

# **Criação de um modelo de atendimento preferencial em bibliotecas universitárias**

**Valéria dos Santos Gouveia Martins** (UNICAMP) - valeria@unicamp.br

**Deise Tallarico Pupo** (UNICAMP) - dtpupo@unicamp.br

**Danielle Dantas de Sousa** (Unicamp) - danielle@iqm.unicamp.br

## **Resumo:**

*As universidades públicas e gratuitas devem cumprir seu papel social, retornando em produtos e serviços, à sociedade que as mantém. A portaria Nº 3.284, de 7 de novembro de 2003, que dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas com deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições, é que irá subsidiar a implementação do presente projeto no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Central Cesar Lattes da UNICAMP. O objetivo do presente trabalho é a criação de um modelo de atendimento preferencial para deficientes, idosos, gestantes, obesos, dentre outros, em bibliotecas e/ou centros de informação da UNICAMP, denominado de APRIORI. Como metodologia foi utilizado ferramentas tais como brainstorm, 5W2H, a metodologia GEPRO (gestão por processo), questionários para o mapeamento e identificação das demandas. Os resultados do presente projeto proporcionou uma riqueza de dados, para que a equipe pudesse avaliar seu processo, assim como criar um modelo de atendimento preferencial onde, as tecnologias assistivas, o usuário, o funcionário e o ambiente organizacional da biblioteca, pudesse convergir na interação e na inclusão.*

**Palavras-chave:** *Biblioteca Acessível. Mapeamento de usuários. Deficiência. Inclusão. Tecnologia Assistiva.*

**Área temática:** *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

## **Criação de um modelo de atendimento preferencial em bibliotecas universitárias**

### **Resumo:**

As universidades públicas e gratuitas devem cumprir seu papel social, retornando em produtos e serviços, à sociedade que as mantém. A portaria Nº 3.284, de 7 de novembro de 2003, que dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas com deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições, é que irá subsidiar a implementação do presente projeto no Laboratório de Acessibilidade da Biblioteca Centra Cesar Lattes da UNICAMP. O objetivo do presente trabalho é a criação de um modelo de atendimento preferencial para deficientes, idosos, gestantes, obesos, dentre outros, em bibliotecas e/ou centros de informação da UNICAMP, denominado de APRIORI. Como metodologia foi utilizado ferramentas tais como *brainstorm*, 5W2H, a metodologia GEPRO (gestão por processo), questionários para o mapeamento e identificação das demandas. Os resultados do presente projeto proporcionou uma riqueza de dados, para que a equipe pudesse avaliar seu processo, assim como criar um modelo de atendimento preferencial onde, as tecnologias assistivas, o usuário, o funcionário e o ambiente organizacional da biblioteca, pudesse convergir na interação e na inclusão.

**Palavras-chave:** Biblioteca Acessível. Mapeamento de usuários. Deficiência. Inclusão. Tecnologia Assistiva.

**Área Temática:** Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação

### **1 INTRODUÇÃO**

As questões de acessibilidade relacionam-se diretamente às propostas de inclusão social de todas as pessoas, no âmbito do desenho universal, ou design para todos. Contudo, historicamente, a sociedade tem aliado acessibilidade às pessoas com deficiência, uma vez que essas pessoas passaram desde a antiguidade até o século XX, da segregação, à integração social.

Os anos 1990 foram marcados por conquistas em prol da inclusão, um processo que já se delineava desde os anos 1960, nos Estados Unidos da América. Em 10 de junho de 1994, a sessão Plenária da Conferência da ONU propôs, na Declaração de Salamanca, que todas as pessoas com deficiência recebam educação formal em igualdade de condições às demais. A partir de então, diversas ações em prol da inclusão aconteceram em diversos países, e a legislação

internacional fortalece e fundamenta gradativamente aos países membros da ONU, a regulamentação local.

Cumpramos ressaltar a Resolução 45/91, da ONU, que solicitou ao mundo: [...] “uma mudança no foco do programa das Nações Unidas sobre Deficiência passando da conscientização para a ação, com o compromisso de se concluir com êxito uma sociedade global para todos, por volta de 2010”.

Neste contexto a Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), promove ações afirmativas presentes nos exames vestibulares, onde os candidatos com deficiência encontram recursos que apoiam a realização das provas, conforme necessidades específicas. Presume-se, assim, que esse alunado ingressante não deva encontrar barreiras físicas, instrumentais, comunicacionais, programáticas, metodológicas ou de atitude. (MÍDIA e deficiência, 2003.)

Ações afirmativas desta natureza promove repercussão no ambiente acadêmico e possibilita novos olhares e fazeres em toda a sua extensão. Com este intuito a Biblioteca Central Cesar Lattes, através de seu Laboratório de Acessibilidade (BCCL/LAB), propõe um projeto piloto, visando a implementação de um atendimento preferencial, o qual possa ser um modelo de replicabilidade para outras bibliotecas.

## **2 APRESENTAÇÃO DO LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE (LAB)**

O Laboratório de Acessibilidade (LAB) foi inaugurado na Biblioteca Central Cesar Lattes (BCCL) da UNICAMP em dezembro de 2002, com recursos de Projeto FAPESP e PRG. Desde então, atrai estagiários, bolsistas e alunos de pós-graduação. Em dezembro de 2003, pesquisadores de diversas áreas da UNICAMP uniram-se às iniciativas já existentes por meio de um projeto financiado pela CAPES-PROESP (2003-2008): “Acesso, permanência e prosseguimento da escolaridade superior de alunos com deficiência: ambientes inclusivos” – que obteve total apoio da reitoria.<sup>1</sup>

Cumpramos destacar a legislação brasileira: em dezembro de 1999, a portaria nº 3.284<sup>2</sup>, determina a garantia de equipamentos e TIC's, para deficientes visuais;

---

<sup>1</sup> As ações e relatórios do referido projeto, produção acadêmica do grupo e os recursos do LAB estão disponíveis no Portal: [www.todosnos.unicamp.br](http://www.todosnos.unicamp.br)

<sup>2</sup> Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf> Acesso em: 7 abr. 2011.

eliminação de barreiras arquitetônicas aos deficientes físicos e apoio didático conforme necessidades dos deficientes auditivos – para instruir processos de autorização e reconhecimento de cursos, e de credenciamento institucional. Em 22 de novembro de 2004, a portaria nº 555<sup>3</sup> revela a preocupação com o acesso das pessoas com deficiência nas IES brasileiras, que, após censo 2000 do IBGE, que detectou baixo percentual de alunos e professores com deficiência nas IES. Criou-se, então, uma Comissão Especial “com a finalidade de realizar análise, fornecer subsídios e indicativos para garantir o acesso de pessoas com deficiência aos cursos superiores e a permanência delas nas instituições de ensino superior”.

## 2.1 Ambiente e Serviços Oferecidos

O LAB é composto por dois ambientes: Sala de Acesso à Informação, para os serviços bibliotecários e Laboratório de Apoio Didático, para elaboração e produção de materiais, avaliações e exames (figura 1).

Figura 1: Sala de Acesso à Informação; Sala de Apoio Didático (fundos)



O LAB presta serviços de acesso à informação com vistas à participação da vida social e acadêmica por pessoas com deficiência da Universidade e comunidade

<sup>3</sup> Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/politica.pdf> Acesso em: 8 abr. 2011.

externa. Dentre os serviços estão: orientação de usuários no uso dos recursos tecnológicos e à pesquisa bibliográfica, localização e obtenção de documentos e padronização de trabalhos científicos. A digitalização e reprodução de textos em braille ou ampliados requer recursos humanos de bolsistas do Serviço de Apoio ao Estudante (SAE); e tecnológicos, adquiridos via projetos FAPESP e CAPES. A produção para impressão tátil de tabelas e gráficos e a reprodução de textos para impressão braille são executadas conforme as “Normas Técnicas para a Produção de Textos em Braille” (MEC: SEESP, 2002). A maior demanda é a digitalização para leitura via áudio, cujo processo exige esforços de correção do texto.

O LAB conta com um pequeno acervo de livros em Braille e de Audiolivros, bem como obras de referência em mídia digital, como Dicionários, Tradutores, dentre outros. Sua existência tem permitido acesso à informação e conhecimento a alunos internos (figura 2) e também usuários externos à universidade (figura 3).

A figura 4 retrata a impressão em braille por bolsista do Serviço de Apoio ao Estudante (SAE), principal fonte de recursos humanos. Os materiais digitalizados são inseridos no portal do LAB, que também divulga notícias de interesse das pessoas com deficiência (figura 5).

Figura 2: Correção material Braille



Figura 3: Atendimento Baixa visão



Figura 4: Impressão Braille (bolsista SAE)



Figura 5: Portal do LAB



### **3 BIBLIOTECA INCLUSIVA E SUA IMPORTÂNCIA**

No Brasil, o Atendimento Preferencial tem amparo legal no Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta a Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000; em seu artigo 5º, estabelece que:

[...] “ Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.” O decreto determina que as organizações devem dar prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, temporária ou definitiva, idosos, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo; propõe atendimento em LIBRAS, e dispõe sobre a permissão de entrada de cão guia, caso as pessoas cegas sejam usuárias desse recurso para locomoção, entre outros.

As universidades públicas e gratuitas devem cumprir seu papel social, retornando em produtos e serviços, à sociedade que as mantém. A portaria Nº 3.284, de 7 de novembro de 2003, que dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas com deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições.

A abordagem fracionada da questão do atendimento preferencial, através de enfoques parciais e isolados, gerou uma crescente preocupação com a qualidade dessa atividade no espaço público da biblioteca. Os levantamentos efetuados ao longo de um projeto de conclusão de curso do PEAC (Programa de Excelência no Atendimento ao Cliente da UNICAMP) vieram a confirmar a falta de uma política integrada para a questão.

Destaca-se que as bibliotecas são, antes de tudo, espaços de informação, e estes espaços são privilegiados em termos de visibilidade, de forma que são muito visados para a inserção de elementos que devam facilitar a acessibilidade à informação e conhecimento. As bibliotecas são pontos-chaves para a orientação de visitantes e alunos, além de serem locais estratégicos, uma vez que são pontos de cruzamento e mediação de pessoas e informação. O problema principal verificado é que há vários elementos que dificultam a circulação e que podem até impedir a

acessibilidade e locomoção não só de pessoas com deficiência, mas também de idosos.

## 4 OBJETIVOS

### 4.1 Objetivos Geral

O Projeto Atendimento Preferencial (APRIORI) prevê a criação de um modelo de atendimento preferencial para deficientes, idosos, gestantes, obesos, dentre outros, em bibliotecas e/ou centros de informação da Unicamp, já que ainda estamos caminhando para atender as necessidades de acessibilidade existentes nos espaços públicos de acesso.

### 4.2 Objetivos Específicos

- a) Atender a determinação do decreto Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004<sup>4</sup>, que regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098 de 19 de dezembro de 2000;
- b) Humanizar as relações interpessoais, entre os funcionários e clientes, com ou sem necessidades específicas de acolhimento;
- c) Estabelecer requisitos básicos de acessibilidade para as áreas de atendimento na universidade, conforme recomenda Melo (2008, p.31<sup>5</sup>), onde contemple os aspectos arquitetônicos, comunicacionais, metodológicos, instrumental, programáticos e atitudinais. O projeto tem como foco principal o usuário que necessita de apoio especializado, e, portanto, requer um atendimento com qualidade;
- d) Oferecer ao cliente/usuário apoio especializado com requisitos do atendimento com qualidade.

## 5 METODOLOGIA

---

<sup>4</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm) Acesso em: 7 abr. 2011.

<sup>5</sup> MELO, A.M. Acessibilidade e design universal. In: PUPO, D.T., MELO, A.M., PÉREZ-FERRÉS, S. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP/Biblioteca Central Cesar Lattes, 2008. p.30-35.

A metodologia proposta para o desenvolvimento do trabalho foi dividida em etapas, mediante a necessidade apresentada, conforme explanação a seguir:

1. Primeira etapa: composição de equipe de trabalho e reuniões periódicas para discussão da temática. Nesta etapa foi utilizado como ferramenta o *brainstorm* e a metodologia GEPRO, compreendendo a gestão por processos.
2. Segunda etapa: Pesquisa junto aos órgãos oficiais da universidade e do MEC, visando o levantamento/mapeamento da quantidade dos usuários da universidade com deficiência.
3. Terceira etapa: elaboração e aplicação de três tipos de questionários, com perguntas fechadas e abertas, e que se complementavam no entendimento do processo de atendimento e uso da biblioteca. Cada questionário teve um objetivo específico de medição, ou seja: um questionário abordando os usuários do LAB, visando identificar sua satisfação de atendimento/uso da biblioteca e barreiras encontradas; um questionário abordando os funcionários que atuam no atendimento das bibliotecas da UNICAMP, visando identificar as dificuldades, qualificação/conhecimento para o atendimento do usuário com deficiência; um questionário voltado para toda a comunidade do Sistema de Bibliotecas da Unicamp, visando identificar/mapear usuários com deficiência, conhecimento/uso dos serviços da biblioteca, satisfação com o atendimento e dificuldades encontradas.
4. Quarta etapa: desenho do processo de atendimento ao usuário com deficiência, utilizando a metodologia GEPRO, gestão por processos, assim como estabelecimento do plano de ações, com a ferramenta 5W2H.

## **6 DISCUSSÃO E RESULTADOS**

Os resultados do presente projeto proporcionou uma riqueza de dados, para que a equipe pudesse avaliar seu processo, assim como criar um modelo de atendimento preferencial onde, as tecnologias assistivas, o usuário, o funcionário e o ambiente organizacional da biblioteca, pudesse convergir na interação e na inclusão.

A seguir estão demonstrados os resultados parciais obtidos a partir dos instrumentos utilizados na pesquisa:

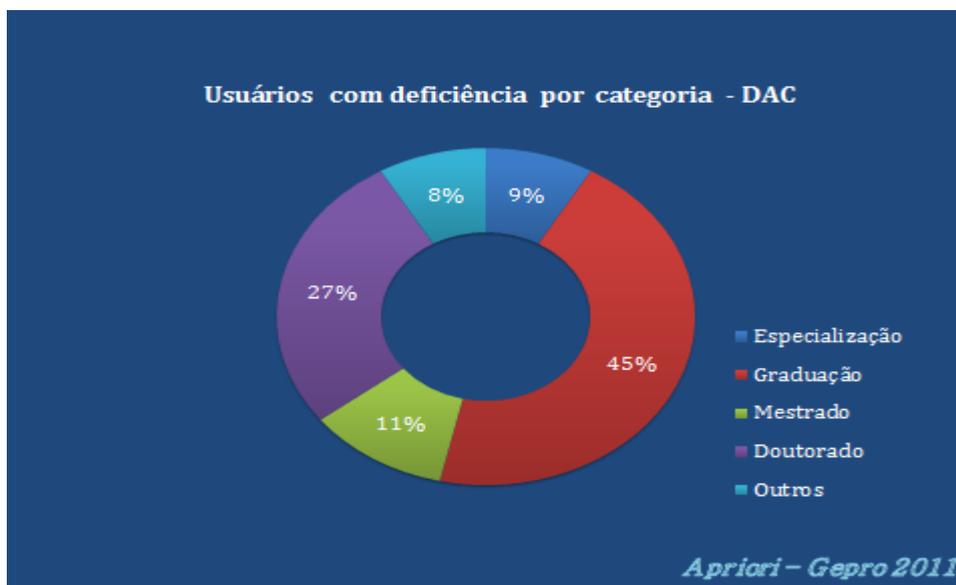
- a) O mapeamento dos usuários com deficiência demonstrou que na universidade 52% tem deficiência visual, 36% motora e 12% auditiva, conforme Figura 6. O mapeamento de usuários com deficiência por categoria

demonstrou que o maior percentual de usuários com deficiência permaneceu na graduação com 45%, seguido de 27% de alunos no doutorado, conforme Figura 7.

Figura 6 – Mapeamento Usuários com deficiência



Figura 7 – Mapeamento Usuários com deficiência por categoria



- b) Outro resultado foi a criação de uma logomarca para o projeto, onde tentou-se expressar que o objetivo do projeto **APRIORI** é ter o atendimento prioritário como formador de uma consciência coletiva de inclusão social disponível e à vista de todos. O sol simbolizou a meta que é o atendimento com tratamento diferenciado e imediato a todos independente de suas diferenças, conforme Figura 8.

Figura 8 – Criação da Logomarca do Projeto



- c) Também foram levantados os riscos para a implementação do projeto, tais como: a proposta em estar de acordo com a lei, implantando um serviço de atendimento preferencial pode afetar as relações de trabalho e alterar rotinas anteriormente estabelecidas. As seções de atendimento necessitarão de adaptação conforme norma NBR 9050 da ABNT; todos os funcionários que atendem ao público receberão treinamento para entender, acolher e valorizar as diferenças, que afinal de contas, são inerentes aos seres humanos. Como as novidades sempre trazem alguns riscos, as pessoas de ambos os lados, funcionários e usuários em geral devem ser envolvidos por meio de muitas informações: folders, normas da biblioteca, sinalização adequada etc., para que todas as pessoas se sintam integradas e incluídas no processo e nos espaços de circulação das bibliotecas, objeto desse projeto piloto. Lidar com as deficiências/diferenças pode ser uma tarefa simples, como também pode representar inferências em assuntos pessoais e delicados, e isso deve estar previsto no plano de trabalho.
- d) Criação de mais duas áreas no Laboratório de Acessibilidade da BCCL, Pesquisa em Musicografia Braille e uma área para cobertura de Audiodescrição.

Em suma, espera-se que esse projeto não apenas cumpra normas, regulamentos e leis estaduais, municipais e federais, o que, contudo, já representa um alinhamento às ações afirmativas em curso na UNICAMP. Espera-se também que possamos contribuir na construção de relações humanas condizentes às propostas de melhoria de qualidade de vida e de democratização de acesso ao conhecimento para todos, independentemente de suas capacidades físicas, sensoriais ou intelectuais, para citar apenas algumas diferenças. Avançamos muito em tecnologias de apoio; precisamos agora dar um salto de qualidade no atendimento preferencial.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acolhimento e atendimento corretos dependem de um conjunto de atividades, pois a falta de um único item compromete qualquer esforço em separado.

A acessibilidade é um conceito muito mais amplo, vai além do estrutural, envolve as relações humanas, permeia a boa educação, a moral e o caráter. É preciso desenvolver empatia, simpatia e bom senso no sentido de voltar o olhar para o coletivo, para o outro.

Precisamos desenvolver uma consciência coletiva em acessibilidade, não pensando somente em grupos específicos, mas para todos. Há iniciativas como o Projeto Todos Nós e o Laboratório de Acessibilidade - LAB que devem ser louvadas, pois certamente não são produto apenas das leis, mas do entendimento de alguém que se dispôs a fazer o certo. É correto pensar que realizar tarefas de uma maneira certa será sempre mais barato, pois evita desperdício de dinheiro com reformas futuras, além de diminuir demandas judiciais pagas com dinheiro público, agrada a todo mundo e de contrapartida ainda cumpre as leis e normas.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2.ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2004. Disponível em: <<http://www.mpdft.gov.br/sicorde/NBR9050-31052004.pdf>>. Acesso em: 28 jun. 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599**: Acessibilidade – comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro: ABNT, 2008. Disponível em: <<http://www.mpdft.gov.br/sicorde/NBR9050-31052004.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2010.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1998. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constitui%20E7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%20E7ao.htm)>. Acesso em: 21 nov. 2010.

BRASIL. *DECRETO* n. 5296 de 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/23/2004/5296.htm>> Acesso em: 18 nov. 2010.

BRASIL. Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

BRASIL. MINISTÉRIO da EDUCAÇÃO E CULTURA. *Portaria n. 3.284. de 7/11/2003*. Dispõe sobre requisitos de Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos e de credenciamento de instituições. Disponível em:  
<<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/port3284.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2010.  
CAMPINAS. Lei nº 7751 de 29 de dezembro de 1993.

CPA – Comissão Permanente de Acessibilidade. Disponível em:  
<<http://www.campinas.sp.gov.br/governo/urbanismo/cpa.php>>. Acesso em: 25 set. 2010.

CVI – Centro de Vida Independente. Disponível em:  
<<http://www.cvicampinas.org.br/>>. Acesso em: 25 nov. 2010.  
DECLARAÇÃO de Salamanca: sobre princípios, políticas e práticas na área das necessidades educativas especiais. Disponível em:  
<<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2010.

MÍDIA e deficiência. Brasília: Andi; Fundação Banco do Brasil, 2003.184p. (Série Diversidade). Disponível em: <[http://www.andi.org.br/pdfs/Midia\\_e\\_deficiencia.pdf](http://www.andi.org.br/pdfs/Midia_e_deficiencia.pdf)>. Acesso em: 18 nov. 2010.

PERRACINI, M. Planejamento e adaptação do ambiente para pessoas idosas. In: Freitas, E. V. de; et al.. *Tratado de geriatria e gerontologia*. Rio e Janeiro: Guanabara Koogan, 2006. p. 798 – 807.

PRADO, A. R. de. **Ambientes Acessíveis**. Disponível em:  
<<http://www.fapedangola.org/temas/aces/ambiente.pdf>>. Acesso em: 18 nov. 2010.

## **ANEXO A – Questionário Funcionários SBU**

Unidade: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

### **1) Você já atendeu algum usuário com necessidades especiais?**

Sim ( ) Não ( )

Se não, sua participação nesta pesquisa de opinião está encerrada. Agradecemos a colaboração.

Se sim, identifique qual(is) necessidades:

- ( ) surdez / surdocegueira
- ( ) baixa visão
- ( ) cegueira/deficiência visual
- ( ) pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida

- pessoas com deficiência intelectual
  - deficiências múltiplas
  - pessoas com paralisia cerebral
  - pessoas obesas
  - pessoas com nanismo
  - idosos
  - gestantes/lactantes
  - Outros. Especifique:
- 

**2) Qual foi o grau de dificuldade ao fazer o atendimento?**

Pouca ( )                      Muita ( )                      Razoável ( )

Caso tenha tido dificuldade, assinale a(s) alternativa(s) abaixo:

- Estrutura (predial, layout, mobiliário, equipamentos, entre outros)
  - Não conhecimento sobre as necessidades especiais
  - Timidez/Insegurança
  - Outros -
- 

**3) Dentre as pessoas atendidas, alguma tinha acompanhante ou estava acompanhada de pessoas com necessidades especiais?**

Sim ( )                      Não ( )

Se sim, justifique sua resposta

- Cão guia
  - Familiares/amigos
  - Acompanhantes com deficiência
  - Outros. Especifique \_\_\_\_\_
- 

**ANEXO B - QUESTIONÁRIO COMUNIDADE SBU**

1.1 Questionário de Avaliação sobre a Acessibilidade aos Produtos e Serviços do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP (SBU)

Este é um questionário do grupo APRIORI, com o objetivo de conhecer as necessidades específicas dos usuários a fim de implantar o atendimento prioritário no SBU.

Prezados,

Esta pesquisa tem por objetivo colaborar com o SBU no levantamento de indicadores que possam nortear um processo do atendimento preferencial. Esta pesquisa faz parte do Projeto intitulado "APRIORI - Atendimento Preferencial", desenvolvido no curso GEPRO - Gestão por Processos, da Pró-Reitoria de Desenvolvimento Universitário (PRDU) 1º Semestre de 2011, turma 7. Baseia-se na lei de acessibilidade decreto Nº. 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta as Leis nº. 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098 de 19 de dezembro de 2000.

### **Há 16 perguntas no questionário.**

#### ***Uma observação sobre privacidade***

O questionário é anônimo.

O registro salvo de suas respostas não contém nenhuma informação de identificação a seu respeito, salvo se alguma pergunta do questionário a tenha pedido expressamente. Se você respondeu a um questionário que utilizava código de identificação para lhe permitir acessar, pode ter certeza que esse código não foi guardado com as respostas. O código de identificação é gerenciado num banco de dados separado e será atualizado apenas para indicar se você completou ou não a pesquisa. Não é possível relacionar os códigos de identificação com as respostas do questionário.

### **IDENTIFICAÇÃO**

#### **1.1: \*Qual o seu vínculo com a Unicamp?**

Aluno de Graduação, Aluno de Pós-Graduação, Aluno Especial, Bolsista FUNCAMP  
Bolsista UNICAMP, Docente UNICAMP, Estagiário FUNCAMP, Estagiário UNICAMP  
Funcionário FUNCAMP, Funcionário UNICAMP, Monitor UNICAMP, Pesquisador  
Colaborador UNICAMP, Pesquisador Convidado, Pós-Doutorado, Professor, Colaborador  
Voluntário, Professor Convidado, Externo

#### **1.2: \*Qual(is) biblioteca (s) do SBU você mais frequenta? \_\_\_\_\_**

#### **2.1: Em algum momento você precisou de atendimento preferencial\* no SBU?**

Sim ( ) Não ( )

Sem resposta

#### **2.2: \*Sua necessidade especial é/era:**

Temporária ( ) Permanente ( )

Temporária: gravidez, membro imobilizado, utilização de muletas ou cadeiras de rodas etc.

Permanente: paralisia, cegueira, idoso, etc.

#### **2.3: \*Qual é a sua necessidade especial? Escolha a(s) que mais se adequem(m)**

surdez , surdocegueira, baixa visão, cegueira / deficiência visual, deficiência física ou mobilidade reduzida, pessoas com deficiência intelectual, deficiências múltiplas

paralisia cerebral, obesidade, nanismo, idoso, pessoa com marcapasso, gagueira, outros

**2.4: \*Qual é/foi a sua necessidade especial?**

Escolha a(s) que mais se adequa(m)

mobilidade reduzida, gestante/lactante, obesidade

**3.1: Com qual frequência você utiliza os produtos e serviços do SBU?**

Frequentemente (pelo menos 1x por semana)

Às vezes (1x por mês)

Raramente (1x no semestre)

Eventualmente

Não utiliza

Quando responder uma das três primeiras, abrir uma opção de pergunta qual(is) serviço(s)

**3.2 Qual(is) produto(s) e serviço(s) você utiliza?**

Estudar /Espaço Físico, Leitura de Jornais e Revistas, Internet para acesso a informação eletrônica, Consulta ao Acervo, Circulação do Acervo, Acesso a Documentos da Unicamp e outras Universidade, Apoio a Normalização Bibliográfica

Capacitação/Treinamento

Outros. Especifique: \_\_\_\_\_

Caso responder não utiliza

**3.3 Por que você não os utiliza?**

**Não necessito** Não conheço **Utilizo outros recursos** Tenho dificuldades / Problemas no acesso

**Caso clicar em não necessito**

**3.3a Justifique:** \_\_\_\_\_

**Caso clicar em utilizo outros recursos**

**3.4 Qual(is) recursos você utiliza?**

Acesso a distância, Acesso Residencial, Acervo Próprio

**3.5: Relacione a(s) dificuldade(s) em que você encontrou?**

Acessibilidade arquitetônica (escadas, desníveis, sanitários, catracas, largura de portas etc.)

Acessibilidade comunicacional (comunicação interpessoal, escrita e virtual)

Acessibilidade metodológica (cursos de capacitação, treinamentos e orientação para usuários e funcionários)

Acessibilidade instrumental (equipamentos e mobiliários da biblioteca)

Acessibilidade programática (normas ou regulamentos institucionais)

Acessibilidade atitudinal (preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações)

**4.1: Na sua opinião, para um melhor atendimento ao público, qual dessas ações julga ser mais importante?**

treinamento / capacitação dos funcionários

adaptação Arquitetônica

adaptação mobiliária / tecnológica

outros

### ANEXO C - Questionário Usuários do LAB-BCCL

1. Com que frequência você utiliza os serviços do Laboratório de Acessibilidade (LAB-BCCL)? \_\_\_\_\_

2. Que tipo de serviço(s)/ produto(s) você utiliza?

( ) equipamentos

( ) softwares

( ) serviços de digitalização

( ) escaneamento para ampliação

( ) impressão em Braille

( ) apoio humano

( ) livros em outros formatos

( ) outros. Especifique \_\_\_\_\_

3. Em sua opinião, a estrutura predial está de acordo com as necessidades/expectativas dos usuários?

Sim

Não

Parcialmente

Justifique: \_\_\_\_\_

4. Em sua opinião, a estrutura de Recursos Humanos está de acordo com as necessidades/expectativas dos usuários?

Sim

Não

Parcialmente

Justifique: \_\_\_\_\_

5. Em sua opinião, os recursos tecnológicos estão de acordo com as necessidades/expectativas dos usuários?

Sim

Não

Parcialmente

Justifique: \_\_\_\_\_

6. Suas necessidades de informação são totalmente atendidas? Se não, fique à vontade para fazer sua crítica e ou deixar sugestões para melhoria dos serviços do LAB-BCCL.

\_\_\_\_\_