

O gestor de unidades de informação e a contribuição para o processo de inclusão social: análise de problemáticas práticas

Marcos PASTANA SANTOS (IFRJ) - marcos.pastana@ifrj.edu.br

Cládice Nóbile Diniz (UNIRIO) - cladice.diniz@unirio.br

Márcia Saraiva Carvalho (AEDB) - marcia.carvalho@aedb.br

Resumo:

Diante de constantes mudanças sociais, evolução tecnológica, tecnologias da informação e ações voltadas para a inclusão social, torna-se impossível não pensar em gestão de serviços ou em unidades de informação sem um contexto mais amplo. Nessa perspectiva, realizou-se um recorte teórico sobre a problemática gerada pelo gestor da unidade de informação com atenção à inclusão social. Através de uma leitura de estudos de caso voltados para a inclusão social em bibliotecas, procurou-se identificar a percepção do gestor no momento em que questiona fatos que devem ser estudados, dando origem a pesquisa e conseqüentemente aos resultados geralmente práticos. É a ação do gestor na descoberta da problemática voltada para a inclusão social e o momento em que isso contribui para a evolução desejada, seja por reengenharia, planejamento estratégico, por tendência ou outros aspectos identificados. O que faz evoluir não são as respostas e sim os questionamentos. Fazer a reengenharia necessária para obter um planejamento eficiente. Estar preparado para o novo e adaptar o antigo. Independente se as conquistas são mais fáceis ou mais duras, se a inclusão social é uma realidade possível agora ou mais tarde.

Palavras-chave: *Gestão de Serviços. Gestão de Unidades de Informação. Inclusão social.*

Eixo temático: *Eixo 4: Bibliotecas para todos: Acessibilidade para pessoas com deficiência, inclusão social, enfoque de gênero, bibliotecas como espaço de aprendizagem. Biblioteconomia Social.*

Introdução

Diante de constantes mudanças sociais, evolução tecnológica, tecnologias da informação e ações voltadas para a inclusão social, torna-se impossível não pensar em gestão de serviços ou em unidades de informação sem um contexto mais amplo. A inclusão social deve ser uma das principais políticas de todas as bibliotecas e serviços de informação. É necessário reestruturar e reinventar a biblioteca.

Diante dessa imposição, a biblioteca necessita não apenas atender às exigências da acessibilidade, precisa criar um ambiente inclusivo para todas as pessoas com deficiência. Mas, não há um modelo para esse fim, inúmeras questões são geradas para o gestor para que consiga empreender um estudo com esse propósito.

Para contribuir com essa problemática, se propôs este estudo.

Metodologia

A pesquisa foi exploratória, sobre projeto de mudança em unidade de informação e gestão de serviços em unidades de informação. Apoiou-se em estudo bibliográfico. Neste, para ser possível identificar as diversidades nas preocupações dos gestores em suas unidades de informação, foram selecionados alguns artigos como parte de um recorte informacional, com estudos ocorridos no Brasil, cujo conteúdo está voltado para a gestão de serviços e inclusão social.

Independente de o foco recair sobre a gestão de serviços em unidades de informação e inclusão social, a análise dos resultados finais não está focada na proposta ou recomendações resultantes dos artigos, mas sim nas questões geradas pelo gestor para que tal estudo precise ser elaborado – objeto da pesquisa –, independente se gerado por sua iniciativa, imposição ou por iniciativa de terceiros.

Como as publicações neste aspecto são escassas, visto a pouca experiência registrada ou até mesmo pela pouca divulgação acadêmica, foram pesquisados artigos a partir do ano de 2001 para se identificar, com maior propriedade, uma diversidade dos questionamentos formulados antes do desenvolvimento dos estudos. Desta forma, foram escolhidos artigos com relatos de experiência, estudos de caso e até mesmo projetos que foram propostos a partir de uma pesquisa externa, realizados em algumas bibliotecas brasileiras, para uma análise básica de

conteúdo em função de prospectar a problematização que gerou o estudo. O tratamento dos dados foi qualitativo.

Discussão

Sobre a ambiência turbulenta da gestão de serviços em unidades de informação, encontra-se a recomendação de Leal (2010, p.13):

Com tantas mudanças, novos desafios surgem e um novo ambiente para satisfazer às novas demandas e aos novos clientes se faz necessário. É preciso atender a essas demandas, abandonar os antigos padrões e modelos de gestão ultrapassados. Sendo assim, a biblioteca deve caminhar lado a lado com as transformações. As bibliotecas recentes devem nascer nesses novos “moldes” e as existentes precisam se adaptar, se reestruturar, para não se tornarem inúteis e obsoletas.

Dado esse alerta, comenta-se que o primeiro estudo de caso a estudado foi o de Mazzoni *et al* (2001). Conforme os autores, cujo estudo se realizou na Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina, localizada na cidade de Florianópolis, o grande questionamento para gerar o estudo está concentrado na discussão sobre a acessibilidade como direito de todas as pessoas com deficiência. Desmembrando esse tópico que norteia o artigo, o gestor foca suas questões sobre que é necessário um espaço livre de barreiras, ou seja, que precisa ser adequado tanto no nível de espaço físico quanto nos espaços virtuais. O uso deve ser fácil e confortável.

Mazzoni *et al* (2001) acrescenta ainda que:

O respeito à diversidade humana nos conduz a observar que as pessoas possuem habilidades diferentes e algumas necessitam de condições especiais para poder desempenhar determinadas atividades. O desenvolvimento de ajudas técnicas, principalmente com a contribuição do século XX das tecnologias da informática e comunicação, permite hoje que muitas pessoas com deficiência encontrem as condições necessárias para que possam se dedicar às atividades de estudo, trabalho e lazer, contribuindo, assim, de forma ativa, para o desenvolvimento da sociedade.

No estudo de Mazzoni *et al* (2001), as principais questões colocadas estão voltadas para que não existam espaços exclusivos, pois desta forma não ocorrerá a inclusão e sim um isolamento dos demais.

Outra questão abordada por Mazzoni *et al* (2001) é como as bibliotecas universitárias estão contribuindo para o processo de inclusão, ou seja, o que as outras instituições estão fazendo e como estão gerindo, gerenciando. Uma outra abordagem é sobre que aspectos estão sendo observados e levados em consideração ou até mesmo que aspectos precisam ser aperfeiçoados nos processos.

Os autores (2001) acrescentam ainda sobre a preocupação de como as pessoas interferem nesse processo com foco na acessibilidade. Observa-se que os mesmos tratam os seus questionamentos como gestores com um aspecto social muito forte e relevante. Desperta suas questões voltado para “o outro” e, principalmente, para o contexto da deficiência humana.

Para Fonseca, Gomes e Vanz (2012) é relevante focar seus questionamentos principais sobre a atual condição dos recursos físicos e informacionais disponíveis na referida biblioteca. Decorrente do foco geral apontam suas preocupações para que medidas possam ser tomadas para melhorar, ampliar e adequar-se a legislação de acessibilidade.

Embora os esses autores (2012) tenham abordado enfaticamente sobre as questões tecnológicas como complemento, observa-se que a grande ênfase está voltada para os questionamentos arquitetônicos, principalmente no foco das adaptações. Foi apontado, inclusive, o fato de que o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP exige adequações neste nível para a devida pontuação positiva das instalações da universidade.

Importante ressaltar que os gestores desse caso se colocaram abertos para receber e até implantar os resultados desse trabalho, o que se destaca como pré-disposição para receber e dar informações colaborativas ao estudo.

Por sua vez, Dallabrida e Lunardi (2008) apresentam um estudo sobre o acesso aos livros em Braille, sua materialidade, circulação práticas e uso em uma biblioteca pública. O estudo foi realizado na Biblioteca Estadual de Santa Catarina, localizada em Florianópolis.

O questionamento das autoras está voltado para a ausência de políticas públicas, pela limitação do acervo, pelo difícil acesso ao livro e pelo pouco acervo disponível para o deficiente visual. Elas elaboraram esse estudo como um demonstrativo para as inquietações relacionadas a apontar falhas no poder público com relação à falta de incentivo e atenção quanto aos direitos feridos da pessoa com necessidades especiais. Complementam ainda:

A leitura intensiva caracterizava-se por uma prática de ler e reler livros que passavam de geração a geração em número muito reduzido de exemplares. A aproximação desta passagem, retomada do século XVIII, com a atual situação da comunidade de leitores cegos é com a intenção de mostrar que o número de exemplares faz com que eles acabem lendo os mesmos livros, confirmado na análise dos registros dos usuários, em que foi possível identificar que alguns usuários pegaram a mesma obra várias vezes no período de seis meses. (DALLABRIDA; LUNARDI, 2008)

Silva e Barbosa (2011) fazem uma análise da relação entre a evolução tecnológica e a inclusão do deficiente visual ao acesso à informação em bibliotecas universitárias.

No caso do Centro de Atendimento ao Deficiente Visual – CADV localizado na Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – FAFICH, da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, é apontado pelas autoras como uma iniciativa de sucesso, pois além do acervo convencional em Braille, também possuem todo um aporte tecnológico (tecnologia assistiva) e logístico para a pessoa com deficiência visual possa ter acesso à informação cujo objetivo é gerar conhecimento.

Silva e Barbosa (2011) acrescentam:

A informação passa a ter valor fundamental neste contexto, pois, ela é a matéria prima para a construção do conhecimento, para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária além de ser elemento fundamental para as pessoas, que de acordo com as suas especificidades, garantem o seu espaço de liberdade e autonomia.

Um novo estudo foi implantado para atender as experiências locais, visto as diversidades apontadas e contribuir para futuras reflexões ou dar origem a novo estudo.

Spudeit e Führ (2011) apontam a necessidade de elaborar o Planejamento Estratégico na Biblioteca do SENAC de Florianópolis, sendo a definição deste pelas autoras, o de que é um processo contínuo, permanente, sistemático e dinâmico e constante interação com o ambiente externo para redefinir a sua missão, objetivos e metas, selecionar as estratégias e meios para atingi-lo, num determinado prazo.

Para Spudeit e Führ (2011), a melhor implantação leva em consideração o ambiente globalizado, a alta competitividade e a necessidade de adaptação e reação em face das mudanças contando com o planejamento estratégico para situar a organização no contexto do mercado a fim de prever mudanças, oportunidades e projetar um futuro.

A preocupação está relacionada a estabelecer estratégias de mudança de acordo com o planejamento estratégico da biblioteca universitária.

Considerações finais

Após todos os contrastes apresentados, realidades e problemáticas diferenciadas, diversas inquietações exploradas, existe um fio condutor de todos

questionamentos dos gestores nos casos pesquisados, que foi o da busca de inclusão social balizando o processo de gestão.

O processo de gestão, ao dar vazão a todo o tipo de decisão, de reação, de questionamento, de estudo, de diagnóstico e de planejamento, leva o gestor a estar aberto a todo o tipo de realidade e dela extrair sapiência para desenvolver o seu trabalho, independente para qual tipo de usuário de seu serviço.

Conclui-se que gerir uma unidade de informação com base na inclusão social obriga à visão do todo, questionar sempre e projetar as possíveis mutações e inovações. E estar preparado para o novo e adaptar o antigo, independente se as conquistas são mais fáceis ou mais duras, se a inclusão social se tornará uma realidade próxima ou bem mais tarde.

Referências Bibliográficas

DALLABRIDA, Adarzilze Mazzuco; LUNARDI, Geovana Mendonça. O acesso negado e a reiteração da dependência: a biblioteca e o seu papel no processo formativo de indivíduos cegos. **Cad. Cedes**, Campinas, vol. 28, n. 75, p. 191-208, maio/ago. 2008. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v28n75/v28n75a04.pdf>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

FONSECA, Cintia Cibele Ramos; GOMES, Gicele Farias; VANZ, Samile Andréa de Souza. Acessibilidade e inclusão em bibliotecas: um estudo de caso. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado. **Anais Eletrônicos...** Gramado: UFRGS, 2012. Disponível em <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/61049/000864667.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 25 jun. 2017.

LEAL, Janaína. Reengenharia em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.8, n. 1, p. 12-20, jul./dez. 2010.

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/ago. 2001.

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**, Belo Horizonte, v.1, n.1, 2011.

SPUDEIT, Daniela F. A. O.; FÜHR, Fabiane. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v. 1. n. 1, 2011. Disponível em <<https://seer.ufmg.br/index.php/revistarbu/article/view/1107/813>>. Acesso em 04 jul. 2017.