

# **Acessibilidade comunicacional e seus desafios em bibliotecas universitária: o caso da Biblioteca Central da UFMA**

**Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira** (UFMA) - cenidalva@gmail.com

**Aldineia Vieira Rodrigues** (UFMA) - aldineiapaixao@yahoo.com.br

## **Resumo:**

*Apresenta a acessibilidade comunicacional como um importante recurso para a eliminação de barreiras no processo de comunicação acessível. Este estudo coloca em pauta este assunto, frente à biblioteca universitária, buscando que tais reflexões contribuam na construção de uma biblioteca sem barreiras na comunicação e a torne um lugar para todos. O objetivo é analisar sobre as boas práticas desenvolvidas em acessibilidade comunicacional no contexto da Biblioteca Central da UFMA, bem como, diagnosticar a existência ou não de políticas de inclusão de pessoas com deficiência visual e auditiva. Embasada no estudo foi possível concluir que a acessibilidade comunicacional deve integrar as discussões no campo da biblioteconomia, para que os bibliotecários conheçam melhor as boas práticas e as ideias facilitadoras no que concerne a comunicação acessível e possam desenvolver políticas de acessibilidade para a biblioteca da UFMA, bem como, modernizar as práticas já estabelecidas.*

**Palavras-chave:** *cessibilidade comunicacional. Inclusão. Direitos do cidadão. Biblioteca central da UFMA. Deficiência sensorial.*

**Eixo temático:** *Eixo 2: Não devemos deixar ninguém para trás*



# XXVIII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação

## Vitória, 01 a 04 de outubro de 2019.

### 1 INTRODUÇÃO

A comunicação é a principal atividade realizada entre as pessoas, essencial para a construção das relações interpessoais. É por meio da comunicação que as idéias e necessidades dos indivíduos tornam-se comuns. Configurando-se como elemento imprescindível na construção de uma sociedade informacional. Ao que concerne a legislação inclusiva no ordenamento jurídico no Brasil, estão acontecendo importantes avanços. (FORTALECIMENTO..., 2016). Porém, percebe-se que, na prática, ainda há muito que se fazer para conceder as mesmas oportunidades e possibilidades àqueles que possuem algum tipo de deficiência, seja física, intelectual, ou sensorial. A acessibilidade comunicacional e suas vertentes, tem se tornado uma relevante questão de estudo, visto a necessidade das instituições se enquadrarem nas diretrizes que permite o livre acesso aos muitos espaços públicos. Isto é, que mantém em destaque essa importante ferramenta social. Onde permite trazer ao contexto de análise, processos de inclusão e de uso da informação de maneira ampla.

Percebe-se, ainda, que tal forma de acessibilidade vem evoluindo tão rapidamente que hoje se produz uma nova realidade em que indivíduos conseguem obter fácil acesso às informações, independentemente do local, da forma em que ela é disponibilizada e dos meios em que ela é transmitida. Evidentemente que a maioria das ações são frutos da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), que por sua vez já influenciou inúmeros avanços no sentido de melhorar, ou ainda, possibilitar a pessoa com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida.

Esses avanços têm impactado diversos setores da sociedade, como é o caso das escolas, universidades e diferentes instituições de ensino. O objetivo geral da pesquisa foi analisar sobre as boas práticas desenvolvidas em acessibilidade comunicacional no contexto da Biblioteca Central (BC) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), identificando alguns desafios que existe em relação a acessibilidade comunicacional nesta instituição. E como objetivos específicos foram identificar as práticas desenvolvidas sobre acessibilidade comunicacional; diagnosticar o nível de acessibilidade geral na biblioteca central; verificar se o gestor tem conhecimento sobre a temática e, identificar se existem políticas de inclusão para pessoas com deficiências sensoriais e comunicacionais.

### 2 MÉTODO DA PESQUISA

A pesquisa se caracteriza, como exploratória e descritiva. Segundo Prodanov e Freitas (2013) a pesquisa exploratória tem a finalidade de proporcionar mais informações sobre o assunto a ser pesquisado e o procedimento técnico utilizado foi a pesquisa bibliográfica que permitiu contextualizar a temática.

Ainda para Prodanov e Freitas (2013) a pesquisa descritiva, registra, analisa e ordena dados sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se a entrevista diretiva, com roteiro pré-estabelecido. O sujeito da pesquisa se constituiu na gestora da biblioteca e também utilizou-se a observação *in loco*. Quanto à forma de abordagem se caracteriza como qualitativa. O campo de estudo foi a Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão se caracterizada por ser um ambiente público e de grande circulação de docentes e discentes da própria universidade.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao longo dos anos houve uma ampliação do acesso de pessoas com deficiência ao ensino superior, o que leva as bibliotecas universitárias a criar novas demandas de serviços que atendam as especificidades deste público. No entanto, para atender tais demandas faz-se necessário conhecer primeiramente o público. Assim, fora perguntado à gestora da BC se há uma comunicação ao setor sobre a matrícula de alunos com deficiência e quais são suas deficiências. A mesma respondeu que “[...] *semestralmente a direção do NIB encaminha documento à PROEN solicitando essa informação*”, isso demonstra a preocupação que a direção tem no que se refere a conhecer seu público alvo, uma vez que tal ação facilita a criação de serviços e produtos destinados a este público, corroborando com Malheiros e Cunha (2018).

Tornar espaços acessíveis e oferecer serviços e produtos a estes usuários prever a interação de vários profissionais, neste sentido, fora indagado se “Existe algum setor específico voltado para a acessibilidade e inclusão na UFMA? E se esse setor se comunica com a biblioteca central, informando acerca da comunidade de usuários com deficiência visual e auditiva da UFMA?”. A gestora respondeu que existe na Universidade o Núcleo de Acessibilidade, o que facilita todo o processo de inclusão, pois há uma comunicação e parceria para o desenvolvimento de atividades entre os setores.

Dessa forma, foi questionado, qual o posicionamento da gestão da biblioteca sobre a questão da inclusão de usuários com deficiência e sua acessibilidade comunicacional e informacional na mesma? Ao que respondeu: “[...] *o nosso posicionamento é de acolhimento a esse usuário no sentido de incluí-lo no ambiente da Biblioteca. Com relação a acessibilidade comunicacional buscamos orientações com o Núcleo de Acessibilidade e participação dos Bibliotecários de Referência em cursos de LIBRAS oferecidos pela PRH, no sentido de viabilizar a comunicação do usuário com os bibliotecários e servidores. Sobre a acessibilidade informacional dependemos dos Projetos Pedagógicos dos Cursos para indicar nas suas ementas bibliografias específicas para atender a esses usuários. Para o deficiente visual de baixa visão dispomos de lupas eletrônicas que ampliam o texto e Programas de Computador que fazem a leitura de voz de textos disponíveis na internet. Para o cego, além dos programas leitores, estamos em fase de testes com o Serviço Ledor, que sob a supervisão do bibliotecário de referência, consiste em disponibilizar um servidor para ler para o usuário. A previsão da implantação é para o segundo semestre de 2018*”.

Percebe-se, portanto, que existe uma movimentação da instituição em acolher estes usuários afim de facilitar sua autonomia nas diversas atividades da biblioteca. Inclusive nos processos de busca e uso do acervo. Fialho e Silva (2012) destacam que torna-se necessário, um bom atendimento oferecido pelos funcionários da biblioteca e a

disposição de equipamentos apropriados para permitir o acesso à informação. A universidade, como uma organização, requer um planejamento que melhor atenda aos seus objetivos (MAIA; SANTOS, 2015).

Nesse sentido foi inquirido se, nas reuniões com os bibliotecários o assunto da acessibilidade comunicacional e informacional está na pauta? Obteve-se a seguinte resposta: “[...] *sim, estes serviços são pensados conjuntamente com o Serviço de Referência da BC*”. O serviço de referência aqui exerce um importante papel, pois este é o primeiro contato que os alunos têm com a instituição. Uma vez que ele não estiver alinhado com os demais setores há que se pensar numa biblioteca com muitas fragilidades na prestação de serviços e produtos.

Aproveitou-se o questionamento sobre o planejamento para inquirir como a mesma avalia a biblioteca quanto à acessibilidade comunicacional e informacional para o atendimento dos usuários com deficiência auditiva e visual. Ao que se obteve: “[...] *avalio como regular, considerando a demanda crescente de usuários com deficiência. Nesse sentido, a Biblioteca precisa ser melhor contemplada com recursos humanos capacitados, oferta de cursos de capacitação para o atendimento desses usuários, aquisição de acervos específicos, tecnologias assistivas para viabilizar o atendimento verdadeiramente inclusivo desses usuários*”. Observa-se que a gestora da BC, tem conhecimento das lacunas existentes na Biblioteca, suas demandas e soluções para os desafios enfrentados na perspectiva de incluir verdadeiramente os usuários com necessidades distintas da grande maioria. E certamente a falta de recurso é um dos fatores que dificulta o bom andamento das bibliotecas universitárias.

Existem em todos os setores das organizações públicas boas práticas que otimizam e potencializam as funções por elas exercidas no sentido de melhor servir o cidadão nas suas mais variadas demandas. Dessa forma, foi solicitada a gestora da biblioteca que citasse alguma(s) boa(s) prática(s) que considere importante no atendimento das pessoas com deficiência auditiva e visual que facilite o trabalho da equipe da BC. E relatou-se: “[...] *a capacitação dos bibliotecários de referências no curso básico de LIBRAS, no sentido de favorecer a comunicação com o usuário surdo, o que na prática trouxe proximidade com esse usuário, mesmo sendo ainda uma comunicação elementar; e a ideia do Serviço Ledor no sentido de proporcionar ao usuário com deficiência visual agilidade no acesso ao acervo impresso e a interação do usuário com os profissionais da Biblioteca*”.

Nota-se, uma importante prática no que diz respeito ao usuário com deficiência auditiva. Onde se busca preparar e qualificar o serviço de referência com a LIBRAS. Uma vez que este recurso é primordial para o atendimento desse público, como fora descrito anteriormente no capítulo quatro, onde são apresentadas algumas, práticas, técnicas e recursos para ampliação da acessibilidade na comunicação. Todavia, quanto ao atendimento e interação do deficiente visual não há nenhuma prática que seja favorável a este público.

Ainda sobre o atendimento para os usuários cegos e surdos, buscou-se especificar como se dá o atendimento a eles na biblioteca. Relatou-se o seguinte: “[...] *usuários com deficiência auditiva: Comunicação básica por meio de LIBRAS; Usuários com deficiência visual: utilização das tecnologias assistivas disponibilizadas na sala acessível da Biblioteca Central, tais como as lupas eletrônicas e softwares leitores de tela NVDA. Está em fase de experiência o Serviço Ledor que consiste na leitura de*

*textos para o usuário. Este serviço deverá ser disponibilizado no segundo semestre de 2018.*

É salutar evidenciar a boa iniciativa da biblioteca, pois Fialho e Silva (2012), elencam os compromissos das instituições em manter a sala com softwares de ampliação de tela, lupas, réguas de leitura, scanner acoplado a computador bem como adotar um plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico em Braille e de fitas sonoras para uso didático. Questionada sobre os recursos que podem ser utilizados para tornar a biblioteca universitária mais acessível aos deficientes visuais. Esta BC utiliza algum deles? Obteve-se como resposta: *"[...] como informado anteriormente existem as lupas eletrônicas; as outras tecnologias assistivas estão disponíveis no Núcleo de Acessibilidade da UFMA, que trabalha em parceria com a Biblioteca Central"*.

Observa-se que apenas a 'lupa eletrônica' está disponível no interior da biblioteca, os demais recursos não citados por ela encontram-se numa sala de acessibilidade da universidade, que é localizada fora do entorno da biblioteca, o que dificulta ainda mais a busca e uso dos materiais pelo aluno deficiente. Utilizando-se da teoria de Fialho e Silva (2012) que citam alguns programas que podem ser utilizados para promover a acessibilidade digital aos deficientes visuais. Ao que se obteve como respostas: *"[...] conforme já informado a BC trabalha com o NDVA, cuja instalação foi orientada por um servidor com deficiência visual do COLUN e que sempre se dispõe em orientar quanto ao planejamento e execução de serviços direcionados para o atendimento do usuário com deficiência visual"*.

A biblioteca possui apenas o NVDA, que traduzindo para o português significa "Acesso Não-Visual ao Ambiente de Trabalho". É um recurso gratuito e disponível para o Windows, portanto um recurso de baixo custo (FIALHO; SILVA, 2012). O piso tátil para cegos tem o objetivo de orientar quem sofre de cegueira ou de outros tipos de deficiências que podem prejudicar a visão.

Dessa forma, fora indagado se existia alguma sinalização tátil em braille, nas dependências da biblioteca? Foi obtido como resposta: *"[...] Biblioteca não possui piso tátil. Entretanto existem placas de sinalização em Braille nas portas de entrada dos setores da Biblioteca Central"*. Todavia, este é um recurso de extrema relevância para os deficientes visuais, uma vez que o ajuda a se direcionar nas dependências do local. Conforme o manual orientador, existem dois tipos: piso tátil de alerta e piso tátil direcional (FORTALECIMENTO..., 2016), cuja função é alertar, guiar e orientar.

#### **4 CONCLUSÃO**

Observou-se que a acessibilidade comunicacional se torna questão central no ambiente social atual, visto que, a mesma influencia na forma que são dispostas as informações, na promoção de estratégias de inclusão, reconhecimento de leis e direitos legais, mas principalmente no trazer a população em geral, um ambiente que atenda as suas necessidades e a faça sentir-se igual mesmo nas diferenças.

Verificou-se que a BC da UFMA mesmo de forma tímida busca introduzir em seu ambiente organizacional, ações voltadas a acessibilidade comunicacional, seja pelo uso de recursos como: lupa eletrônicas, o leitor de tela NVDA, e os demais recursos não citados, mas disponíveis no Núcleo de Acessibilidade da UFMA. Bem como, ações afirmativas que certamente já influenciam na vida de muitos usuários com deficiência.

## REFERÊNCIAS

FIALHO, J.; SILVA, D. de O. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v.17, n.1, , jan./mar. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/>. Acesso em: 20 abr. 2018.

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas: manual orientador. São Paulo: Mais Diferenças, 2016.

MAIA, L. C. G; SANTOS, M. de S. L. Gestão da biblioteca universitária: análise com base nos indicadores de avaliação do MEC. **Perspect. ciênc. inf.**, v. 20, n. 2, p.100-119, abr./jun. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/>. Acesso em: 20 abr. 2018.

MALHEIROS, T. M.; CUNHA, M. B. da. As bibliotecas como facilitadoras no acesso à informação por usuários com deficiência visual. **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 146-170, jan./abr.2018. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/>. Acesso em : 18 jul. 2018.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. D. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Freevale, 2013.