento apresenta-nos como algo fantástico e acessível porém o uso desta ferramenta para obtenção de conhecimento deve ser feito de maneira moderada pois como no mundo real a internet apresenta bons e maus conhecimentos. A internet pelo alcance global nos transporta a viagem de um conhecimento universal e infinito e se moderado de altíssima qualidade.

A internet é flexível, na qual disponibiliza um conteúdo extenso sobre qualquer assunto. Para Teixeira (2001, p. 62):

A imensa quantidade de informações disponíveis na Internet e a ampliação das possibilidades de comunicação entre os indivíduos fizeram com que a rede se tornasse um imenso repositório de dados e uma extraordinária oportunidade de diálogo e troca de informações e conhecimento. Fatores como esses acabaram por impulsionar o desenvolvimento de serviços baseados em interfaces amigáveis a fim de facilitar o gerenciamento e a utilização eficiente dos recursos disponíveis na rede, gerando aplicações e oferecendo uma gama de serviços que promovem formas efetivas de comunicação e de relação entre seus usuários.

Visto a importância da internet, é fundamental tornar os computadores acessíveis. Nesta direção é importante abordar a Norma 9050/2004, na parte que retrata de computadores em

bibliotecas e centros de leituras. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004) pelo menos 5% do total de terminais de consulta por meio de computadores e acesso à internet devem ser acessíveis à Pessoa em Cadeira de Rodas (P.C.R.) e Pessoa com Mobilidade Reduzida (P.M.R.) Recomenda-se, ainda que, pelo menos, outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

As ferramentas que podem ser utilizadas para esse serviço são os ampliadores de tela, leitores de tela, tais equipamentos foram abordadas na seção de Serviço de Consulta ao Acervo. Além disso, existe software que tem o mesmo fim, entre eles: teclado virtual, simulador de mouse e reconhecedor de voz.

O teclado virtual pode ser usado por pessoas com deficiência motora, de moderada a grave, como forma de substituir o teclado físico. O teclado virtual constitui-se por uma imagem de um teclado projetada na tela do computador de forma que quando o mouse é acionado sobre um dos símbolos disponíveis, o programa traduz para a ação correspondente do teclado. Há outras maneiras de acionar o teclado virtual, por meio da utilização de outras ferramentas, alternativas ao mouse convencional, mas o funcionamento é similar. Existe muitos softwares dessa categoria disponíveis no mercado, o mais conhecido é o Teclado Virtual do *Windows* (SILVA *et al.* [20--?]).

Já o simulador de mouse pode ser utilizado por pessoas com deficiência motoras graves. No qual é um software que substitui o mouse convencional, no qual possui outras formas de interação. Uma das formas mais comuns é a barra de ferramentas com os comandos para mudar a direção do mouse, clique e clique duplo. Essa barra pode ser utilizada de diversas maneiras, até mesmo pelo teclado ou comandos de voz. Uma ferramenta bastante conhecida dessa categoria é a *Rata Plaphoons* (FIGURA 21). Outra categoria de simulador de mouse é a de programas que capturam movimentos da cabeça por meio de uma câmera e movimentam o cursor de acordo com o movimento capturado. Exemplos gratuitos de ferramentas desse tipo são o *HeadDev* e o *CameraMouse* (SILVA *et al.* [20--?]).

A seguir, na Figura 21, o menu *Rata Plaphoon*, e em seguida, na Figura 22, o Simulador de mouse por movimento capturado:

Figura 21 - Menu Rata Plaphoon



Fonte: Galvão Filho ([20--]).

Figura 22 - Simulador de mouse por movimiento capturado







Fonte: Galvão Filho ([20--]).

O reconhecedor de voz é uma ferramenta que reconhece os comandos ditados pelo usuário, e que alguns softwares aceitam certos comandos de voz. Um software a essa categoria é o *IBM ViaVoice*, com o mesmo é possível navegar pelo sistema operacional e inclusive redigir textos sem a utilização de nenhum hardware auxiliar (SILVA *et al.* [20--?]).






Vale ressaltar que existem recursos de acessibilidade nos computadores, para aqueles que utilizam o sistema operacional *Windows*, tal sistema possui atalhos de teclado com lupa, que ajudar as pessoas com baixa visão, e outros atalhos de teclado adicionais com acessibilidade. A seguir, nas Figuras 23 e 24, como utilizar esses atalhos.

Figura 23 - Atalhos de teclado da lupa

Pressione esta tecla	Para fazer isto
Tecla do logotipo do Windows  + sinal de adição (+)	Ativar a Lupa
Tecla do logotipo do Windows  + Esc	Desativar a Lupa
Tecla do logotipo do Windows  + sinal de adição (+) ou sinal de subtração (-)	Ampliar ou reduzir quando a Lupa estiver ativada
Ctrl + Alt + roda de rolagem do mouse	Ampliar e reduzir usando a roda de rolagem do mouse
Tecla do logotipo do Windows  + Ctrl + M	Abrir as configurações da Lupa
Ctrl + Alt + teclas de direção	Aplicar panorâmica no sentido das teclas de direção
Ctrl + Alt + I	Inverter cores
Ctrl + Alt + F	Alternar para o modo de exibição de tela inteira
Ctrl + Alt + L	Alternar para o modo de exibição de lente
Ctrl + Alt + D	Alternar para o modo de exibição encaixado
Ctrl + Alt + M	Percorrer modos de exibição
Ctrl + Alt + R	Redimensionar a lente com o mouse
Shift + Alt + teclas de direção	Redimensionar a lente com o teclado
Ctrl + Alt + Barra de espaço	Ver a área de trabalho inteira rapidamente usando o modo de exibição de tela inteira

Fonte: Microsoft ([20--]).

Figura 24 - Atalhos de teclado adicionais para acessibilidade

Pressione esta tecla	Para fazer isto
Shift direita por oito segundos	Ativar e desativar as teclas de filtragem
Alt esquerda + Shift esquerda + Print Screen	Ativar ou desativar o Alto Contraste
Alt esquerda + Shift esquerda + Num Lock	Ativar ou desativar as teclas do mouse
Shift cinco vezes	Ativar ou desativar as teclas de aderência
Num Lock por cinco segundos	Ativar ou desativar as teclas de alternância
Tecla do logotipo do Windows  + U	Abrir a Central de Facilidade de Acesso
Tecla do logotipo do Windows  + Ctrl + C	Ativar ou desativar filtros de cor
Tecla do logotipo do Windows  + Ctrl + N	Abrir as configurações do Narrador
Tecla do logotipo do Windows  + Ctrl + S	Ativar o Reconhecimento de Fala do Windows
Tecla do logotipo do Windows  + Ctrl + O	Ativar o teclado virtual

Fonte: Fonte: Microsoft ([20--]).

Visto algumas ferramentas que podem ser incluídas no Serviço de Acesso à Computadores: ampliadores de tela, leitores de tela, teclado virtual, simulador de mouse, reconhecedor de voz e as ferramentas disponíveis no sistema operacional *Windows*. É necessário também ter um treinamento com os funcionários, com a capacitação dos funcionários, os mesmos estarão preparados para atender os usuários com deficiência.

4.2.5 Serviço de Referência

O termo Serviço de Referência foi usado pela primeira vez em 1891, na revista de Biblioteconomia *Library Journal*, em seu índice. O Serviço de Referência é composto por vários componentes, entre os principais estão: relações humanas, que designa da relação entre o bibliotecário e usuário, por meio do contato virtual ou pessoal; acesso à diferentes suportes informacionais, que exige um amplo conjunto de requisitos para um bom funcionamento, como pessoas qualificadas, recursos tecnológicos, infraestrutura e organização (BELLUZZO, 2016).

Para Macedo (1990, p. 12) o Serviço de Referência, em sentido restrito, a sua essência é o:

[...] atendimento pessoal do bibliotecário - profissional preparado para esse fim - ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou para usar a biblioteca e seus recursos e

precisar de orientação; ou, ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

Macedo (1990) aborda ainda que no sentido amplo, o Serviço de Referência é composto por cinco linhas de atuação, que são comuns em todas as bibliotecas: Serviço de Referência Propriamente Dito; Educação do Usuário; Alerta e Disseminação da Informação; Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca e Administração/Supervisão do Setor de Referência. No entanto, cada biblioteca terá o Serviço de Referência correspondente às características, condições materiais e recursos humanos de onde esteja inserido.

Pode-se afirmar que o Serviço de Referência tem como principal função atender os usuários de maneira eficiente, com atendimento diferenciado, promovendo a relação do bibliotecário com o usuário. Observa-se que o bibliotecário deve buscar compreender a necessidade de informação de cada usuário, fornecendo respostas seguras e rápidas.

A respeito das funções do Serviço de Referência, Mangas (2007) apresenta que as principais funções desse serviço são: acolher, informar, formar e orientar. No que tange a função de acolher, a mesma tem como finalidade receber com simpatia e profissionalismo os usuários. Já a função de informar tem a intuição de resolver as perguntas e encontrar as informações dos usuários. A finalidade de formar é ensinar os usuários na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca. O intuito de orientar tem como objetivo ajudar os usuários dentro da biblioteca na localização das obras ou encaminhá-los para os serviços que melhor possam responder às suas necessidades.

No que se refere aos objetivos do Serviço de Referência, Figueiredo (1992, p. 09) aborda:

[...] o serviço de referência pode variar quanto aos seus objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca. Ademais, os métodos de proporcionar serviços de referências aos consulentes dependem também de circunstâncias individuais e das diretrizes de cada biblioteca específica, as quais certamente não se enquadram em padrões preestabelecidos.

Assim, pode-se afirmar que o principal objetivo do Serviço de Referência seja encontrar resposta/informação que tenha um retorno satisfatório ao usuário, mediante técnicas eficientes utilizadas pelo bibliotecário.

A qualidade do Serviço de Referência depende das competências técnicas do bibliotecário. Segundo Mangas (2007, p. 09-10) as competências do bibliotecário deverão ser as seguintes:

- O domínio das técnicas da entrevista de referência;
- O adequado conhecimento das obras de referência existentes sobre o tema ou temas em que está especializada

a biblioteca, isto é, o conhecimento da estrutura bibliográfica interna da literatura científica. • A compreensão da relação entre as fontes de informação primárias e secundárias de uma determinada área científica; • O conhecimento do ritmo de crescimento da literatura respectiva, isto é, que fontes vão surgindo, produzidas por quem e com que frequência; • O conhecimento da idade das fontes e das respectivas lacunas; • A diversidade de recursos de informação de uma determinada área científica (fontes impressas, bases de dados, CD-ROM's e Internet); • O conhecimento das técnicas de selecção, recuperação, tratamento e difusão de informação quer a partir das fontes de informação tradicionais quer a partir dos novos suportes e recursos de informação como a Internet; • Conhecimentos vastos das tecnologias de informação e comunicação.

Caminhando nesta direção, o que se pode esperar de um Serviço de Referência é que:

[...] além de atender a necessidade de busca por informações, de servir como guia dos serviços oferecidos pela biblioteca e de orientar a pesquisa, é que recebamos um tratamento personalizado e diferenciado, pois os usuários são a razão da existência de uma biblioteca (COSSICH, 2014, p. 01).

Visto a importância do Serviço de Referência é necessário torna-lo acessível, pode ser pensando em colocar na biblioteca um Tradutor de Libras que dará suporte ao bibliotecário, fazendo a mediação, ou até mesmo a biblioteca poderá promover a capacitação dos bibliotecários, facilitando assim, a comunicação entre este público e, ajudando a encontrar a informação que o usuário precisa. Para Miranda (2015, p. 72):

A biblioteca é um ambiente democrático que propicia igualdade de oportunidades a todos os indivíduos e para que isso ocorra precisa estar em conformidade com as políticas públicas de acessibilidade e ter profissionais capacitados para atender aos usuários que precisem de atendimento diferenciado, pois esses profissionais atuarão como intermediários garantindo a todos seu direito de acesso à informação.

Assim, com um Tradutor de Libras ou capacitação dos bibliotecários, com curso de Libras, a biblioteca abre portas para inclusão informacional para as pessoas com deficiência auditiva, permitindo uma comunicação eficiente e, possibilitando um retorno na busca da informação desejada.

4.2.6 Serviço de Informação Utilitária

A expressão informação utilitária, tem sido utilizada para designar informações que auxiliam nas soluções de problemas cotidianos das pessoas. Como por exemplo, assuntos ligados à educação, emprego, saúde, direitos humanos, segurança pública e outros. Voltado para biblioteca, este tipo de informação é ofertado por meio do serviço de informação para a comunidade (*community information services*), foi fundado em 1949 e revisto na década de 70, e que se desenvolveu, principalmente, nos Estados Unidos e em alguns países europeus (CAMPELLO, 1998).

É importante ressaltar que o Serviço de Informação Utilitária, possui outras denominações: informação para a comunidade, informação pública, informação para a cidadania, por solucionar ou prevenir algum problema, contribui para a sobrevivência da sociedade, é conhecido também por sobrevivência (MONTEIRO; SILVA, 2014).

Uma das características do Serviço de Informação Utilitária é a sua efemeridade, ou seja, as informações não são permanentes. Dessa forma, é necessário a atualização constante desse serviço. Além disso, é fundamental a adequação da coleção às novas demandas dos usuários (CAMPELLO, 1998).

Vale ressaltar que para a realização do Serviço de Informação Utilitária é necessário que o bibliotecário conheça as necessidades informacionais de seus usuários, suprimindo assim, as necessidades informacionais de seus usuários e conseqüentemente possibilitando um retorno satisfatório de seu serviço. Dessa forma, o bibliotecário tem um papel essencial neste serviço. Complementando este pensamento, Campello (1998, p. 05) aborda que:

A biblioteca deve manter a dimensão da oralidade no fornecimento de informação utilitária, mas deve incorporar a qualidade, representada pela correção e veracidade das informações, que nem sempre estão presentes quando ela é fornecida sem compromisso. O fornecimento de informação utilitária em qualquer tipo de biblioteca implica um conhecimento amplo, por parte do bibliotecário, tanto das fontes existentes como das novas possibilidades que surgem continuamente.

Nota-se que o Serviço de Informação Utilitária é de suma importância, pois auxilia os usuários nas soluções dos problemas, beneficiando a comunidade local, ocasionando a inclusão social e cultural, possibilitando aos usuários o acesso aos seguintes assuntos: saúde, cultura, lazer, entre diversos outros assuntos.

Nesse contexto Silva; Silva (2012, p. 23-24) apresentam uma tipologia do Serviço de Informação Utilitária:

[...] saúde (informações sobre saúde pública, higiene, prevenção de doenças, exercícios físicos, além de informações sobre hospitais públicos, particulares, postos de saúde, ambulâncias, farmácia popular, farmácias particulares, laboratórios, SUS, clínicas, unidades sanitárias, academias populares, academias particulares, etc.); Cultura e lazer (agenda cultural, calendário de eventos, cinemas, teatros, museus, centros e espaços culturais, salas de exposições, galerias de arte, estádios, órgãos ligados ao esporte); utilidade pública (assistência social ao menor, à mulher, ao idoso e etc., associações, assistência legal, juizados, tribunais, prisões, serviço de assistência gratuita, projetos públicos, serviços públicos de pagamento como gás, luz, água, telefone, etc., sindicatos, como tirar documentos de identidade, CPF, título de eleitor e outros, segurança, telefones úteis como bombeiros, emergências, polícia, imprensa local); Trabalho (agências de emprego e estágios, oportunidades de

empregos, cursos e eventos de qualificação profissional, etc.), além de outros assuntos referentes a realidade cotidiana dos usuários.

Nota-se que o Serviço de Informação Utilitária é muito importante para a sociedade, e que é essencial que as bibliotecas ofereçam este serviço. No qual pode ser criado na biblioteca um catálogo, que contenham também informações relevantes para os usuários com deficiência. Na área de saúde, pode ser exposto a localização mais próxima de institutos de cegos, de surdos, fundações de amparo a pessoas com deficiência, com a indicação de endereço, telefone para contato, ponto de referência. Hospitais públicos e privados que atendem casos específicos, traumas. Telefones de emergências em casos de convulsão, epilepsia ou desaparecimento. Academias que trabalham com especializados em traumas, com pessoas com deficiência, sempre indicando endereço, telefone. Com a criação do catálogo torna-se um serviço muito útil para os usuários com deficiência.

Com o Serviço de Informação Utilitária nas bibliotecas, assegura-se que os usuários tenham acesso as informações culturais, de lazer, saúde e entre diversos outros assuntos importantes. No âmbito da acessibilidade, este serviço pode tornar acessível para pessoas com deficiência visual, a partir de uma impressora em Braille e lupas, é possível informatizar este público.

5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção apresentam-se as análises e interpretações dos dados coletados na pesquisa, onde visa identificar a acessibilidade nas bibliotecas escolares da rede municipais de ensino de Juazeiro do Norte, na zona urbana e rural.

Como mencionado anteriormente, a pesquisa foi aplicada na rede municipais de ensino da cidade de Juazeiro no Norte, tendo em vista contribuir para o fortalecimento da biblioteca na formação dos alunos com deficiência. É importante ressaltar que foi enviado o questionário para noventa escolas e tivemos o retorno de dez escolas.

5.1 QUESTIONÁRIO APLICADO ÀS ESCOLAS DA REDE MUNICIPAIS DE ENSINO DE JUAZEIRO DO NORTE

No questionamento tratou-se de verificar o perfil da escola, e uma das perguntas foi o ano da fundação das escolas. O registro das escolas abaixo está por ordem crescente, conforme existência. Para preservar a identidade das escolas, as respostas apresentadas nos quadros, não foram colocados os nomes das escolas.

Quadro 6 - Tempo de fundação das escolas pesquisadas

Pergunta: Ano de fundação	
Respostas	Observações
24/03/1975	46 anos de fundação
21/09/1979	41 anos de fundação
29/09/1979	41 anos de fundação
21/07/1987	33 anos de fundação
01/07/1990	30 anos de fundação
22/07/1995	25 anos de fundação
29/12/1998	22 anos de fundação
21/07/2007	13 anos de fundação
07/05/2021	Provavelmente informado incorreto
-	Não informado

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

O segundo e o terceiro questionamentos estão relacionados ao quantitativo de alunos matriculados e a quantidade de alunos com deficiência, respectivamente. Com a intenção de saber se a escola atende ao público em estudo.

Quadro 7 - Comparativo entre o número de alunos matriculados e o número de alunos com deficiência

Escolas	Pergunta: Quantos alunos atualmente estão matriculados?	Alunos com deficiência
-	Respostas	Respostas
Escola 1	136	04
Escola 2	1.408	12
Escola 3	435	17
Escola 4	77	03
Escola 5	656	23
Escola 6	215	03
Escola 7	138	05
Escola 8	196	04
Escola 9	347	12
Escola 10	168	01

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Nota-se que todas as escolas pesquisadas, possuem pelo menos um aluno com deficiência. Foi questionado também, qual o tipo de deficiência a escola atende e tivemos o seguinte resultado:

Quadro 8 - Quais tipos de deficiência a escola atende atualmente

Pergunta: Quantos alunos com deficiência e quais tipos de deficiência a escola atende atualmente?		
Respostas		
Escola 1	04	Deficiência mental
Escola 2	12	Deficiência auditiva
Escola 3	17	Deficiência mental e deficiência múltipla
Escola 4	03	Deficiência mental

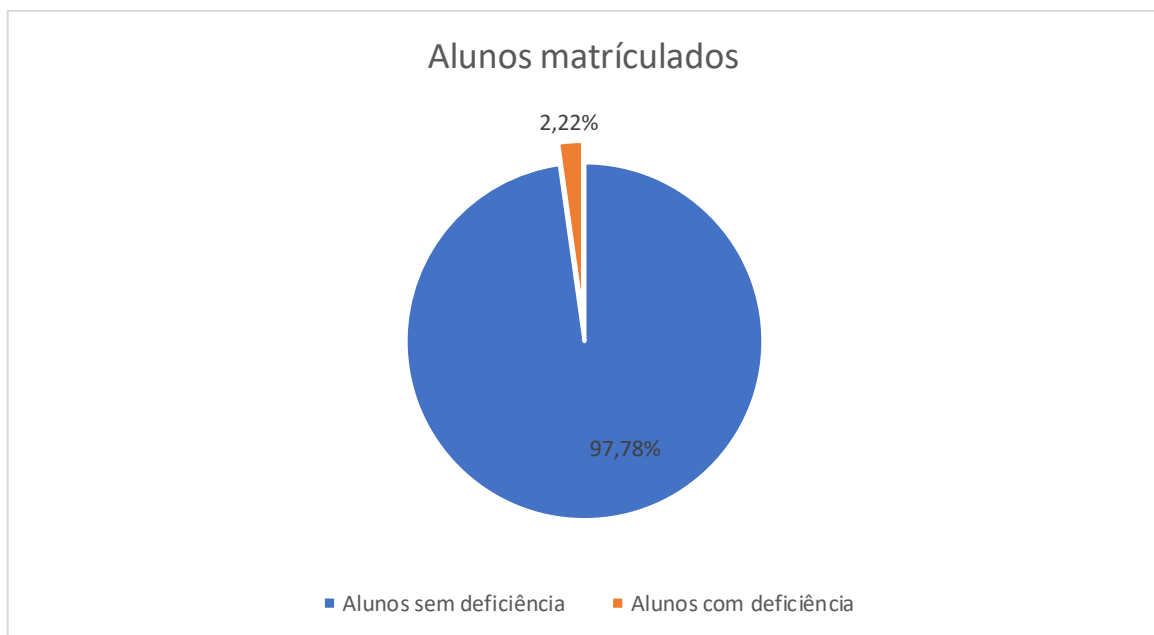
Escola 5	23 (laudados)	Deficiência física e deficiência mental
Escola 6	03	Deficiência física e deficiência mental
Escola 7	05	Deficiência visual e deficiência mental
Escola 8	04	Deficiência múltipla
Escola 9	12	Deficiência múltipla
Escola 10	01	Deficiência mental

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Observa-se que foram citados nas respostas, todas as formas de deficiência: deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência mental e deficiência múltipla. Tais categorias de deficiência já foram citadas na seção três.

Perante as informações coletadas a partir dos questionamentos apresentados nos quadros 7 e 8, apresenta-se a seguir (Gráfico 1), o demonstrativo relativo aos alunos matriculados sem deficiência paralelo aos que apresentam deficiência, para que se possa compreender a realidade vivenciada nas escolas.

Gráfico 1 - Análise dos questionamentos 2 e 3

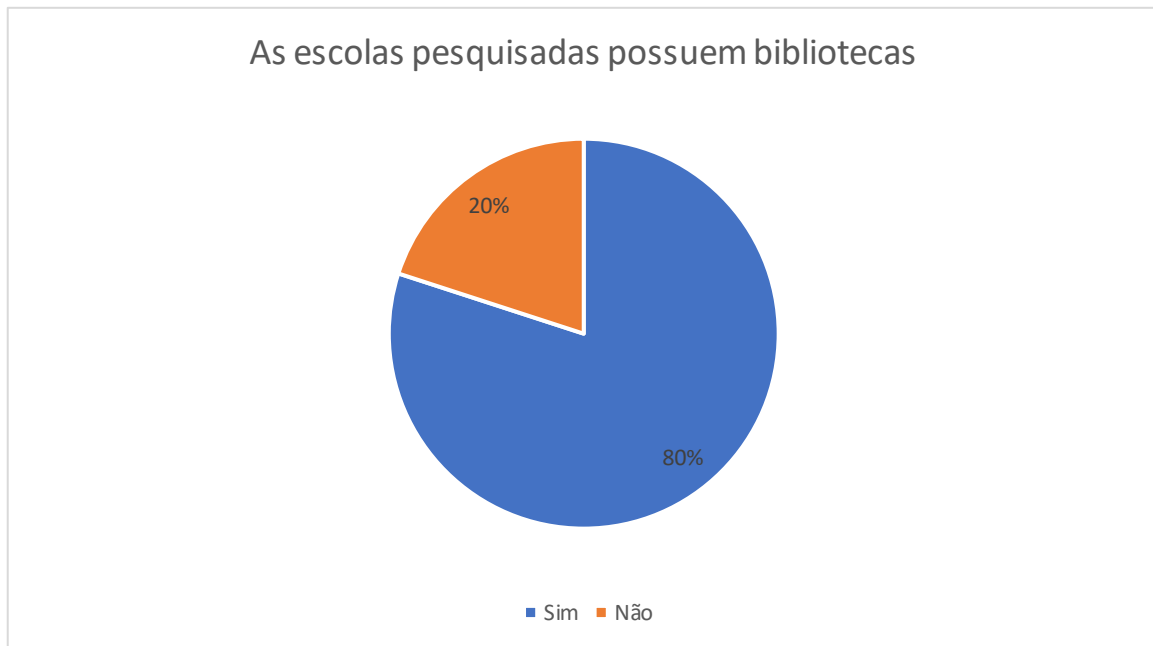


Fontes: Dados da pesquisa (2021).

O gráfico anterior aponta a situação da matrícula de pessoas com deficiência nas escolas pesquisadas da rede municipais de ensino em Juazeiro do Norte. Em 2021, constatou-se que os alunos matriculados que possuía alguma deficiência foram de 2,22% da matrícula total.

Caminhando nessa direção é importante questionar se as escolas pesquisadas têm bibliotecas. E se possui profissional capacitado e qualificado, no caso o bibliotecário. Os resultados podem ser observados a seguir:

Gráfico 2 - Existência de bibliotecas nas escolas pesquisa



Fontes: Dados da pesquisa (2021).

O gráfico anterior fornece uma visão sobre a situação das bibliotecas nas escolas, apurou-se que 80% das escolas pesquisadas possuem bibliotecas. Vale ressaltar que a biblioteca escolar é essencial e contribui para o pensamento crítico dos alunos, é considerada um instrumento de apoio aos professores e alunos. Embora tenha sido publicada a Lei nº 12.244/2010, que torna a obrigatoriedade das instituições de ensino públicas e privadas possuírem biblioteca. Verifica-se que ainda existe escolas sem bibliotecas.

Sobre o questionamento da existência de bibliotecários nesses espaços, tivemos as seguintes respostas:

Quadro 9 - Existência de bibliotecários nas escolas pesquisa

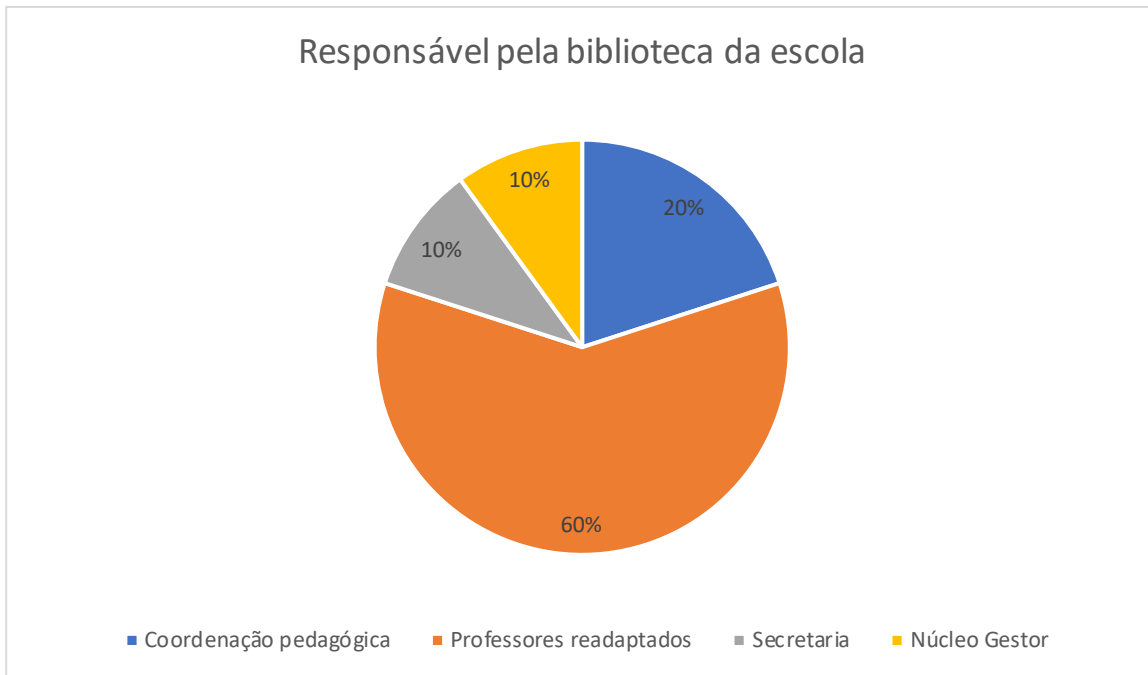
Pergunta: A escola tem profissional bibliotecário? Em caso negativo, colocar quem desempenha as atividades de gerenciamento na biblioteca.	
Respostas	
Escola 1	Não. Coordenador pedagógico.
Escola 2	Não. Professores em condição de readaptação.
Escola 3	Não. Professores em condição de readaptado.
Escola 4	Não. A secretaria.
Escola 5	Não. Professor readaptado
Escola 6	Não. Coordenador pedagógico.
Escola 7	Não. Núcleo Gestor.
Escola 8	Não. Professoras em função readaptadas.
Escola 9	Não. Professores em situação de readaptação.
Escola 10	Não. Professor readaptado.

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Diante das informações coletadas, mostra-se que as bibliotecas pesquisadas não possuem bibliotecário, que o gerenciamento das bibliotecas é composto por outros profissionais, que não são qualificados na área. Apesar da Lei nº 12.244/ 2010, que determina a presença do bibliotecário nas bibliotecas escolares, nota-se que a presente lei não está sendo efetivada.

Vale ressaltar ainda, que esses profissionais que ocupa a vaga do bibliotecário não tem conhecimentos necessários para administrar a biblioteca. Tornando assim, a biblioteca um local de armazenamento de informações, sem a classificação adequada, e conseqüentemente, não satisfazendo a necessidade informacional dos usuários.

Assim, a partir do questionamento apresentado nos quadro 9, apresenta-se a seguir (Gráfico 3), o demonstrativo relativo aos profissionais que desempenha as atividades de gerenciamento na biblioteca.

Gráfico 3 - Profissional responsável pelas bibliotecas das escolas pesquisadas

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

É importante destacar que o bibliotecário é o único profissional capacitado para gerenciar uma biblioteca, pois além de planejar os serviços e produtos que irão ser ofertados pela biblioteca, o bibliotecário escolar orienta os usuários na busca da informação, bem como coopera com a educação, e incentiva a formação de leitores.

É a partir das atividades realizadas pelo bibliotecário, que a biblioteca escolar se torna um ambiente atraente e de lazer, contribuindo nas atividades pedagógicas e incentivando o hábito da leitura.

Caminhando nessa direção, o questionamento buscou-se compreender se as escolas em estudo ofereciam acessibilidade nas bibliotecas. Os resultados obtidos podem ser observados no quadro abaixo:

Quadro 10 - Equipamentos de acessibilidade

Pergunta: Quais equipamentos de acessibilidade têm instalados na biblioteca?	
Respostas	
Escola 1	Nenhum
Escola 2	Rampa

Escola 3	Cadeira de rodas
Escola 4	Nenhum
Escola 5	Nenhum
Escola 6	Rampa e corrimão
Escola 7	Não tem equipamento
Escola 8	Rampas
Escola 9	Recursos assertivos na sala do AEE
Escola 10	Nenhum

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

No quadro anterior, apresenta-se a escassez de equipamentos de acessibilidade. Além disso, foi questionado se as presentes bibliotecas possuíam os seguintes itens: seção de Braille; seção de audiovisual; porta ampla e com maçaneta em altura acessível e espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física. As respostas obtidas podem ser observadas no quadro abaixo:

Quadro 11 - Itens de acessibilidade nas escolas pesquisa

Pergunta: Esta biblioteca possui:		
<input type="checkbox"/> Seção de Braille; <input type="checkbox"/> Seção de audiovisual; <input type="checkbox"/> Porta ampla e com maçaneta em altura acessível; <input type="checkbox"/> Espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física.		
Respostas		Observações
Escola 1	-	A biblioteca não possui nenhum dos itens apresentados.
Escola 2	Espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física.	Biblioteca adaptada.
Escola 3	Porta ampla e com maçaneta em altura acessível; Espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física.	Biblioteca adaptada.
Escola 4	-	A biblioteca não possui nenhum dos itens apresentados.
Escola 5	-	A biblioteca não possui nenhum dos itens apresentados.

Escola 6	-	A biblioteca não possui nenhum dos itens apresentados.
Escola 7	Espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física.	Biblioteca adaptada.
Escola 8	Espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física.	Biblioteca adaptada.
Escola 9	-	A biblioteca não possui nenhum dos itens apresentados.
Escola 10	Porta ampla e com maçaneta em altura acessível; Espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física.	Biblioteca adaptada.

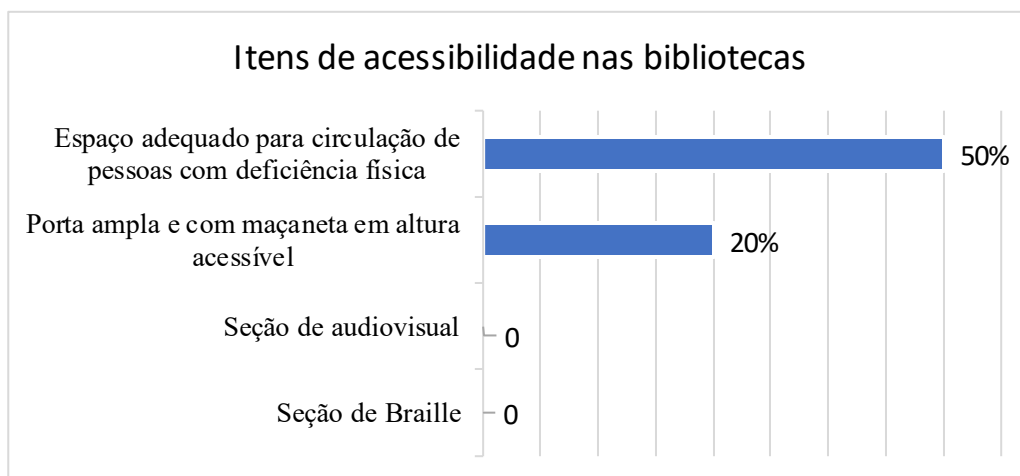
Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Perante as informações coletadas, apurou que 5 (cinco) das bibliotecas escolares pesquisadas não tem nenhum dos itens de acessibilidade apresentados e 5 (cinco) bibliotecas são apenas adaptadas, e que não tem nenhuma biblioteca acessível.

Vale ressaltar a diferença entre biblioteca adaptada e biblioteca acessível. A primeira, refere-se apenas ao ambiente físico, que envolve o acesso ao ambiente e a movimentação, relativamente a arquitetura (rampas, banheiros para cadeirantes, barra de apoio, sinalização entre outros); já a segunda é mais abrangente, envolve tanto a movimentação no ambiente, como também questões ligadas ao acesso informacional, no que diz respeito aos diversos suportes informacionais (PINHO, 2016).

Sobre a porcentagem de cada item de acessibilidade, tivemos o seguinte resultado:

Gráfico 4 - Acessibilidade nas escolas pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Levando em consideração os dados da pesquisa, nota-se que as bibliotecas escolares da rede municipais da Juazeiro do Norte precisam ser modificadas, para que sejam rompidas as barreiras que impedem o acesso ao ambiente, à comunicação e à informação.

Desse modo, espera-se que essa pesquisa incentive novas discussões e reflexões no que concerne à acessibilidade nas bibliotecas escolares. Favorecendo assim, o desenvolvimento de debates nessa área.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação exerce um papel fundamental, pois proporciona a geração de conhecimento, contribuindo assim, para o desenvolvimento de uma sociedade, logo é necessário a inclusão informacional para pessoas com deficiências.

Diante disso as bibliotecas devem estar acessíveis, permitindo que todos os usuários participem do uso de seus serviços informacionais. Para isso é necessário promover condições de inclusão e acesso, mediante a aquisição de serviços que possibilita o acesso à informação.

Este estudo apresentou como objetivo geral, contribuir para o manuseio de serviços informacionais acessíveis em bibliotecas escolares através de um Manual Instrutivo. Os objetivos específicos foram estabelecidos em: abordar as percepções teórica-conceituais a partir das características das bibliotecas no âmbito da inclusão e da acessibilidade e selecionar os principais serviços de informação que podem ser implementados de forma acessível para bibliotecas. Verificase que todos os objetivos foram alcançados, no entanto, algumas considerações se fazem necessárias.

Foi realizado um estudo com os principais serviços ofertados pelas bibliotecas escolares: Empréstimo Domiciliar, Consulta ao Acervo, Visita Orientada, Serviço de Acesso à Computadores, Serviço de Referência e Informação Utilitária. Tais serviços tornaram acessíveis.

No Serviço de Empréstimo Domiciliar foi proposto que a biblioteca forneça o serviço de empréstimo dos seguintes materiais: livros em Braille e do audiolivro para que isso aconteça é preciso que a biblioteca adquira esses tipos de suporte informacionais, fornecendo assim, informação e acesso as obras literárias de forma mais inclusiva.

No que diz respeito a acessibilidade no Serviço de Consulta ao Acervo, as bibliotecas podem implantar o autoatendimento, tal serviço pode ser acessível, a partir das tecnologias assistivas que pode auxiliar no uso do computador, uma das tecnologias que pode ser utilizada são os ampliadores e leitores de tela. Uma outra opção, para tornar este serviço acessível, é colocar os teclados que vem com sistema Braille embutido nas teclas, tal ferramenta irá auxiliar os usuários com deficiência visual Outro recurso que pode ser utilizado é o teclado ampliado, tal produto possui teclas ampliadas e cores em contrastes que facilita a visualização da pessoa com baixa visão, que possibilita para estes usuários a visualização com maior qualidade, auxiliando essas pessoas.

Com bases nas tecnologias assistivas citadas anteriormente, a biblioteca pode ainda oferecer o serviço de consulta online, este serviço possibilita que o usuário tenha acesso à Consulta ao acervo em qualquer lugar, para isso é necessário que o site atenda os princípios de acessibilidade descritos nos padrões governamentais (e-MAG 3.1), que por sua vez, seguem os padrões internacionais do

W3C através do WCAG 2.1. Assim, com o serviço de consulta acessível, possibilita que os usuários busquem as informações que estão necessitando, com autonomia. A acessibilidade desse serviço pode ser alcançada a partir das tecnologias assistivas citadas anteriormente.

Com relação ao Serviço de Visita Orientada, pode-se tornar este serviço acessível para pessoas com deficiência auditiva, a partir de um Tradutor e intérprete de línguas de sinais ou através da capacitação do bibliotecário, com o curso de Libras. Vale ressaltar que para que os serviços sejam utilizados é necessário que os ambientes estejam acessíveis também para as pessoas com deficiência física. Caminhando nesta direção as bibliotecas devem atender a NBR 9050/2004. Assim, com o Serviço de Visita Orientada acessível, assegura que os usuários conheçam os serviços e produtos ofertados pela biblioteca.

No Serviço de Acesso à Computadores, podem ser utilizadas para esse serviço as seguintes ferramentas: ampliadores e leitores de tela. Além disso, existe software que tem o mesmo fim, entre eles: teclado virtual, simulador de mouse e reconhecedor de voz. Foi exposto ainda outras ferramentas disponíveis no sistema operacional *Windows*. Além disso, é necessário ter um treinamento com os funcionários, com isso os mesmos estarão preparados para atender os usuários com deficiência.

Já o Serviço de Referência foi proposto, um Tradutor de Libras ou com a capacitação dos bibliotecários, com curso de Libras. Com isso, a biblioteca abre portas para inclusão informacional para as pessoas com deficiência auditiva, permitindo uma comunicação eficiente e, possibilitando um retorno na busca da informação desejada.

E por fim foi abordado o Serviço de Informação Utilitária, tal serviço assegura-se que os usuários tenham acesso as informações culturais, de lazer, saúde e entre diversos outros assuntos importantes. No âmbito da acessibilidade, este serviço pode tornar acessível para pessoas com deficiência visual, a partir de uma impressora em Braille e lupas, é possível informatizar este público.

Logo, este manual produzido contém informações necessárias para a adequação da biblioteca quanto os serviços acessíveis. Portanto é de suma importância este material para as bibliotecas escolares. Vale ressaltar que o bibliotecário é responsável pela acessibilidade em biblioteca, e o mesmo deve buscar sempre manter o acervo acessível, suprimindo assim, as necessidades informacionais de cada usuário.

É importante salientar que as bibliotecas devem promover ações que eliminem as barreiras que impedem o acesso à informação e à geração de conhecimento. Para isso é necessário que as bibliotecas façam um planejamento para adequar seus serviços para atender aos diversos usuários, tornando assim um ambiente informacional acessível.

REFERÊNCIAS

- ACESSIBILIDADE EM FOCO. **JAWS**. [20--?]. Disponível em: <http://www.acessibilidadeemfoco.com/downloads/leitor.html>. Acesso em: 14 fev. 2020.
- ALENCAR, Débora Brito de; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Uma análise da realidade da biblioteca escolar: o contexto do profissional readaptado. In: IV ENCONTRO UNIVERSITÁRIO DA UFC NO CARIRI, 4., 2012, Juazeiro do Norte. **Anais...** Juazeiro do Norte: UFC, 2012. p. 1-5.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277162051_MEDIACAO_DA_INFORMACAO_E_MULTIPLAS_LINGUAGENS. Acesso em: 05 dez. 2019.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Bibliotecário escolar: seu perfil, seu fazer In: SILVA, Rovilson José da; BORTOLIN, Sueli. **Fazeres cotidianos na biblioteca escolar**. São Paulo: Abecin Editora, 2018. p. 43-54. Disponível em: http://abecin.org.br/e-books/fazeres_cotidianos/E-Book_Silva_Bortolin.pdf. Acesso em: 20 dez. 2019.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a Organização do Conhecimento: interrelações. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p.98-116, maio./ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 05 dez. 2019.
- ALVINO-BORBA, Andreilcy; MATA-LIMA, Herlander. Exclusão e inclusão social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 106, p.219-240, abr./jun. 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282011000200003. Acesso em: 28 out. 2019.
- AMIRALIAN, Maria, et al. Conceituando deficiência. **Rev. Saúde Pública**. São Paulo, v. 34, n. 1, p.97-103, fev. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v34n1/1388.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2019.
- AMPUDIA, Ricardo. **O que é deficiência múltipla?** 2011. Disponível em: <https://novaescola.org.br/conteudo/267/o-que-e-deficiencia-multipla>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro. 2015. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/normas-abnt>. Acesso em: 6 ago. 2019.
- BATESON, Jonh; HOFFMAN, Douglas. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- BELLUZZO, Regina Celia Baptista. **Serviços de referência em bibliotecas**. 2016. Disponível em: <https://bibliotecaviva.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Serviço-de-Referência-emInformação.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2020
- BEZERRA, Fernanda Antônia; RAMOS, Joranaide. A importância do áudio-livro para o deficiente visual no estudo de literatura. In: FESTIVAL LITERÁRIO DE PAULO AFONSO. **Anais...** Paulo Afonso, [20--]. p.74- 82. Disponível em:

http://www.fasete.edu.br/eventos/flipa/anais/arquivos/2015/a_importancia_do_audio-livro_para_o_deficiente_visual.pdf. Acesso em: 04 fev. 2020.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/93713/bicheri_alao_me_mar.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 23 dez. 2019.

BORGES, Antônio. **O que é o DOSVOX**. [20--]. Disponível em: <http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/intro.htm>. Acesso em: 13 fev. 2020.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 1, p.115-128, jul./dez. 2007. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007/2128>. Acesso em: 27 dez. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 3298**, de 20 de dezembro de 1999. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 17 out. 2019.

BRASIL. **Decreto nº 5296**, de 2 de dezembro de 2004. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 06 ago. 2019.

BRASIL. **Lei nº 4.084**, de 30 de junho de 1962. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1950-1969/L4084.htm. Acesso em: 23 dez. 2019.

BRASIL. **Lei nº 7.405**, de 11 de novembro de 1985. Brasília. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1980-1987/lei-7405-12-novembro-1985-367964-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 19.set. 2019.

BRASIL. **Lei nº 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm. Acesso em: 26 maio. 2019.

BRASIL. **Lei nº 10.753**, de 30 de outubro de 2003. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.753.htm. Acesso em: 03 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12.244**, de 24 de maio de 2010a. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12244.htm. Acesso em: 06 dez. 2019.

BRASIL. **Lei nº 12.319**, de 1 de setembro de 2010b. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12319.htm. Acesso em: 09 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.146**, de 6 de julho de 2015. Brasília. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 02 out. 2019.

BRASIL. **Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG 3.1**. Disponível em: <https://cta.ifrs.edu.br/modelo-de-acessibilidade-em-governo-eletronico-emag-3-1/>. Acesso em: 17 fev. 2020.

BRASIL. **Normas Técnicas para a Produção de Textos em Braille**. 3. ed. Brasília: Ministério da Educação, 2018. 120 p. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/par/192-secretarias->

112877938/seesp-esducao-especial-2091755988/12671-normas-tecnicas-para-a-producao-de-textos-em-braille. Acesso em: 28 nov. 2019.

BRASIL. Secretaria de Educação Especial. **Política Nacional de Educação Especial**: livro 1/MEC/SEESP. Brasília: A secretaria, 1994. 66 p. Disponível em: <https://inclusaoja.files.wordpress.com/2019/09/polc3adtica-nacional-de-educacao-especial-1994.pdf>. Acesso em: 18 nov. 2019.

BRITO, Danielle Santos de. A importância da leitura na formação social do indivíduo. **Revela**: Periódico de Divulgação Científica da FALS, São Paulo, v 4, n.8, p.01-35, jun. 2010. Disponível em: http://www.fals.com.br/revela12/Artigo4_ed08.pdf. Acesso em: 29 jan. 2020.

BRITO, Kaluza Lunara Bezerra da Silva. **Biblioteca escolar no Brasil**: competências e atribuições do Bibliotecário no processo de ensino e aprendizagem. 2018. 72 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018. Disponível em: https://monografias.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/8414/1/BibliotecaEscolar_Brito_2018. Acesso em: 27 dez. 2019.

BUCCI, Maria Paula Dallari. Políticas públicas e direito administrativo. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 34, n. 133, p.89-98, an./mar. 1996. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/198>. Acesso em: 12 dez. 2019.

CAMPELLO, Bernadete. **Biblioteca escolar como espaço de produção do conhecimento**: parâmetros para bibliotecas escolares. 2010. Disponível em: <https://files.cercomp.ufg.br/web/y/up/366/o/padroesparabibliotecasescolares.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2021.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_8c5db462f9_0008815.pdf. Acesso em: 30 mar. 2020.

CASTRO FILHO, Claudio Marcondes; SILVA, Márcia Regina. Breves reflexões sobre a leitura hipertextual no contexto das bibliotecas escolares. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 10, n. 1, p.2-13, abr. 2016. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/10007/11074>. Acesso em: 20 dez. 2019.

CENSO ESCOLAR. **Notas estatísticas**: censo escolar 2018. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_basica/censo_escolar/notas_estatisticas/2018/notas_estatisticas_censo_escolar_2018.pdf. Acesso em: 11 dez. 2019.

CENTRO DE ESTUDO E FORMAÇÃO (Brasil). **Deficiência física**: conheça os tipos, as causas e os fatores de risco. 2017. Disponível em: <https://www.centrodeestudoseformacao.com.br/blog/deficiencia-fisica-curso-online>. Acesso em: 01 nov. 2019.

CHOO, Chun Wei. **Information Management for the Intelligent Organization**: the art of scanning the environment. 2.ed. New York: Medford, 1998.

CIDADE DE SÃO PAULO. **Símbolos de Acessibilidade**. 2019. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/a_imprensa/index.php?p=262211. Acesso em: 12 dez. 2019.

CYSNE, Fátima Portela. **Biblioteconomia**: dimensão social e educativa. Fortaleza: EUFC, 1993. 145 p.

CONSÓRCIO WORLD WIDE WEB (W3C). **Diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) 2.1**. Disponível em: <https://www.w3c.br/traducoes/wcag/wcag21-pt-BR/>. Acesso em: 17 fev. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (CFB). **Resolução CFB n.199**, de 3 de julho de 2018. Brasília. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/1313>. Acesso em: 10 dez. 2019.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Carreira**. Disponível em: <http://www.crb14.org.br/carreira.php>. Acesso em: 11 fev. 2020.

CORRÊA, Elisa Cristina Delfini et al. Bibliotecário escolar: um educador? **Rev. Acb: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Santa Catarina, v. 7, n. 1, p.107-123, 2002. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/379>. Acesso em: 04 dez. 2019.

CORRENT, Nikolas. Da antiguidade a contemporaneidade: a deficiência e suas concepções. **Revista Científica Semana Acadêmica**, Fortaleza, v. 1, n. 89, p.1-19, set. 2016. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/da-antiguidade-contemporaneidade-deficiencia-e-suas-concepcoes>. Acesso em: 23 maio 2019.

CÔRTE, Adelaide Ramos e; BANDEIRA, Suelena Pinto. **Biblioteca escolar**. Brasília: Briquet de Lemos, 2011. 176 p.

COSSICH, Marília. **Serviço de referência: o que se espera dele?**. 2014. Disponível em: <https://biblio.cartacapital.com.br/servico-de-referencia/>. Acesso em: 29 mar. 2020.

COSTA, Wilse Arena da; PINHEIRO, Mariza Inês da Silva; COSTA, Maria Neuma da Silva. O bibliotecário escolar incentivando a leitura através da webquest. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, n. 1, p.01-10, jan. 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000100004. Acesso em: 18 dez. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Briquet De Lemos, 2008. 451 p.

DUARTE, Evandro Jair et al. Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela biblioteca pública de Santa Catarina. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 3, p.606-620, set./dez. 2015. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/1100>. Acesso em: 28 jan. 2020.

DUARTE, Yaciara Mendes. **Conversando sobre a biblioteca escolar**. Brasília, 2018. Color. Disponível em: http://abecin.org.br/data/documents/Oficina_Yaciara_Duarte.pdf. Acesso em: 27 dez. 2019.

ELGSCREEN. **Acessibilidade e informática: teclado para deficientes visuais**. Disponível em: <http://blog.elgscreen.com/teclado-para-deficientes-visuais/>. Acesso em: 17 fev. 2020.

ELLWEIN, Selma Alice Ferreira. **Bibliotecário escolar: seu perfil, seu fazer**. In: *Fazer cotidianos na biblioteca escolar*. São Paulo: Polis, 2006. p. 79-96. (Coleção Palavra-Chave, v.17).

FARIAS, Dealúcia Pinto. **Mediação de leitura: uma biblioteca escolar na formação de leitores**. 2017. 54 f. TCC (Graduação) - Curso de Pedagogia, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/2553/1/DPF19062017.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2020.

- FARIAS, Suelen Conceição. O audiolivro e sua contribuição no processo de disseminação de informações e na inclusão social. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 10, n. 1, p.31-52, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/issue/view/210>. Acesso em: 03 fev. 2020.
- FERREIRA, Luciana Mendes. A função da biblioteca na escola. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, v. 2, n. 1, p. 1-14, 7 jun. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/informacao/article/view/13302>. Acesso em: 10 dez. 2019.
- FERREIRA, Maria Mary. Políticas públicas de informação e políticas culturais: e as bibliotecas públicas para onde vão?. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 2, p.113-122, maio/ago. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862006000200003&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 12 dez. 2019.
- FONSECA, André Luis de Jesus. **A internet como ferramenta de conhecimento**. 2009. Disponível em: <https://www.webartigos.com/artigos/a-internet-como-ferramenta-de-conhecimento/23198>. Acesso em: 19 mar. 2020.
- FRAGOSO, Graça Maria. Biblioteca na escola. **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 7, n. 1, p.124-131, 2002. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/380/461>. Acesso em: 20 dez. 2019.
- FREITAS, Neli Klix. Políticas Públicas e inclusão: análise e perspectivas educacionais. **Jornal de Políticas Educacionais**, Curitiba, v. 4, n. 7, p.25-34, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/jpe/article/view/21860>. Acesso em: 06 ago. 2019.
- GABRILLI, Mara. **Guia sobre a lei brasileira de inclusão**. Disponível em: <https://www.maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/03/Guia-sobre-a-LBI-digital.pdf>. Acesso em: 20 set. 2019.
- GALLI, Gabriel. **JAWS torna computadores mais acessíveis para deficientes visuais**. 2017. Disponível em: <https://www.techtudo.com.br/tudo-sobre/jaws-screen-reading-software.html>. Acesso em: 17 mar. 2020.
- GALVÃO FILHO, Teófilo. **Alguns Softwares Especiais de Acessibilidade: categorias e exemplos**. [20--]. Disponível em: <https://carlaechange.files.wordpress.com/2013/11/tecnologia-software.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2020.
- GARCIA, Paulo Sérgio. **A Internet como nova mídia na educação**. [20--?]. Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EAD/NOVAMIDIA.PDF. Acesso em: 10 mar. 2020.
- GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; CASARIN, Helen de Castro Silva. Bibliotecas escolares: tendências globais. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p.36-55, set./dez. 2016. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/60697/38415>. Acesso em: 06 dez. 2019.
- GIAMLOURENÇO, Priscila Regina Gonçalves de Melo. **Tradutor e intérprete de Libras: Construção da formação profissional**. 2018. 92 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Educação Especial, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2018. Disponível em: https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/10390/GIAMLOUREN%C3%87O_Priscila_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Acesso em: 05 mar. 2020.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.

- GUIMARÃES, Maria da Conceição Veiga. **Satisfação do utente e qualidade apercebida avaliação no centro de saúde de Aldoar**. 2009. 192 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Qualidade, Universidade Fernando Pessoa, Porto, 2009. Disponível em: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/1414/2/dm_mariaconceicaoguimaraes.pdf. Acesso em: 23 jan. 2020.
- HOLANDA, Cíntia; NASCIMENTO, Amanda. **Bibliotecário: gestor das Unidades de Informação**. [20--]. Disponível em: <https://docplayer.com.br/10765485-Bibliotecario-gestor-das-unidades-de-informacao.html>. Acesso em: 06 fev. 2020.
- HILLESHEIM, Araci Isaltina de Andrade; FACHIN, Gleisy Regina Bories. Biblioteca escolar e a leitura. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 8, n. 1, p.35-45, jan. 2003. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/404/507>. Acesso em: 18 dez. 2019.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **Manifesto IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares**. Tradução de Neusa Dias de Macedo. São Paulo: IFLA, 2000. Disponível em: https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/school-library-guidelines/school-library-guidelines-pt_br.pdf. Acesso em: 04 dez. 2019.
- INSTITUTO TÉRCIO PACITTI. **Ferramentas do sistema DOSVOX**. [20--?]. Disponível em: <http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/ferramentas.htm>. Acesso em: 16 mar. 2020.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 9 ed. São Paulo: LTC, 2003.
- KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.
- LATORRE, Diana Gutiérrez de. **O livro além do Braille: aspectos relativos à edição e produção**. 2014. 166 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Comunicação, Universidade de São Paulo Escola de Comunicações e Artes, São Paulo, 2014. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27152/tde-20012015-101252/pt-br.php>. Acesso em: 03 fev. 2020.
- LIMA, Érica Santos de. **A leitura e sua contribuição social: reflexões**. 2012. 14 f. TCC (Graduação) - Curso de Letras, Universidade Estadual da Paraíba, Guarabira, 2012. Disponível em: <http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/1483>. Acesso em: 29 jan. 2020.
- LIMA, Isabel Muniz; MOURA, Ana Célia Clementino. Projeto audioteca: ensino de leitura mediado pelo uso do audiolivro. **Revista Entrelinhas: revista do curso de letras, São Leopoldo**, v. 10, n. 1, p.20-33, jan./jun. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/entrelinhas/article/view/9770>. Acesso em: 03 fev. 2020.
- MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação (continua). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p.9-37, jan./dez. 1990. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/18785>. Acesso em: 27 mar. 2020.
- MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência. **Biblios**, [s. L.], n. 28, p.1-31, abr./jun. 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/12155/>. Acesso em: 29 mar. 2020.

- MARCON, Andréia Mendiola. O papel do tradutor/intérprete de Libras na compreensão de conceitos pelo surdo. **Revista Virtual de Estudos da Linguagem - Revel**, [S. l.], v. 10, n. 19, p.233-249, ago. 2012. Disponível em: <http://www.revel.inf.br/files/644681b81f2cb7f90f93b613729ef637.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2020.
- MARTINS, Elizandra; BORTOLIN, Sueli. O bibliotecário escolar ‘afinando’ o foco na leitura. In: SILVA, Rovilson José da; BORTOLIN, Sueli. **Fazeres cotidianos na biblioteca escolar**. São Paulo: Abecin Editora, 2018. p. 57-66. Disponível em: http://abecin.org.br/e-books/fazeres_cotidianos/E-Book_Silva_Bortolin.pdf. Acesso em: 18 dez. 2019.
- MAZZONI, Alberto Angel *et al.* Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio 2001. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19652001000200005&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 06 ago. 2019.
- MEIRELLES, Dimária Silva e. O conceito de serviço. **Revista de Economia Política**, São Paulo, v. 16, n. 1, p.116-136, jan./mar. 2006. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007. Acesso em: 23 jan. 2020.
- MENEZES, Nelijane Campos; FRANKLIN, Sérgio. Audiolivro: uma importante contribuição tecnológica para os deficientes visuais. **Ponto de Acesso**, v. 2, n. 3, p. 58-72, 2008. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/3213>. Acesso em: 03 fev, 2020.
- MICHAELIS. **Acessibilidade**. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=acessibilidade>. Acesso em: 18 set. 2019.
- MICHAELIS. **Dicionário escolar de língua portuguesa**. São Paulo: Editora Melhoramento, 2008. 951 p.
- MICHAELIS. **Inclusão**. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=inclus%C3%A3o>. Acesso em: 18 set. 2019.
- MICHAELIS. **Informação**. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=informa%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 18 nov. 2019.
- MICROSOFT. **Atalhos de teclado para acessibilidade no Windows**. [20--]. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/help/13810/windows-keyboard-shortcuts-accessibility>. Acesso em: 27 mar. 2020.
- MINISTÉRIO DA CULTURA. **Por que aprovar o Plano Nacional de Cultura: Conceitos, participação e expectativas**. Disponível em: NEDA a http://pnc.cultura.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2018/05/03_plano_nacional_de_cultura.pdf. Acesso em: 12 dez. 2019.
- MIRANDA, Sulamita Nicolau de. **Acessibilidade ao usuário surdo e com deficiência auditiva em bibliotecas universitárias: o caso da UNIRIO**. 2015. 175 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: http://www.unirio.br/ppgb/arquivo/DissertacaoSulamita_Miranda.pdf. Acesso em: 29 mar. 2020.
- MONTEIRO, Samuel Alves; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Serviços de informação utilitária em Bibliotecas Universitárias. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 19,

n. 1, p.61-68, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://revista.acbssc.org.br/racb/article/view/918>. Acesso em: 30 mar. 2020.

MULSER, José. **Tipos e causas de deficiência visual**. 2011. Disponível em: <http://www.portaldaoftalmologia.com.br/noticias/593-tipos-e-causas-de-deficiencia-visual>. Acesso em: 04 nov. 2019.

ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 82p.

PAULON, Simone Mainieri; FREITAS, Lia Beatriz de Lucca; PINHO, Gerson Smiech.

Documento subsidiário à política de inclusão. 2005. Disponível em:

<http://portal.mec.gov.br/component/content/?view=192:secretarias-112877938&id=12649:documento-subsidiario-a-politica-de-inclusao>. Acesso em: 06 ago. 2019.

PIMENTEL, Graça; BERNARDES, Liliâne; SANTANA, Marcelo. **Biblioteca escolar**. Brasília: Universidade de Brasília, 2007. 117 p. Disponível em:

http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/profunc/biblio_esc.pdf. Acesso em: 25 nov. 2019.

PINHO, Juliana Carvalho. **Diagnóstico de acessibilidade em bibliotecas: inclusão social no ambiente universitário**. 2016. 46 f. Monografia (Especialização) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em:

<https://pantheon.ufrj.br/handle/11422/177>. Acesso em: 21 mar. 2021.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Causas da deficiência auditiva**. [20--]. Disponível em:

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/fonoaudiologia/causas-da-deficiencia-auditiva/33843>. Acesso em: 04 nov. 2019.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Causas da deficiência intelectual**. [20--]. Disponível em:

<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/idiomas/causas-da-deficiencia-intelectual/48610>. Acesso em: 04 nov. 2019.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Conceitos básicos para a compreensão da deficiência física**. [20--].

Disponível em: <https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/conceitos-basicos-para-a-compreensao-da-deficiencia-fisica/44641>. Acesso em: 01 nov. 2019.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Importância do intérprete de libras**. [20--]. Disponível em:

<https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/biologia/importancia-do-interprete-de-libras/41273>. Acesso em: 09 mar. 2020.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 276 p.

PROJETO ACESSO (Brasil). **Braille**. [2013]. Disponível em:

<http://www.projetoacesso.org.br/site/index.php/deficiencia-visual-conceituacao/braille?font-size=larger>. Acesso em: 28 nov. 2019.

PUPPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: Unicamp, 2006. Disponível em:

http://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf. Acesso em: 06 fev. 2020.

REVELAT, Tássio. **O surgimento da escola e as suas funções sociais**. 2009. Disponível em:

<http://www.recantodasletras.com.br/trabalhosacademicos/1952889>. Acesso em: 25 nov. 2019.

- RIBEIRO, Fernanda. **O papel mediador da ciência da informação na construção da sociedade em rede**. 2009, p. 21-38. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiro papelmediadorCI000108385.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2019.
- RUA, Maria das Graças. **Políticas públicas**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração, 2012. 128 p. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/carlospolicarpo/6-politicas-publicas-16048335>. Acesso em: 12 dez. 2019.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. **Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, p. 10-16, mar./abr. 2009. Disponível em: https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319. Acesso em: 06 ago. 2019.
- SEM BARREIRAS. **ONU cria novo símbolo da acessibilidade**. 2018. Disponível em: <http://www.sembarreiras.jor.br/2018/02/01/onu-cria-novo-simbolo-da-acessibilidade/>. Acesso em: 01 dez. 2019.
- SENADO FEDERAL. **Datas importantes sobre pessoas com deficiência**. 20--?. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/programas/senado-inclusivo/calendario/datas-importantes-sobre-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 28 out. 2019.
- SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICROS E PEQUENAS EMPRESAS (Brasil). **Políticas Públicas: conceitos e práticas**. Belo Horizonte: Sebrae/mg, 2008. 48 p. Supervisão por Brenner Lopes e Jefferson Ney Amaral; Coordenação de Ricardo Wahrendorff Caldas. Disponível em: <http://www.mp.ce.gov.br/nespeciais/promulher/manuais/MANUAL%20DE%20POLITICAS%20%C3%9ABLICAS.pdf>. Acesso em 24 nov.2019.
- SILVA, Antônia Janiele Moreira da; ALENCAR, Aline Quesado; BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues. Biblioteca Escolar e Mediação da Leitura: estudo sobre a importância da contação de história para a formação do leitor. **Folha de Rostto**, Juazeiro do Norte, v. 3, n.esp., p.36-44, dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderostto/article/view/247>. Acesso em: 05 dez. 2019.
- SILVA, Diego Furtado et al. **Acessibilidade em computadores e seu impacto na sociedade**. [20--?]. Disponível em: http://wiki.icmc.usp.br/images/8/8c/SCC0207-Cristina_Grupo1Artigo.pdf. Acesso em: 25 mar. 2020.
- SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. **A biblioteca escolar X centro de multimeios**. 2009. Disponível em: <http://professorjonathascarvalho.blogspot.com.br/2009/05/biblioteca-escolar-x-centro-de.html>. Acesso em: 05 dez. 2019.
- SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; DANTAS, Sofia Oliveira; OLIVEIRA, Naiara Macêdo. Estudo de usuários na biblioteca escolar a partir da técnica do incidente crítico: aplicação na escola de ensino fundamental Edvard Teixeira Férrer em Juazeiro do Norte. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 7, n. 3, p.02-42, dez. 2013. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/6155/6935>. Acesso em: 09 dez. 2019.
- SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. em Rev.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p.01-30, 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561/105158>. Acesso em: 19 dez. 2019.

SILVA, José Fernando Modesto da; SIQUEIRA, Ivan. Biblioteca Escolar como uma Questão de Direitos Humanos. **Bibl. Esc. em R.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p.38-50, set. 2014. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106603>. Acesso em: 10 dez. 2019.

SILVA, Kátia Ariane da. **Análise sobre a usabilidade do DOSVOX**. [20--]. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/ueads1/article/view/8631>. Acesso em: 13 fev. 2020.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: questões temáticas e de pesquisa. **Caderno Crh**, Salvador, v. 16, n. 39, p.11-24, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/crh/issue/view/1393>. Acesso em: 24 nov.2019.

SOUZA, Juliana Daura de. **A biblioteca e o bibliotecário escolar no processo de incentivo à leitura: uma pesquisa bibliográfica**. 2009. 40 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/119542/269726.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 dez. 2019.

SOUZA, Mônica Sena de et al. Acessibilidade e inclusão informacional. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 1, p.1-16, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://repositorio.ufc.br/handle/riufc/18262>. Acesso em: 10 fev. 2020.

STUMPF, Mariane Rossi. **Aprendizagem de escrita de língua de sinais pelo sistema SignWriting: língua de sinais no papel e no computador**. Tese (doutorado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2005.

TECNOLOGIA E CIÊNCIA EDUCACIONAL – TECE (São Paulo). **Manuais de produtos**. [20--]. Disponível em: <http://www.tece.com.br/produtos.php>. Acesso em: 28 nov. 2019.

TEIXEIRA, Adriano Canabarro. **Internet e democratização do conhecimento: repensando o processo de exclusão social**. 2001. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Educação, Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, 2001. Disponível em: <http://usuarios.upf.br/~teixeira/livros/Livro.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2020.

ULIANA, Cleverson Casarin. **NVDA: Leitor de Tela Livre para Windows**. 2008. Disponível em: <http://www.acessibilidadelegal.com/33-nvda.php>. Acesso em: 13 fev. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. **Ferramentas de Acessibilidade**. [20--?]. Disponível em: <http://www.aedmoodle.ufpa.br/mod/book/view.php?id=107176>. Acesso em: 16 mar. 2020.

VARELA, Aida. **Informação e construção da cidadania**. Brasília: Thesaurus, 2007. 144 p.

VIEIRA, Darci Rodrigo Mengue. **O bibliotecário como mediador da leitura: entre o livro e os usuários de três bibliotecas escolares públicas estaduais de Porto Alegre**. 2012. 59 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2012. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/69733/000872493.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 dez. 2019.

APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convido você a participar, como voluntário (a), da pesquisa para dissertação intitulada “Acessibilidade e inclusão informacional: proposta de um manual de serviços de informação para bibliotecas escolares”. Conduzida por Ana Lúcia Lucio Pinheiro, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Cariri (UFCA), com orientação do Prof. Dr. Cesar Augusto Cusin.

Esta pesquisa visa identificar a acessibilidade nas bibliotecas escolares, de modo que possa contribuir para o fortalecimento da biblioteca na formação dos alunos com deficiência.

Sua participação nesta pesquisa consistirá em responder a um questionário. Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, sendo assim, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com o questionário. Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano. Esta pesquisa poderá contribuir para as discussões na área. Nesse sentido, os riscos oferecidos aos participantes são mínimos.

Seguem o telefone e o endereço institucional do pesquisador responsável e do Comitê de Ética em Pesquisa – CEP, onde você poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto. Contatos do pesquisador responsável: ana-lucia-lucio@hotmail.com, telefone (88) 9 9963.7819. Caso tenha dificuldades em entrar em contato com o pesquisador responsável, comunique o fato à Comissão de Ética em Pesquisa da UFCA: Rua Divino Salvador, 284-Centro, Barbalha - CE, e-mail: cep@ufca.edu.br, telefone: (88) 3312-5006.

Caso aceite participar desta pesquisa, assine ao final deste documento a opção “Li e concordo em participar da pesquisa”, dessa maneira, você atesta sua anuência com esta pesquisa, declarando que compreendeu seus objetivos e os benefícios envolvidos, conforme descrição aqui efetuada. É importante destacar que o participante da pesquisa guarde em seus arquivos uma cópia desse documento.

Li e concordo em participar da pesquisa Não aceito participar da pesquisa

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

Este questionário visa identificar a acessibilidade nas bibliotecas escolares. O levantamento de dados faz parte da pesquisa acadêmica da discente Ana Lúcia Lucio Pinheiro, vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia (PPGB) da Universidade Federal do Cariri (UFCA), com orientação do Prof. Dr. Cesar Augusto Cusin. A pesquisa tem como título: “Acessibilidade e inclusão informacional: proposta de um manual de serviços de informação para bibliotecas escolares”. Conto com a sua colaboração para o desenvolvimento desta pesquisa.

PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Nome: _____
2. Formação: _____
3. Função: _____

PERFIL DA ESCOLA

1. Nome da Escola: _____
2. Ano de fundação: _____
3. Horário de funcionamento: _____
4. Quantos alunos atualmente estão matriculados? _____
5. Quantos alunos com deficiência e quais tipos de deficiência a Escola atende atualmente?
 - () Deficiência Física
 - () Deficiência visual
 - () Deficiência auditiva
 - () Deficiência mental
 - () Deficiência Múltipla
6. Total de alunos atendidos com deficiência: _____
7. A escola possui biblioteca? () Sim () Não
8. A escola tem profissional bibliotecário? Em caso negativo, colocar quem desempenha as atividades de gerenciamento na biblioteca.
 - () Sim () Não - _____

ACESSIBILIDADE

1. Quais equipamentos de acessibilidade têm instalados na biblioteca?

2. Esta biblioteca possui:

- Seção de Braille;
- Seção de audiovisual;
- Porta ampla e com maçaneta em altura acessível;
- Espaço adequado para circulação de pessoas com deficiência física.

Agradecemos a sua colaboração.

APÊNDICE C - PRODUTO INFORMACIONAL

Manual de Serviços de Informação Acessíveis para Bibliotecas Escolares



Ana Lúcia Lucio Pinheiro
Dr. Cesar Augusto Cusin (orientador)

Elaboração

Ana Lúcia Lucio Pinheiro

Orientação

Prof. Dr. Cesar Augusto Cusin

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Cariri
Sistema de Bibliotecas

P654m Pinheiro, Ana Lúcia Lucio.
Manual de serviços de informação acessíveis para bibliotecas escolares / Ana Lúcia
Lucio Pinheiro ; orientado por Dr. Cesar Augusto Cusin. - 2021.

15 p. ; il. color.

Universidade Federal do Cariri, Programa de Pós-graduação em
Biblioteconomia, Curso de Mestrado Profissional em Biblioteconomia, Juazeiro
do Norte, 2021.

1. Biblioteca escolar. 2. Acessibilidade. 3. Serviços acessíveis. 4. Inclusão
informacional. 5. Manual. I. Cusin, Cesar Augusto. II. Título.

CDD 027.8

Bibliotecária: Glacínésia Leal Mendonça – CRB 3/925

Sumário

1 Apresentação	3
2 Biblioteca escolar e acessibilidade	4
3 Serviço de Empréstimo Domiciliar	5
4 Serviço de Consulta ao Acervo	7
5 Serviço de Visita Orientada	10
6 Serviço de Acesso à Computadores	12
7 Serviço de Referência	13
8 Serviço de Informação Utilitária	14
Referências	15

1 Apresentação



Este manual tem como função servir de apoio aos bibliotecários atuantes em biblioteca escolar, e tem como objetivo orientar estas unidades informacionais, nos processos de aprendizagem e operacionalização de serviços de informação acessíveis.

No entanto, este manual, não desobriga os bibliotecários à buscar orientações mais específicas sobre inclusão e acessibilidade. Contudo, pretendemos fornecer aos bibliotecários escolares uma forma de consulta prática para elaborar atividades eficazes no exercício de sua profissão.

Este manual se baseia nas orientações de autores consagrados nesta área do conhecimento, bem como em observações empíricas que ocorreram durante o processo deste estudo. Assim, a descrição de serviços de informação com sua adequação para pessoas com deficiência busca obter rendimento eficaz para explicar e evitar possíveis problemas ou equívocos em sua utilização.

2 Biblioteca escolar e acessibilidade

A biblioteca se apresenta como espaço de inclusão informacional e social, a partir do acesso a informação ofertada pela biblioteca, o usuário pode adquirir conhecimento, assim sendo incluso na sociedade. Entretanto, se faz necessário que a informação seja acessível para todos, possibilitando que Pessoas com deficiência utilizem seus serviços informacionais.

As bibliotecas, e sobretudo os profissionais que nela trabalham, devem estar aptos às novas mudanças e tecnologias. Os usuários com deficiência esperam por profissionais e serviços que possam atender à sua demanda, neste sentido, nota-se a importância desse assunto.



A biblioteca escolar deve ser considerada como instrumento de apoio aos estudantes, além disso, deve incentivar à leitura e, contribuir para o pensamento crítico dos alunos.

No que diz respeito aos serviços da biblioteca escolar, os mesmos devem ser disponibilizados para todos os membros da comunidade escolar. Pensando nisso, selecionamos os principais serviços ofertados pelas bibliotecas:

Empréstimo Domiciliar, Consulta ao Acervo, Visita Orientada, Serviço de Acesso à Computadores, Serviço de Referência e Informação Utilitária. Tais serviços tornamos acessíveis.

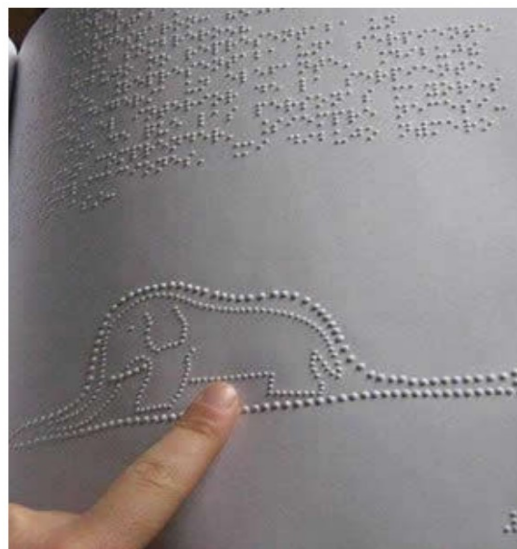


3 Serviço de Empréstimo Domiciliar



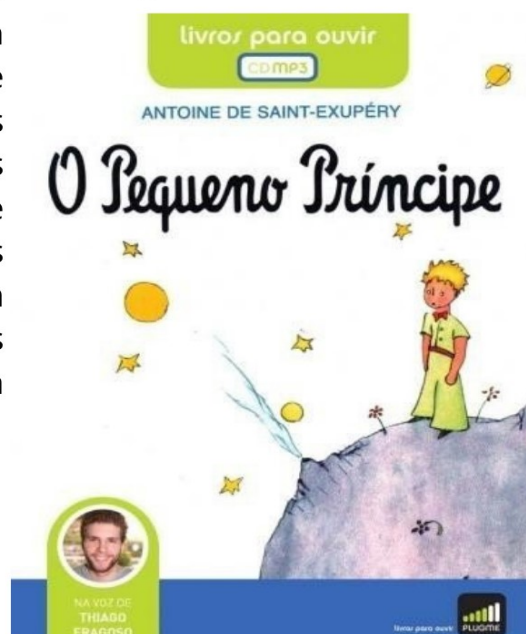
O serviço de empréstimo, possibilita que o usuário leve a obra de sua preferência para seu domicílio por um período de entrega determinado, como também é definido a quantidade de obras que podem levar, a quantidade de materiais a serem emprestados depende do tamanho do acervo de cada biblioteca. Este serviço tem como função fomentar a leitura e a inclusão informacional. Atualmente existem inúmeros recursos tecnológicos que pode possibilitar o atendimento para as diversas pessoas, uns dos recursos tecnológicos que a biblioteca pode oferecer é o serviço de empréstimo aos variados suportes, entre eles, **livros em Braille e audiolivro**. Tais suportes possibilitam o acesso à informação para usuários com deficiência visual.

Figura 1- Livro em Braille



Fonte: Seat Mobile do Brasil ([20--?])

Figura 2- Audiolivro



Fonte: Nossa Cultura ([20--?])



Livros Acessíveis gratuitos

Fundação Dorina

A Dorinateca é uma biblioteca da Fundação Dorina que disponibiliza para download, livros acessíveis as pessoas cegas e com baixa visão e também para as organizações em território nacional que promovem a inclusão informacional. O acervo dessa biblioteca é composto por livros acessíveis de diversos formatos: Braille, Digital Acessível DAISY, MP3 e Fonte Ampliada. Além do acesso ao acervo digital, as instituições como escolas, bibliotecas entre outras organizações podem receber doações de livros acessíveis. Para mais informações é necessário entrar em contato: leiturainclusiva@fundacaodorina.org.br (FUNDAÇÃO DORINA NOWILL, [2021?]).



Site:
<http://fundacaodorina.org.br/>

4 Serviço Consulta ao Acervo



O Serviço de Consulta ao Acervo fornece ao público geral o acesso as informações tratadas e armazenadas na biblioteca. Tal tratamento é realizado pelo bibliotecário, sendo o único profissional capacitado para organizar as informações.

No que diz respeito a acessibilidade no Serviço de Consulta ao Acervo, as bibliotecas podem implantar o autoatendimento, tal serviço pode ser acessível, a partir das tecnologias assistivas que pode auxiliar no uso do computador, uma das tecnologias que pode ser utilizada são os **ampliadores de tela**.

Os ampliadores de tela tem como finalidade ampliar o conteúdo na tela do computador, facilitando assim, uso por pessoas por baixa visão. Exemplos dessa tecnologia assistiva a Lente de Aumento do Sistema Operacional Microsoft® Windows, a Lente Pro do NCE/UFRJ e o Zoom Text da Ai Squared.

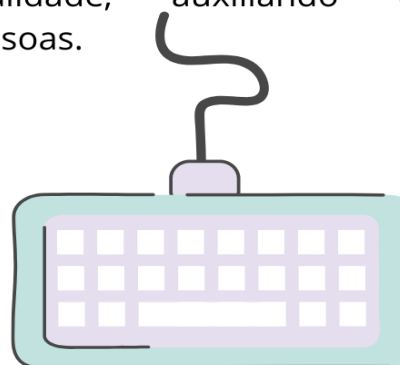


Outra tecnologia que pode auxiliar no uso do computador são os **leitores de tela com síntese de voz**, que são aplicativos que proporcionam a leitura de informações textuais via sintetizador de voz, podendo ser utilizado pelas pessoas com deficiência visual.

Uns dos softwares leitores de tela, podemos citar: DOSVOX, NVDA e JAWS.

Uma outra opção, além dos software leitores de tela são os **teclados que vem com sistema Braille embutido nas teclas**. O teclado em braille é utilizado pelas pessoas cegas para escrita.

Outro recurso que pode ser utilizado é o **teclado ampliado**, tal produto possui teclas ampliadas e cores em contrastes que facilita a visualização da pessoa com baixa visão, que possibilita para estes usuários a visualização com maior qualidade, auxiliando essas pessoas.



Existe teclado que tem as duas funções com Braille e com ampliador (FIGURA 3):

Figura 3 - Teclado Braille e ampliador



Fonte: BC produtos

Com bases nas tecnologias assistivas ora citadas, a biblioteca pode oferecer também o serviço de consulta online, este serviço possibilita que o usuário tenha acesso à consulta ao acervo em qualquer lugar, para isso é necessário que o site atenda os princípios de acessibilidade descritos nos padrões governamentais (e-MAG 3.1), que por sua vez, seguem os padrões internacionais do W3C através do WCAG 2.1.

Figura 4 - Teclado Braille e ampliador - Imagem ampliada



Fonte: BC produtos





Softwares gratuitos

DOSVOX

O DOSVOX é um sistema operacional criado pelo Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), este sistema operacional foi o primeiro sintetizador de voz brasileiro gratuito, e que tem como finalidade atender as pessoas com deficiência visual, no qual permite que essas pessoas utilizem microcomputador comum. O programa é composto por: sistema de síntese de fala para língua portuguesa; editor, leitor e impressor/formatador de textos; ampliador de telas para pessoas com baixa visão; programas educativos, para auxiliar à educação das crianças com deficiência visual; programas para acesso à Internet, como Correio Eletrônico, entre outros recursos (SILVA, [20--]).



Link para baixar o software:
<http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/download.htm>

NVDA

O Non Visual Desktop Access (NVDA) foi iniciado em meados de 2006, por Michael Curran, e para atingir seus objetivos Michael estabeleceu alguns princípios básicos a serem seguidos: o leitor de tela deve ser gratuito e que deve ser licenciado de modo a que qualquer pessoa possa contribuir para a melhoria, e que permaneça aberto a novas ideias, sugestões e experimentos (ULIANA, 2008).



Link para baixar o software:
<https://www.nvaccess.org/download/>

5 Serviço de Visita Orientada



O Serviço de Visita Orientada consiste na apresentação das instalações da biblioteca, dos seus serviços e produtos para alunos calouros, novos professores e visitantes. Esse serviço é essencial pois possibilita a divulgação dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca.

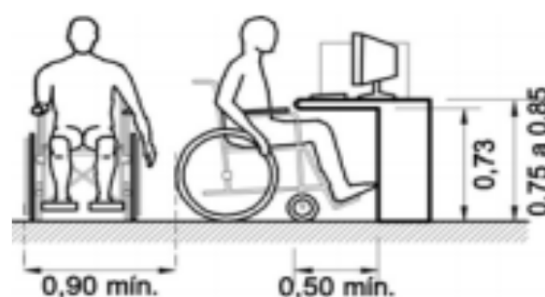
Considerando a importância do Serviço de Visita Orientada na biblioteca, faz-se necessário se tornar acessível. Pode-se tornar este serviço acessível para pessoas com deficiência auditiva, a partir de um **Tradutor e intérprete de línguas de sinais, ou capacitando os bibliotecários, com curso de Libras.**

Vale ressaltar que os ambientes informacionais deve está acessíveis também para as pessoas com deficiência física.

Caminhando nesta direção as bibliotecas devem atender a NBR 9050/2004. A norma aborda que as portas, inclusive de elevadores, devem ter um vão livre com no mínimo 0,80 m e altura mínima de 2,10 m. Já nas portas de duas ou mais folhas, pelo menos uma delas deve ter o vão livre de 0,80 m.

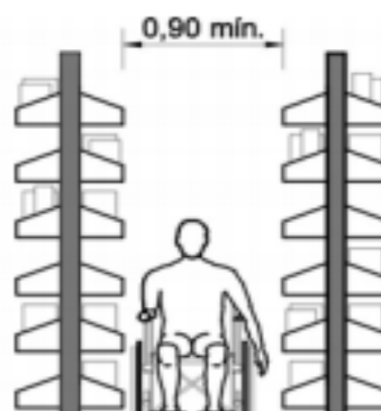
Além disso, a distância entre estantes de livros deve ser de no mínimo 0,90 m de largura. Nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, necessita haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas, recomenda-se a rotação de 180°, e que pelo menos 5%, com no mínimo uma das mesas devem ser acessíveis, recomenda-se ainda que, pelo menos, outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

Figura 5 - Terminais de consulta



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas (2015)

Figura 6 - Estantes em bibliotecas



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas (2015)



Cursos de capacitação online gratuitos

Cursos	Instituições	Sites
Introdução à Libras	Escola virtual de Governo (EV.G)	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/11
Acessibilidade em espaços urbanos	Escola virtual de Governo (EV.G)	https://www.escolavirtual.gov.br/curso/273
Língua Brasileira de Sinais	Universidade de São Paulo (USP)	https://edisciplinas.usp.br/course/view.php?id=5603&section=0#tabs-tree-start
Tecnologia Assistiva no Contexto Educacional	Instituto Federal do Rio Grande do Sul (IFRS)	https://moodle.ifrs.edu.br/course/index.php?categoryid=80
Educação Inclusiva	Escola Virtual	https://www.ev.org.br/cursos/educacao-inclusiva
Tecnologia Assistiva, Projetos e Acessibilidade: Promovendo a Inclusão Escolar	Universidade Estadual Paulista (UNESP)	https://unespaberta.ead.unesp.br/index.php/conteudo/item/320-tapapie
Braille Virtual	Universidade de São Paulo (USP)	http://www.braillevirtual.fe.usp.br/pt/index.html

Acessibilidade nos ambientes informacionais

É importante destacar que os ambientes informacionais deve está bem iluminado, com mesas que possibilita a aproximação de uma cadeira de rodas. Já o balcão de empréstimo tem que está acessível para todos, inclusive para as pessoas em cadeira de rodas e a altura das prateleiras deve permitir que todos alcancem os livros.

6 Serviço de Acesso à Computadores



O Serviço de Acesso à Computadores concede o acesso aos sites para pesquisa escolar a partir da internet.

Vale ressaltar que a a internet possibilita inúmeras informações, muitas das informações disponibilizadas são uteis. Tais informações podem gerar conhecimento.

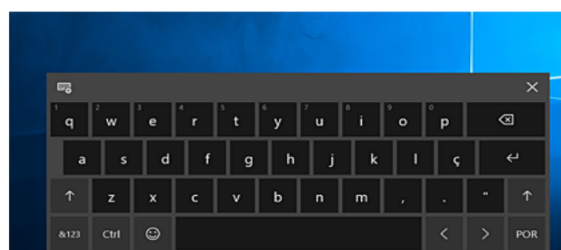
Visto a importância da internet, é fundamental tornar os computadores acessíveis. Nesta direção é importante abordar a Norma 9050/2004, na parte que retrata de computadores em bibliotecas e centros de leituras. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004) pelo menos 5% do total de terminais de consulta por meio de computadores e acesso à internet devem ser acessíveis a P.C.R. e P.M.R. Recomenda-se, ainda que, pelo menos, outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.

As ferramentas que podem ser utilizadas para esse serviço são os ampliadores de tela, leitores de tela, tais equipamentos foram abordadas na seção de Serviço de

Consulta ao Acervo. Além disso, existe software que tem o mesmo fim, entre eles: teclado virtual, simulador de mouse e reconhecedor de voz.

O **teclado virtual** pode ser usado por pessoas com deficiência motora, de moderada a grave, como forma de substituir o teclado físico. O teclado virtual constitui-se por uma imagem de um teclado projetada na tela do computador de forma que quando o mouse é acionado sobre um dos símbolos disponíveis, o programa traduz para a ação correspondente do teclado.

Figura 7-Teclado Virtual



Fonte: Microsoft[20--]

Já o **simulador de mouse** pode ser utilizado por pessoas com deficiência motoras graves. No qual é um software que substitui o mouse convencional, e que possui ferramentas com os comandos para mudar a direção do mouse, clique e clique duplo. Essa barra pode ser utilizada de diversas maneiras, até mesmo

pelo teclado ou comandos de voz. Um software conhecido nesta categoria é o *Rata Plaphoons*. Outra categoria de simulador de mouse é a de programas que capturam movimentos da cabeça por meio de uma câmera e movimentam o cursor de acordo com o movimento capturado. São exemplos gratuitos dessa ferramenta: o *HeadDev* e o *CameraMouse*.

Outra ferramenta que pode ser inclusa é o **reconhecedor de voz**, no qual é uma ferramenta que reconhece os comandos ditados pelo usuário, e que alguns softwares aceitam certos comandos de voz. Um software a essa categoria é o IBM ViaVoice, com o mesmo é possível navegar pelo sistema operacional e inclusive redigir textos sem a utilização de nenhum hardware auxiliar.

Vale ressaltar que existem recursos de acessibilidade nos computadores, para aqueles que utilizam o sistema operacional Windows, tal sistema possui atalhos de **teclado com lupa**, que ajudam as pessoas com baixa visão, e outros atalhos de teclado adicionais com acessibilidade.

7 Serviço de Referência



O Serviço de Referência tem como principal função atender os usuários de maneira eficiente, com atendimento diferenciado, promovendo a relação do bibliotecário com o usuário. Observa-se que o bibliotecário deve buscar compreender a necessidade de informação de cada usuário, fornecendo respostas seguras e rápidas.

Podemos tornar o Serviço de Referência acessível a partir de um **Tradutor de Libras** que dará suporte ao bibliotecário, fazendo a mediação, ou até mesmo a biblioteca poderá promover a **capacitação dos bibliotecários**, facilitando assim, a comunicação entre os usuários com deficiência auditiva e, ajudando a encontrar as suas informações.

Assim, com um Tradutor de Libras ou capacitação dos bibliotecários, com curso de Libras, a biblioteca abre portas para inclusão informacional para as pessoas com deficiência auditiva, permitindo uma comunicação eficiente e, possibilitando um retorno na busca da informação desejada.

8 Serviço de Informação Utilitária

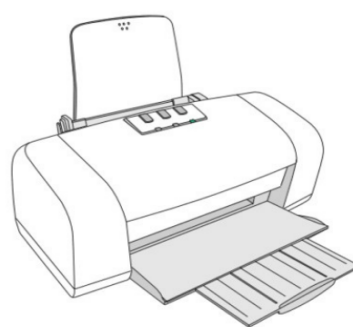


O Serviço de Informação Utilitária é de suma importância, pois auxilia os usuários nas soluções dos problemas, beneficiando a comunidade local, ocasionando a inclusão social e cultural, possibilitando aos usuários o acesso aos seguintes assuntos: saúde, cultura, lazer, entre diversos outros assuntos.

Nota-se que o Serviço de Informação Utilitária é muito importante para a sociedade, e que é essencial que as bibliotecas ofereçam este serviço. No qual pode ser criado na biblioteca um catálogo, que contenham também informações relevantes para os usuários com deficiência. Na área de saúde, pode ser exposto a localização mais próxima de institutos de cegos, de surdos, fundações de amparo a pessoas com deficiência, com a indicação de endereço, telefone para contato, ponto de referência. Hospitais públicos e privados que atendem casos específicos, traumas. Telefones de emergências em casos

de convulsão, epilepsia ou desaparecimento. Academias que trabalham com especialistas em traumas, com pessoas com deficiência, sempre indicando endereço, telefone. Com a criação do catálogo torna-se um serviço muito útil para os usuários com deficiência.

Com o Serviço de Informação Utilitária nas bibliotecas, assegura-se que os usuários tenham acesso as informações culturais, de lazer, saúde e entre diversos outros assuntos importantes. No âmbito da acessibilidade, este serviço pode tornar acessível para pessoas com deficiência visual, a partir de uma **impressora em Braille e lupas**, é possível informatizar este público.



Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro. 2015. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/normas-abnt>. Acesso em: 6 ago. 2019.

BC PRODUTOS. **Teclado Braille**. [20--?]. Disponível em: <https://www.bcprodutos.com.br/produtos/teclado-braille-6400>. Acesso em: 11 abr. 2020.

FUNDAÇÃO DORINA. **Distribuição do acervo**. [2021?]. Disponível em: <http://fundacaodorina.org.br/nossa-atuacao/distribuicao-de-livros/como-ter-acesso-aos-livros/distribuicao-do-acervo/>. Acesso em: 29 jun. 2021

GALVÃO FILHO, Teófilo. **Alguns Softwares Especiais de Acessibilidade**: categorias e exemplos. [20--]. Disponível em: <https://carlaechabe.files.wordpress.com/2013/11/tecnologia-software.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2020.

MICROSOFT. **Abrir o teclado virtual**. [20--]. Disponível em: <https://support.microsoft.com/pt-br/help/4028719/windows-10-open-the-touch-keyboard>. Acesso em: 13 abr. 2020.

NOSSA CULTURA. **O pequeno príncipe**. [20--?]. Disponível em: <https://www.nossacultura.com.br/produtos/audiolivro-o-pequeno-principe/>. Acesso em: 11 abr. 2020.

SEAT MOBILE DO BRASIL. **Livros são fundamentais para inclusão de pessoas com deficiência visual**. [20--?]. Disponível em: <http://www.seatmobile.com.br/noticias/livros-sao-fundamentais-para-inclusao-de-pessoas-com-deficiencia-visual.html>. Acesso em: 11 abr. 2020.

SILVA, Kátia Ariane da. **Análise sobre a usabilidade do DOSVOX**. [20--]. Disponível em: <http://www.periodicos.letras.ufmg.br/index.php/ueadsl/article/view/8631>. Acesso em: 13 fev. 2020.

ULIANA, Cleverson Casarin. **NVDA**: Leitor de Tela Livre para Windows. 2008. Disponível em: <http://www.acessibilidadelegal.com/33-nvda.php>. Acesso em: 13 fev. 2020.



ANEXO – PARECER DE APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA NA PESQUISA

FACULDADE DE MEDICINA DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO
CARIRI - FMUF

**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP****DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

Título da Pesquisa: ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO INFORMACIONAL: PROPOSTA DE UM MANUAL DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO PARA BIBLIOTECAS ESCOLARES

Pesquisador: ANA LUCIA LUCIO PINHEIRO

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 43262220.0.0000.5698

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI-UFCA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.570.278

Apresentação do Projeto:

A biblioteca é um local de inclusão informacional e social, a partir do acesso à informação ofertada pela biblioteca, o usuário pode adquirir conhecimento, sendo assim incluso na sociedade. Entretanto, se faz necessário que a informação seja acessível para todos, possibilitando que pessoas com deficiência utilizem seus serviços informacionais. Logo, é necessário fazer uma pesquisa no que diz respeito a acessibilidade em bibliotecas escolares. Nesta direção, este estudo busca apresentar percepções teórica-conceituais de serviços informacionais e deficiências, como também características das bibliotecas escolares no âmbito da inclusão e da acessibilidade. A problemática a ser respondida nessa pesquisa, apresenta a seguinte indagação: Como contribuir para a acessibilidade dos serviços informacionais nas bibliotecas escolares?

O texto de apresentação, Objetivos, Avaliação de riscos e benefícios foram extraídos do arquivo:

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo geral: contribuir para o manuseio de serviços informacionais acessíveis em bibliotecas escolares através de um Manual Instrutivo.

Objetivos específicos:

- Abordar as percepções teórica-conceituais e características das bibliotecas no âmbito da inclusão e da acessibilidade;
- Selecionar os principais serviços de informação que podem ser implementados de forma acessível para bibliotecas.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos:

Cansaço ou aborrecimento ao responder o questionário.

Benefícios:

Criação de um manual, no qual servirá de apoio aos bibliotecários atuantes nas unidades de informação e poderá contribuir para as discussões na área.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa bibliográfica, exploratória e descritiva com o envio de questionários a 10 bibliotecas.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os Termos foram apresentados de acordo com as exigências do sistema CEP/Conep.

Recomendações:

Enviar relatório ao finalizar a pesquisa.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Após atendimento às pendências, este Comitê de Ética considera o projeto aprovado.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Continuação do Parecer: 4.570.278

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1642064.pdf	26/02/2021 16:31:14		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	26/02/2021 16:19:25	ANA LUCIA LUCIO PINHEIRO	Aceito
Cronograma	cronograma.docx	26/02/2021 16:17:05	ANA LUCIA LUCIO PINHEIRO	Aceito
Outros	C.pdf	26/02/2021 16:13:08	ANA LUCIA LUCIO PINHEIRO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.docx	25/01/2021 15:43:54	ANA LUCIA LUCIO PINHEIRO	Aceito
Outros	Q_teste.pdf	09/11/2020 09:26:01	ANA LUCIA LUCIO PINHEIRO	Aceito
Folha de Rosto	F.pdf	09/11/2020 09:15:21	ANA LUCIA LUCIO PINHEIRO	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BARBALHA, 03 de Março de 2021

**Assinado por:
Estelita Lima Cândido
(Coordenador(a))**