

# **O grau de satisfação dos usuários deficientes visuais com os serviços prestados pela Biblioteca Central da Ufes (BC/UFES)**

**Christian Cleyton Silva** (Ufes) - christian@buteri.com.br

**Lucileide Andrade de Lima do Nascimento** (UFES) - lucileidelima@gmail.com

**Eugenia Magna Broseguini Keys** (Ales) - ebroseguini@gmail.com

**Isabela Correa Ribeiro Alves** (UFES) - ribeiroisabela26@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Avalia o grau de satisfação dos alunos com deficiência visual em relação aos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFES. Utiliza além da pesquisa bibliográfica, a pesquisa de campo orientado pelo método grupo focal com dois usuários da Biblioteca Central e alunos de Pós Graduação. Confirma a partir dos resultados que existem muitos benefícios no que se refere à disposição de serviços bibliotecários direcionados aos cegos. Porém, ainda não se atingiu a excelência dos serviços, o que evidencia a necessidade de intervenção do gestor no aprimoramento dos serviços especiais para os deficientes visuais.*

**Palavras-chave:** *Deficientes visuais. Usuários de informação. Acessibilidade. Bibliotecas universitárias. Serviços bibliotecários.*

**Área temática:** *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

## **O grau de satisfação dos usuários deficientes visuais com os serviços prestados pela Biblioteca Central da Ufes (BC/UFES)**

**Resumo:** Avalia o grau de satisfação dos alunos com deficiência visual em relação aos serviços prestados pela Biblioteca Central da UFES. Utiliza além da pesquisa bibliográfica, a pesquisa de campo orientado pelo método grupo focal com dois usuários da Biblioteca Central e alunos de Pós Graduação. Confirma a partir dos resultados que existem muitos benefícios no que se refere à disposição de serviços bibliotecários direcionados aos cegos. Porém, ainda não se atingiu a excelência dos serviços, o que evidencia a necessidade de intervenção do gestor no aprimoramento dos serviços especiais para os deficientes visuais.

**Palavras-chave:** Deficientes visuais. Usuários de informação. Acessibilidade. Bibliotecas universitárias. Serviços bibliotecários.

**Área Temática:** Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade

### **1 Introdução**

O acesso à educação é um direito de todos, independe da origem étnica, social ou religiosa. Neste aspecto, não podem ser esquecidos os deficientes<sup>1</sup>, sejam eles quais forem, e na especificidade do presente estudo, nos referimos aos deficientes visuais. É, portanto, uma obrigação das universidades brasileiras se estruturarem para receber essas pessoas que precisam contar com soluções que facilitem suas necessidades. Com esta obrigatoriedade, o acesso ao ensino superior torna-se uniforme e sem discriminação, conforme prevê a Portaria nº 3.284, de 2003 do Ministério da Educação (MEC), que desde 2003 assegura aos deficientes os direitos de acessibilidade à educação em todos os níveis (BRASIL, 2003b).

Às bibliotecas universitárias, além das exigências legais, acrescentam-se as recomendações propostas pela Federação Internacional de Associações de Bibliotecas e Instituições (IFLA) que fornece por meio de recomendações, padrões nacionais de serviços de bibliotecas para cegos (IFLA, 2009). Estas diretrizes, se bem implementadas, propiciam grandes conquistas para os cegos e, conseqüentemente subsidiam a adequação das bibliotecas e demais unidades de informação sob o eixo informação e tecnologia da informação.

Neste aspecto o papel da biblioteca torna-se relevante porque, o ambiente

---

<sup>1</sup> A deficiência, segundo a organização Mundial da Saúde (OMS) refere-se a “[...] alguma restrição ou perda, resultante do impedimento, para desenvolver habilidades consideradas normais para o ser humano” (DEFICIÊNCIA..., 2002, p.23).

universitário, configura-se como protagonista das mediações para prestação de serviços de informação e apoio educativo ao processo de aprendizagem. Do ponto de vista da Biblioteconomia podemos caracterizar esta pesquisa nos conteúdos que privilegiam os estudos de usuários de serviços de informação.

Considerando a ambiência da biblioteca universitária, o problema de pesquisa se orienta aos alunos deficientes visuais com a seguinte questão problema: os alunos deficientes visuais estão satisfeitos com os recursos e serviços que a Biblioteca Central da UFES (BC/UFES) oferece atualmente? O desenvolvimento deste estudo desmembrou objetivos de natureza geral e específica. Desta forma o objetivo geral foi assim formalizado: avaliar o grau de satisfação dos alunos com deficiência visual em relação aos serviços que lhe estão sendo prestados pela BC/UFES.

A realização de uma pesquisa com usuários sobre esse tema tem como relevância contribuir para o processo de melhoria continua dos serviços oferecidos pela BC/UFES, com a participação do usuário.

Acreditamos que a pesquisa apontará eventuais problemas relatados pelos próprios usuários e que precisam ser resolvidos para melhoria dos níveis de satisfação, como também da virtuosidade de boas práticas, espera-se, em desenvolvimento pela referida instituição.

## **2 O deficiente visual e a acessibilidade nas unidades de informação**

As necessidades informacionais dos mais diferenciados usuários chegam às bibliotecas de inúmeras formas. Porém, a necessidade que permeia esse contexto ora retratado pode não ser apenas a informacional, mas além desta, pode haver uma necessidade de natureza fisiológica no indivíduo, que o impeça de realizar a busca e recuperação da informação com conforto e bem estar.

Referimo-nos ao usuário com níveis de deficiência, seja ela de qualquer natureza, mas que, por limitações físicas ou psicológicas, a atividade no espaço da biblioteca fica prejudicada.

Neste contexto surgiu a preocupação com a acessibilidade<sup>2</sup>, ou seja, fornecer aos indivíduos com deficiências a devida adequação do ambiente a que se faz presente a fim de auxiliá-los durante sua permanência no local. Com o passar dos tempos, o assunto ganhou maior destaque, quando arquitetos elaboraram projetos de construção, contendo especificidades a fim de atender aos deficientes, garantindo aconchego no ambiente, seja este um meio hospitalar, estudantil ou até mesmo em unidades de informação (SILVA; BARBOSA, 2011). Partindo deste breve panorama histórico, nos parece necessário trazer um conceito para o termo acessibilidade. Para Mazzoni et al. (2001, p. 30) a acessibilidade é um fator que engloba todos os aspectos do mundo físico (edificações, espaços urbanos, transportes, saúde, lazer) e também do digital (redes de computadores e sistemas de comunicações) sem barreiras de acesso.

Notadamente quando se estuda o deficiente visual e o cego, em consonância com as reflexões de Silva e Barbosa (2011) detectamos que os deficientes visuais possuem muitas dificuldades para garantir o acesso à informação. Para minimizar estas dificuldades as primeiras alternativas eficientes que surgiram foram os livros em Braille e os ampliados, sendo que o Braille é utilizado por deficientes visuais com cegueira total e os tipos ampliados são utilizados por deficientes visuais com baixa visão. O acesso à informação escrita constitui, para o deficiente visual, um dos recursos de aprendizagem, aperfeiçoamento e lazer, favorecendo o seu processo educacional e cultural.

No âmbito das bibliotecas, deve ocorrer tratamento diferenciado para os deficientes visuais, conforme afirma Silva e Barbosa (2011, p. 15) de que o papel da biblioteca é oferecer "[...] acesso à informação, a qualquer tipo de usuário. O que é necessário é repensar o papel que a universidade e as bibliotecas universitárias e bibliotecas setoriais têm nesse contexto de garantir o acesso pleno a informação ao deficiente visual [...]"

---

<sup>2</sup> O termo acessibilidade tem origem no final da década de 40 do século passado, por meio dos serviços de reabilitação física e profissional das pessoas com necessidades especiais nos Estados Unidos e na Europa. Durante os anos 50 a prática de integração dos deficientes visuais e físicos ocorria em diversas esferas: na família, no mercado de trabalho e na comunidade em geral, mas ela era muitas vezes dificultada e até impedida pela existência de barreiras arquitetônicas nos espaços urbanos, edifícios e meios de transporte coletivos (SILVA; BARBOSA, 2011, p. 4).

### **3 A adaptabilidade do deficiente visual e a escrita em Braille: alternativas encontradas**

Diante das dificuldades encontradas pelos deficientes visuais, visando a sua melhor socialização, a Organização das Nações Unidas (ONU) elaborou um documento sobre os direitos e garantias que estes usuários têm diante da sociedade em que convivem. Este documento traça as linhas gerais das ações que podem e/ou devem ser realizadas para que medidas favoráveis aos deficientes sejam efetivamente postas em prática, mas também leva em conta a realidade de cada país (DECLARAÇÃO..., 1975; ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2008).

O Brasil já regulamentou algumas medidas preventivas e de prescrição, especificando as exigências da ONU, como o Artigo 5º, alínea C, do Decreto Federal nº 5.296, de 2004, que regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica (BRASIL, 2004). O referido decreto também dispõe a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade de pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, além de outras providências.

Percebe-se que existem medidas significativas que podem ser adotadas pelas unidades de informação a fim de condicionar o deficiente visual à adaptabilidade ambiental e ao usufruto dos serviços oferecidos:

[...] quando a biblioteca pública adapta toda sua estrutura para atender aos deficientes, ela está viabilizando o exercício dos direitos dessa minoria. Construir rampas, instalar corrimões nos prédios ou comprar livro em Braille são ações que a biblioteca pública pode realizar para possibilitar a diminuição das diferenças causadas pelo isolamento que a própria sociedade impõe ao deficiente (JACINTO, 2008, p. 98).

Para a referida autora é crescente a ideia de acessibilidade no ambiente urbano, conceito que pode ser ampliado também para pessoas que não possuem nenhum tipo de deficiência, mas que tem limitações, como em relação aos idosos, por exemplo. Apesar de ainda insuficiente, as cidades estão em processo de modificação. As novas construções, em grande parte, já nascem acessíveis, e as antigas passam, aos poucos, por reformas que garantam o acesso de deficientes. Interessante destacar que as mudanças foram e continuam lentas, mas já comprovam o movimento de evolução das concepções atuais. Os prédios estão mais acessíveis e os funcionários já pensam na acessibilidade como algo indispensável, mesmo que ainda não seja uma realidade concreta na instituição. O

bibliotecário tem consciência da necessidade da adaptação das instalações para os deficientes (JACINTO, 2008, p. 99).

#### **4 A questão ergonômica: o conforto ambiental proporcionado ao deficiente visual**

Os aspectos ergonômicos referem-se ao conforto proporcionado pelo ambiente, de forma que o indivíduo sinta-se acomodado para desempenhar suas atividades, sem esforços físicos ou mentais. A ergonomia não trata apenas de problemas físicos, mas, de um modo geral, preocupa-se com a acomodação intelectual eliminando fatores interferentes na concentração psicológica.

Especificamente, em ambientes de informação e orientados às práticas da leitura, esta atividade de cunho intelectual exige além do silêncio, outros fatores que devem ser gerenciados eficazmente, como a luminosidade, a ventilação e a umidade. Além do desconforto e insatisfação do usuário no ambiente da biblioteca, estes fatores geram doenças, derivadas da inadequação do mobiliário, falta de equipamentos bem estruturados no ambiente, bem como da permanência contínua em um mesmo local desenvolvendo as mesmas atividades em períodos prolongados. Neste aspecto é imprescindível que no local de estudo se preze pelo conforto ambiental e aquisição de recursos de informação visando o bem-estar do usuário. É neste contexto que surge a ciência ergonômica<sup>3</sup>. Para Laville (1977, p. 45, apud MARTINS NETO, 1999, p. 5) ergonomia é "[...] o conjunto de conhecimentos relativos ao comportamento do homem em atividade, a fim de aplicá-los à concepção das tarefas, dos instrumentos, das, das máquinas e dos sistemas de produção".

#### **5 Percurso metodológico**

A metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica e de campo, utilizando-se como métodos para coleta de dados o Grupo Focal (GF) e Entrevista semi-

---

<sup>3</sup> O termo ergonomia é derivado das palavras gregas ergon (trabalho) e monos (regras). De fato, na Grécia antiga o trabalho tinha um duplo sentido: ponos que significava o trabalho escravo de sofrimento e sem nenhuma criatividade e, ergon, que designava arte, o trabalho de criação, satisfação e motivação. Tal é o objetivo da ergonomia, transformar o trabalho ponos em trabalho ergon (MARTINS NETO, 1999, p. 4).

estruturada. A pesquisa bibliográfica ofereceu uma gama de informações necessárias à fundamentação e argumentação da problemática formulada, além de tornar a pesquisa mais autêntica e com maior confiabilidade. A pesquisa de campo sustentou-se pela coleta de informações sobre a necessidade do deficiente visual e seu grau de satisfação diante dos serviços oferecidos pela BC/UFES. O estudo visa o usuário da BC/UFES com deficiência visual como prioridade, e ele, fator determinante do nosso problema, necessita de avaliações que melhor destaquem a satisfação quanto aos serviços prestados pela Biblioteca.

No que concerne à coleta dos dados em campo, percebeu-se que, o contexto atual da BC/UFES é permeado por uma parcela minúscula de usuários deficientes visuais, o que justificou a adoção do Grupo Focal. Segundo Morgan (1997), a marca registrada do grupo focal é a utilização explícita da interação grupal para produzir dados que seriam menos acessíveis sem a interação produzida em grupo. A principal vantagem do grupo focal é a oportunidade de observar uma grande quantidade de interação a respeito de um tema em um período de tempo limitado. No grupo focal, não se busca o consenso e sim a pluralidade de ideias. Assim, a ênfase se manteve na interação dentro do grupo, baseada em questões oferecidas pelo pesquisador, que assumiu o papel de moderador. A intenção foi criar, durante o encontro do grupo, um contexto ou ambiente social propício à interação para defender, rever, ratificar as opiniões ou influenciar as opiniões dos demais. Essa abordagem possibilita também ao pesquisador aprofundar sua compreensão das respostas obtidas (GUI, 2012; LEITÃO, 2005).

### **5.1 Formação do grupo focal: o interesse e as dificuldades encontradas**

Antes de se pensar na metodologia de pesquisa, uma incógnita envolvia o contexto, já que não se sabia se existia um público com necessidades visuais que frequentasse a BC/UFES. Após inúmeras dificuldades para identificação desse público recebemos a contribuição valiosa da Pró-Reitoria de Graduação, a partir da qual realizamos os contatos telefônicos com este público, consultando sobre a disponibilidade em participar da pesquisa conforme o *Termo de consentimento livre e esclarecido* proposto.

A pesquisa de campo foi realizada, tendo os pesquisadores, previamente,

construído um roteiro com várias temáticas a serem dialogadas. Assim, reuniu-se no dia 31 de maio de 2012, na sala 12, do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Ufes (CCJE) no horário de 18:00 h, tendo como elementos participantes do grupo entrevistados, dois usuários da BC/UFES com deficiência visual. Os pesquisadores compuseram a mediação das entrevistas, sendo um na função de condutor e o outro na condição de observador. Além dos usuários respondentes e dos mediadores, fizeram-se presentes um docente, orientador da pesquisa, e um pesquisador colaborador, discente do mesmo curso em que a pesquisa será submetida à validação. O grupo de respondentes foi composto por dois usuários que possuem as seguintes características: ambos de sexo masculino sendo que um possui formação em Biblioteconomia pela UFES, e atualmente cursa especialização em Gestão de Projetos. Este usuário é casado e reside no município de Vitória e no momento não exerce nenhuma função no mercado de trabalho (respondente 1). Já o outro usuário, também graduou-se e fez mestrado na UFES em Ciências Biológicas, e no atual momento está em fase de conclusão do doutorado; reside com os pais no município de Cariacica e não atua profissionalmente no mercado de trabalho (respondente 2).

## 5.2 Análise das questões propostas

As respostas foram coletadas por meio de dois procedimentos: transcrição e gravação das falas. A primeira foi realizada por todos os quatro observadores através dos registros em papel e a segunda foi feita para posterior conferência e possíveis ajustes, caso se verificasse inconsistências nos registros escritos. O quadro abaixo expõe as perguntas apresentadas e fragmentos das respostas obtidas:

Quadro 1: Transcrição de fragmentos da entrevista realizada com usuários cegos

Questões formuladas	Respostas obtidas
1 - Para que fins vocês utilizam a BC da Ufes?	Respondente 1: "[...] Usei a biblioteca durante o curso de graduação e no pré-vestibular para estudar e empréstimos de livros [...]"; Respondente 2: "[...] Usei para estudar alemão em grupo e durante a graduação para empréstimo de livro e durante a pós para obter artigos [...]. Não é possível autonomia para obter materiais por falta de ferramentas [...]".
2 - Vocês necessitam de algum tipo de tratamento diferenciado ou específico de auxílio à localização das obras no acervo? Ou o procedimento é feito de forma autônoma?	Respondente 1: "[...] não há tratamento diferenciado, o que me leva a ter autonomia em busca do que quero [...]" "[...] falta material passível de leitura, com letras maiores (ampliadas) [...]"; Respondente 2: "[...] não há diferenciação, tenho que ser autônomo [...]" "[...] O deficiente fica constrangido em ter que pedir ajuda [...]".
3 - Encontram alguma dificuldade ao adentrarem ao espaço, ou seja, aos	Respondente 1: "[...] Não. A escuridão atrapalha os cegos de baixa visão [...]";

equipamentos, mobiliário e estrutura em geral dificultam a mobilidade física?	Respondente 2: "[...] Não é meu maior problema. Sinto falta de uma referência, de um guia, para auxiliar em chegar até na roleta [...]"
4 - Quais as tecnologias que proporcionam melhor uso da BC?	Respondente 1: Poderia ter pelo menos uma máquina com leitor de tela para busca no acervo [...]; Respondente 2: "[...] O pergamum não oferece acessibilidade [...]"
5 - Em que atividade desempenhada no espaço da BC seria de suma importância a dedicação exclusiva de um funcionário ou bibliotecário?	Respondente 1: "Na busca de livros [...] o bibliotecário ajuda muito na localização do acervo. Facilitaria no estudo se o acervo fosse também em formato digital". Respondente 2: Eu faço tudo sozinho [...] seria muito bom se o acervo estivesse em formato digital [...]"
6 - Que tipo de atividade você desenvolve nas dependências da BC com sucesso? Acham que falta preparação de funcionários?	Respondente 1: "Fazia todo o processo de empréstimo, desde a pesquisa no pergamum até levar o material ao balcão de empréstimo [...] Quanto aos funcionários atualmente vejo que houve melhoras [...]". Respondente 2: É complicado ter que toda vez explicar para uma pessoa diferente o seu procedimento para obter o material. Mesmo conseguindo achar o livro, seria muito bom se houvesse a possibilidade de renovar as obras em casa [...]. Muitos funcionários já me conhecem, o que facilita o processo [...]"
7 - Você tem conhecimento de publicações em Braille no acervo da BC?	Respondente 1: "Nunca ouvi falar [...]". Respondente 2: "Não!"
8 - No que concerne à localização de obras em Braille, como vocês são condicionados à recuperação/localização das obras?	Respondente 1: "Nenhuma". Respondente 2: "Não há esta possibilidade".
9 - O que vocês sugerem para a melhoria da adaptabilidade dos serviços e espaço da BC diante das dificuldades de um deficiente visual?	Respondente 1: "Acho que deve melhorar a luminosidade do local, acervo deve ser digitalizado, atendimento mais rápido, reconhecer e acolher o cego [...]". Respondente 2: "Um guia para facilitar nosso acesso. O número das chaves dos armários em Braille, acervo digital, mediador de voz no sistema, além de um funcionário exclusivo em oferecer atendimento diferenciado [...]"
10 - Vocês possuem relatos de alguma experiência significativa, positiva ou negativa no espaço da BC?	Respondente 1: "Sempre fui muito bem atendido/tratado na BC, principalmente quando funcionários se disponibilizam em buscar o material nas estantes. [...] nunca tive experiências negativas [...]". Respondente 2: "O atendimento é bom [...] negativo, foi quando, ao tirar um livro emprestado, o funcionário disse que havia pendência na devolução e ela já havia sido devolvida".

Fonte: produzido durante a pesquisa.

### 5.3 Discussão dos resultados coletados

Na questão 1, tratando dos objetivos de uso as respostas em geral evidenciaram: a) a utilização dos serviços para fins preparatórios para o vestibular e recursos/serviços de apoio acadêmicos (graduação e pós) como o empréstimo de livros; b) como ambiente para estudo independente, estudos de língua e em grupos.

Na verdade a maioria dos acervos de bibliotecas possuem variedades de materiais com fins didáticos. Nas palavras de Broseguini; Nascimento; Pinel (2007a, p. 2): "[...] Podemos dizer que as bibliotecas facilitam os processos escolares e não escolares (formais e/ou informais) de inclusão social (e pedagógica)". Interessante mencionar que para o respondente 2, há alguns entraves na circulação dos materiais bibliográficos "[...] Não é possível autonomia para obter materiais por falta

de ferramentas [...]". Esta grave situação já fora discutida por Silva (2005, apud BROSEGUINI; NASCIMENTO; PINEL, 2007a, p. 1) "[...] o fato de as pessoas serem cegas não lhe dariam tantas limitações (não enxergar) quanto o preconceito e a piedade das pessoas que são responsáveis pelo seu processo de formação educacional".

Na questão 2 foram investigados os entraves que limitam o acesso à informação pelos cegos à BC/UFES. As respostas são coincidentes já que, ambos os entrevistados, conseguem usufruir do acesso informacional de forma autônoma, sem a necessidade de terceiros, porém existem alguns pormenores que dificultam o percurso e a acessibilidade. Todavia, mesmo acessando informações de forma mais autônoma, os usuários percebem aspectos de serviços que poderiam ser melhorados. Nas palavras do respondente 1: "[...] acho que precisa melhorar o tipo de tratamento com o livro, com letras mais ampliadas ou em Braille", desta forma, é imprescindível que as bibliotecas perfilarem aquisições específicas para atendimento dessas demandas diferenciadas.

Os entrevistados foram unânimes quando afirmaram certo constrangimento em solicitar ajuda. Este sentimento negativo poderia ser superado se as unidades de informação treinassem e disponibilizassem profissionais especializados para atender este tipo de público e realizando um acompanhamento durante a visita à biblioteca. Como por exemplo, disponibilizando leitores: "O leitor é - de longe - o mais imediato e afetivo instrumental revelado pelo humano vidente para o humano não vidente. Nesse sentido, ter este recurso instrumental e humano disponível significa incluir o cego no mundo dos videntes, na sua cultura, na sua educação, etc. [...]" (BROSEGUINI; NASCIMENTO; PINEL, 2007b, p. 7).

Contraditoriamente, a presença de indivíduos/profissionais especializados para atender o cego, nem sempre resolve o cerne da problemática. Quando os respondentes foram investigados, na questão 3, sobre a capacidade de locomoção no ambiente, estes se mostraram autossuficientes, indicando algumas recomendações na melhoria do espaço físico. Para o respondente 1: "[...] [...] A escuridão atrapalha os cegos de baixa visão [...]"; na opinião do respondente 2: "[...] Não é meu maior problema. Sinto falta de uma referência, de um guia, para auxiliar em chegar até na roleta [...]". Nota-se um esforço do usuário na tentativa de se tornar independente, visto que a superproteção pode gerar percepção de

invalidez/incapacidade destes, o que só atrapalhará o seu estado emocional.

Com estas reflexões acima demonstradas, pode-se inferir que, às unidades informacionais, ao prepararem seus espaços e serviços de forma a atender o usuário cego, deve ter estes pormenores em mente, tratando o assunto com total delicadeza. O que se percebe, é que as unidades devem dispor toda sua estrutura de forma a proporcionar facilidade de acesso, adequando o espaço e os recursos às capacidades limitadas dos usuários com necessidades visuais, evitando a superproteção.

Na questão 4 quando os entrevistados foram interrogados sobre as tecnologias que proporcionam melhor uso da biblioteca, as respostas indicaram para a falta de estruturas de mediação entre o catálogo e o acervo. Para o respondente 1: "Poderia ter pelo menos uma máquina com leitor de tela para busca no acervo [...]", enquanto que para o outro usuário investigado "[...] O pergamum [sistema de gerenciamento da informação utilizado pela unidade] não oferece acessibilidade [...]". Além disso, foi mencionada a oferta de coleções em formato digital para os deficientes com baixa visão, além da presença e acompanhamento do profissional bibliotecário.

Na questão 5 tratando da necessidade indispensável de um atendente para o melhor uso dos serviços pelos deficientes visuais, ficou evidenciado que o profissional bibliotecário seria um excelente colaborador na localização das obras junto ao acervo. Na opinião do respondente 1: "Na busca de livros [...] o bibliotecário ajuda muito na localização do acervo. Facilitaria no estudo se o acervo fosse também em formato digital". Para o respondente 2 "Eu faço tudo sozinho [...] seria muito bom se o acervo estivesse em formato digital [...]".

A partir destas falas, é possível perceber o valor, a contribuição que o serviço de referência, independentemente do tipo de organização, ou em qual tipo de atividade ele se desenvolve dentro da ambiência organizacional. É louvável, para as unidades de informação, disponibilizar profissionais especializados em oferecer atendimento individual aos usuários já que as intervenções humanas "[...] complementam e reforçam a ajuda ministrada pelos sistemas de catalogação e classificação da biblioteca, ao proporcionarem assistência individual aos usuários que buscam informações" (GROGAN, 2007, p. 8).

A educação de usuários, geralmente proposta pelo serviço de referência, e a

devida adequação do espaço e dos instrumentos mediadores de informação ficaram evidenciadas como estratégias viáveis para este grupo de usuários, considerando as respostas obtidas dos entrevistados. É evidente que eles precisam de um atendimento diferenciado, mas este deve ser realizado com equilíbrio, assumindo o atendente a função de educar a pessoas com necessidade especial, mostrando-lhe os caminhos, as ferramentas e o modo de utilização dos diferentes recursos existentes.

A questão 6 complementa a discussão sobre a autonomia desse usuário, quando consultado sobre as atividades que realiza com maior sucesso na biblioteca responderam que conseguem e compreendem o fluxo de serviços, porém acham complicado mobilizar pessoas para cada etapa do percurso.

As questões 7 e 8 evidenciaram desconhecimento do grupo quanto à existência de publicações em Braille disponíveis no acervo da BC/UFES conforme demonstrado pela totalidade dos respondentes. Do mesmo modo quando se pergunta sobre o uso e localização de tais obras.

Partindo destes dados até então coletados, a fim de remeter ao desfecho da pesquisa, formalizamos as duas últimas questões (9 e 10) de cunho sugestivo, franqueando um momento de compartilhamento das expectativas, experiências, impressões e sugestões de melhoria. Foram apresentadas as seguintes sugestões de melhorias da adaptabilidade dos serviços e espaços da BC/UFES: guias para os setores e serviços, melhoria da luminosidade local, digitalização de contingentes demandados do acervo por este público, número das chaves do armário em relevo, mediadores de voz no sistema Pergamum e funcionário exclusivo para atendimento dessa clientela.

Os aspectos pontuados pelos respondentes convergem para uma adequação mais favorável ao cego objetivando proporcionar melhorias na acessibilidade. Nesse contexto, a ideia de Silva (apud MOREIRA, 2006, p. 4, grifo nosso) é corroborada quando afirma:

[...] o processo de inclusão social da pessoa com deficiência não deve excluir serviços especializados de atendimento a esta pessoa, enquanto forem necessários. Pelo contrário, os serviços devem ser melhorados, para prestar atendimento cada vez melhor funcionando como facilitadores de um **processo saudável de inclusão**.

Desta forma, aproveitando o ensejo, foram ouvidos dos entrevistados relatos de experiências que eles vivenciaram e que, segundo relato pessoal, foram

experiências positivas ou negativas, no que se refere ao tratamento a eles conferido. Indagou-se: Vocês possuem relatos de alguma experiência significativa, positiva ou negativa no espaço da BC? Para o respondente 1 somente houve casos positivos: "Sempre fui muito bem atendido/tratado na BC, principalmente quando funcionários se disponibilizam em buscar o material nas estantes. [...] nunca tive experiências negativas [...]". De acordo com a experiência do respondente 2, um ponto negativo foi levantado: "O atendimento é bom [...] negativo, foi quando, ao tirar um livro emprestado, o funcionário disse que havia pendência na devolução e ela já havia sido devolvida".

Na finalização dessa discussão compreendemos que estudar o uso e o usuário da informação, seja ele em diferentes instâncias, como alunos, pesquisadores, colaboradores, respeitando-se os diferentes perfis e limitações, típicas de cada indivíduo em particular, se torna um método válido. Constitui, outrossim, a forma mais precisa de gerenciar toda a ambiência da unidade de informação, tornando-a um espaço de referência e excelência para toda a comunidade.

## **6 Considerações finais**

De acordo com os levantamentos realizados ao longo deste estudo, foi possível concluir, em linhas gerais, que o usuário cego tem o direito amparado por lei de atendimento especializado nas unidades de informação. Esse direito se estende em todos os aspectos: seja na estruturação física do espaço, seja na assistência personalizada e/ou na facilidade de acesso às diversas fontes de informação em seus diferentes suportes, existentes nos acervos bibliográficos.

A adequação estrutural das bibliotecas e dos serviços de informação ao usuário deficiente visual está previsto na Lei 10.753, de 30 de outubro de 2003, que instituiu a Política Nacional do Livro. Essa Lei dispõe em seu capítulo X que é papel das unidades informacionais oferecer as melhores condições de acessibilidade às pessoas com deficiência visual, visando viabilizar o acesso à informação e à leitura (BRASIL, 2003a) . Outro regulamento legal que prevê direitos de acessibilidade ao usuário com deficiência visual em bibliotecas, é o Relatório Profissional n.º 86, instituído pela IFLA, pela qual oferece um conjunto de recomendações sobre os

Padrões Nacionais de Serviço de Biblioteca para Cegos. Este regimento trouxe grandes conquistas para os cegos e, conseqüentemente a necessidade de adequação das bibliotecas e demais unidades de informação. Essas disposições legais já vêm gerando frutos, pois proporcionam a sinergia entre informação e tecnologia da informação às pessoas incapazes de utilizar material impresso em acessar mais informações de maneiras mais fáceis e mais rápidas.

Neste sentido, a literatura é unânime ao confirmar o valor que o usuário cego possui para a unidade de informação, independente de sua necessidade ou deficiência. Os avanços na engenharia e nas tecnologias sofisticadas têm permitido que as bibliotecas adequem os espaços e serviços de forma a atender as limitações dos usuários cegos. A escrita em Braille, a formação de leitores, o atendimento especializado, as adaptações físicas, todos são condicionantes que constituem preocupações primordiais a serem consideradas pelas unidades de informação na atualidade.

Partindo destas recomendações legais recorreu-se a campo a fim de verificar o grau de satisfação dos deficientes visuais, usuários da BC/UFES. Em conformidade com o estudo focal realizado com estes usuários, ficou confirmado que os consulentes, mesmo diante de uma legislação em vigor, não usufruem de condições especiais para o acesso à informação. Baseado nos resultados obtidos é importante enfatizar que os serviços oferecidos que agradam ao usuário e atendem às recomendações legais devem ser mantidos e disseminados, serviços estes tais como: o atendimento particular, o acompanhamento do cego, a adequação física do espaço. No que tange aos serviços ainda não oferecidos, o qual constitui insatisfação e empecilho à frequência deste público na biblioteca, recomenda-se a elaboração de projetos que visem, em conjunto com outros setores da universidade, adentrar o espaço com máxima precisão no atendimento e receptividade dos cegos.

As investigações advindas desta pesquisa, confirmam que os usuários cegos da BC/UFES não estão devidamente satisfeitos com o que lhes é oferecido pela unidade de informação. Existem muitos pontos positivos por eles levantados, porém, se forem consideradas as legislações em vigor no atual contexto, a biblioteca deverá implementar ações de adequação mais incisivas para garantir melhorias no atendimento a estes grupos de usuários.

## 7 Referências

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. 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 ago. 2012.

\_\_\_\_\_. Lei n.º 10.753, de 30 de outubro de 2003. 2003a. Institui a Política Nacional do Livro. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/legislacao/leis/2003/lei10753.htm>. Acesso em: 7 ago. 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 3284, de 2003. 2003b. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. **DOU**, Brasília, 11 nov. 2003, seção 1, p. 12. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/port3284.pdf>. Acesso em: 7 ago. 2012.

BROSEGUINI, Eugênia Magna; NASCIMENTO, Lucileide Andrade de Lima do; PINEL, Hiran. Acesso à informação com igualdade: a inclusão do cego. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 22., Brasília, 08-11 jul. 2007. **Anais...** Brasília: FEBAB, 2007a.

\_\_\_\_\_. Diversidade no acesso à informação: a fenomenologia na relação biblioteca, cegos e leitores. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 22., Brasília, 08-11 jul. 2007. **Anais...** Brasília: FEBAB, 2007b.

DECLARAÇÃO dos direitos das pessoas deficientes instituída com a Resolução aprovada pela Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) em 09/12/75. 1975. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec\\_def.pdf](http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf). Acesso em: 7 ago. 2012.

DEFICIÊNCIA e competência: programa de inclusão de pessoas portadoras de deficiência nas ações educacionais do Senac. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2002. Disponível em: <<http://www.senac.com.br/conheca/deficiencia.html>>. Acesso em: 25 abr. 2012.

GUI, Roque Tadeu. Grupo focal em pesquisa qualitativa aplicada: intersubjetividade e construção de sentido. **rPOT**, Brasília, v.3, n.1, p.135-160, jan./jun. 2003. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/7071/6544>. Acesso em: 20 mar. 2012.

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referencia**. Brasília, DF: Brique de Lemos/Livros, 1995. 196p.

IFLA. **Bibliotecas para Cegos na era da informação**: diretrizes de desenvolvimento. Editado por Rosemary Kavanagh and Beatrice Christensen Sköld. Trad. de Maria de Cléofas Faggion Alencar. - São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009. 99 p. (Relatório profissional, 86). Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-print-disabilities/publications/86-pt.pdf>>.

JACINTO, Solange de Oliveira. A biblioteca pública e os deficientes físicos, **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.4, n.2, p. 89-

104, jul./dez. 2008. Disponível em: <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/92/146>. Acesso em: 2 maio 2012.

LEITÃO, Barbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa biblioteca universitária: grupos de foco**. Niterói: Intertexto, 2005.

MARTINS NETO, Edgar. **Apostila de Ergonomia**. 1999. Disponível em: <[http://www.ergonomianotrabalho.com.br/artigos/Apostila\\_de\\_Ergonomia\\_2.pdf](http://www.ergonomianotrabalho.com.br/artigos/Apostila_de_Ergonomia_2.pdf)>. Acesso em: 7 mar. 2012.

MAZZONI, Alberto Angel et al. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ci. Inf**, Brasília, v.30, n.2, p.29-34, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6209.pdf>>. Acesso em: 9 jan. 2008.

MOREIRA, Sílvia Maria Bitar de Lima. Acessibilidade à informação aos deficientes na biblioteca central Clodoaldo Beckmann da UFPA. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15., 2006. **Anais...** São Paulo, 2006.

MORGAN, D. L. **Focus Groups as Qualitative Research**. London: SAGE Publications, 1997.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo**. [2008]. Disponível em: <<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>>.

PANDINI, Leandro. **(Re)conhecendo os serviços de informação para usuários/leitores em bibliotecas Braille no estado de Santa Catarina**. Florianópolis, 2005. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Bacharel em Biblioteconomia, Centro de Ciências da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.pergamum.udesc.br/dados-bu/000000/0000000000000/000000A3.pdf>>. Acesso em: 7 ago. 2012.

SILVA, Hugo Oliveira Pinto; BARBOSA, Josué Sales. A relação deficiente visual e biblioteca universitária: a experiência do Centro de Atendimento ao Deficiente Visual – CADV da Universidade Federal de Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, mar. 2011. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/moci/article/viewFile/1222/826>>.

SILVA, Hugo Oliveira Pinto e; BARBOSA, Josué Sales. A relação deficiente visual e biblioteca universitária: a experiência do Centro de Atendimento ao Deficiente Visual – CADV da Universidade Federal de Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v.1, n.1, mar.2011. Disponível em: <[http://www.portal.ufpr.br/Acessibilidade/A%20relacao\\_deficiente\\_visual\\_e\\_biblioteca\\_universitaria.pdf](http://www.portal.ufpr.br/Acessibilidade/A%20relacao_deficiente_visual_e_biblioteca_universitaria.pdf)>. Acesso em: 27 maio 2013.