



Eixo 1 - Não deixar ninguém para trás

Biblioteca pública e acessibilidade: a importância da acessibilidade atitudinal no atendimento às pessoas com deficiência

Public libraries and accessibility: the importance of attitudinal accessibility in serving people with disabilities.

Aline Barbosa Petelin – Biblioteca Mário de Andrade (BMA) –
asbarbosa@prefeitura.sp.gov.br

Gabrielle Silva Carvalho – Biblioteca Mário de Andrade (BMA) –
gscarvalho@prefeitura.sp.gov.br

Resumo: Relato de experiência sobre treinamento em acessibilidade para a equipe da Coleção Circulante da BMA. Objetivou sensibilizar e aprimorar o atendimento a pessoas com deficiência, enfatizando práticas atitudinais e recursos institucionais. A metodologia incluiu roda de conversa, apresentação de conceitos, terminologias e atividades práticas que simularam mobilidade e comunicação. Abordaram-se atendimento inclusivo, autonomia, linguagem adequada e acessibilidade. Os resultados mostraram ampliação da conscientização sobre inclusão e necessidade de eliminar barreiras atitudinais e estruturais, conforme a Lei nº 13.146/2015 e a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Conclui-se que o treinamento qualificou o atendimento e reforçou a formação contínua.

Palavras-chave: Acessibilidade. Acessibilidade Atitudinal. Biblioteca Pública. Atendimento

Abstract: Experience report on accessibility training for the BMA Circulating Collection team. The training aimed to raise awareness and improve service for people with disabilities, emphasizing attitudinal practices and institutional resources. The methodology included a roundtable discussion, a presentation of concepts and terminology, and practical activities that simulated mobility and communication. Topics covered included inclusive service, autonomy, appropriate language, and accessibility. The results showed increased awareness of inclusion and the need to eliminate attitudinal and structural barriers, in accordance with Law No. 13,146/2015 and the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. It was concluded that the training improved service quality and reinforced ongoing professional development.

Keywords: Accessibility. Attitudinal Accessibility. Public Library. Customer Service.



1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Mário de Andrade (BMA) é uma biblioteca pública localizada no centro da cidade de São Paulo e destaca-se como a segunda maior biblioteca do país em extensão de acervo. Sua missão institucional está voltada à democratização do acesso à informação, à cultura e ao conhecimento, desempenhando importante papel na promoção da cidadania e da inclusão social.

Nesse contexto, a Coleção Circulante configura-se como um dos setores de maior relevância da instituição, por concentrar o acervo destinado ao empréstimo de livros e apresentar intensa circulação e diversidade de público. Considerando a pluralidade de usuários atendidos, torna-se fundamental que os serviços oferecidos sejam pautados pelos princípios da acessibilidade e da inclusão.

O presente relato de experiência tem como objetivo descrever a realização de um treinamento em acessibilidade destinado à equipe de atendimento da Coleção Circulante da BMA. A atividade teve como finalidade qualificar o atendimento às pessoas com deficiência, com ênfase na acessibilidade atitudinal e na apresentação dos recursos de acessibilidade disponíveis na instituição.

A relevância da ação fundamenta-se na promoção da inclusão e na garantia do acesso equitativo aos serviços culturais e informacionais. A acessibilidade constitui um direito assegurado pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015), que estabelece medidas destinadas à eliminação de barreiras e à promoção da participação plena e efetiva das pessoas com deficiência na sociedade. De acordo com a legislação, a acessibilidade deve assegurar autonomia, segurança e igualdade de oportunidades em diferentes espaços sociais e culturais (BRASIL, 2015).

A discussão sobre acessibilidade no contexto de bibliotecas públicas também encontra respaldo em normativas técnicas e diretrizes internacionais. No Brasil, a ABNT NBR 9050:2020 estabelece critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, orientando a eliminação de barreiras arquitetônicas e comunicacionais em instituições públicas e privadas (ABNT, 2020). No âmbito das políticas públicas, o Decreto nº 5.296/2004 regulamenta as Leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000, consolidando diretrizes para a promoção da acessibilidade em serviços e espaços de uso coletivo (BRASIL, 2004).



Em nível internacional, a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) reforça a importância da acessibilidade como princípio estruturante das bibliotecas contemporâneas, destacando a necessidade de formação continuada das equipes, adaptação de serviços e promoção de recursos informacionais acessíveis (IFLA, 2012). De forma complementar, o Manifesto da UNESCO para Bibliotecas Públicas enfatiza o papel das bibliotecas como portas de acesso ao conhecimento, defendendo a universalidade do serviço e a igualdade de acesso à informação como pilares da cidadania e da democracia (UNESCO, 1994).

Além disso, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006) ressalta que a inclusão das pessoas com deficiência depende não apenas da eliminação de barreiras físicas, mas também da transformação das atitudes sociais que produzem exclusão e marginalização. Dessa forma, ações de formação e sensibilização voltadas às equipes de atendimento tornam-se essenciais para a construção de ambientes culturais mais inclusivos, acessíveis e democráticos.

2 METODOLOGIA

Com duração de duas horas, o treinamento foi realizado junto à equipe da Coleção Circulante que é composta por servidores, pessoas estagiárias e jovens monitores culturais – programa de capacitação profissional em gestão cultural voltado para as juventudes, realizado pela Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa.

A metodologia adotada contou com exposição dialogada, apresentação de conceitos e terminologias, orientações práticas de atendimento e realização de atividades vivenciais. Foram utilizados recursos como cadeira de rodas, venda, bengala improvisada, computador com acesso à internet e mobiliário disponível no espaço.

Entre os conteúdos abordados, destacaram-se o uso adequado da terminologia “pessoa com deficiência”, em consonância com a legislação vigente, e práticas de atendimento inclusivo. Conforme Sasaki (2003), a linguagem reflete atitudes sociais, sendo fundamental para a promoção da inclusão e do respeito à diversidade.

Discutiu-se também sobre as deficiências ocultas, isto é, condições que nem sempre são perceptíveis de forma imediata, mas que podem impactar significativamente a vivência, a autonomia e a interação social dos indivíduos no



cotidiano. Nesse contexto, abordou-se o uso do cordão de identificação como um recurso importante de reconhecimento, que auxilia na sinalização dessas condições em ambientes institucionais e públicos. Destacou-se que sua utilização pode contribuir para um atendimento mais adequado e sensível às necessidades específicas de cada pessoa, promovendo maior compreensão por parte da comunidade e dos profissionais envolvidos.

Entre as diferentes dimensões da acessibilidade, destaca-se a acessibilidade atitudinal, compreendida como a eliminação de barreiras relacionadas a preconceitos, estigmas, discriminações e comportamentos excludentes que dificultam a participação social das pessoas com deficiência. Segundo Sasaki (2009), a acessibilidade atitudinal refere-se à mudança de atitudes e práticas sociais, visando combater o capacitismo e promover relações pautadas no respeito à diversidade humana.

Nas discussões sobre deficiências ocultas, discutiu-se sobre a importância do atitudinal de modo a entender as demandas de cada pessoa dentro das suas individualidades. Pequenos gestos que podem fazer toda a diferença como olhar (ou não) nos olhos, manter distância física podem trazer conforto durante o atendimento de pessoas neurodivergentes.

No que tange aos recursos disponíveis na instituição, os participantes utilizaram as plataformas elevatórias e o piso tátil de alerta, o que contribuiu para a sensibilização em relação às barreiras arquitetônicas presentes no prédio e aos desafios enfrentados por pessoas com deficiência na mobilidade e orientação espacial. Além disso, foram apresentados à Central de Intermediação em Libras (CIL), um serviço de videochamada em tempo real que facilita a comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e os profissionais de atendimento em equipamentos públicos da cidade de São Paulo.

3 DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

O treinamento dividido em duas turmas, de 5 participantes cada, foi conduzido por duas bibliotecárias - sendo uma delas pessoa com deficiência física - e contou com a participação de uma jovem monitora cultural neurodivergente.

A atividade teve início com a apresentação dos participantes, na qual cada pessoa compartilhou seu nome, pronomes e realizou uma breve autodescrição, prática



que foi destacada como fundamental para a promoção da acessibilidade comunicacional, especialmente para pessoas com deficiência visual, contribuindo para um ambiente mais inclusivo e acolhedor desde o primeiro momento.

Ainda sobre atendimento à deficientes visuais, destacou-se a importância da descrição do espaço de modo a oferecer inclusão e segurança à pessoa que está sendo atendida. Na sequência, foram apresentados conceitos fundamentais relacionados à acessibilidade atitudinal. Salientou-se a importância de oferecer auxílio de forma respeitosa, reconhecendo a autonomia da pessoa com deficiência, conforme orienta a legislação brasileira.

Também foram discutidos aspectos como o uso de cordões de identificação para deficiências ocultas, a necessidade de descrição de ambientes e o direito de acesso de cães-guia, garantido pela Lei nº 11.126/2005. Foram apresentados os serviços disponíveis na biblioteca, bem como orientações sobre encaminhamento para outros equipamentos culturais acessíveis quando necessário. Abordou-se aspectos estruturais do espaço, como assentos preferenciais, plataformas elevatórias e alternativas de circulação interna.

Como atividade prática, realizou-se uma dinâmica em duplas, na qual os participantes experimentaram deslocamentos com venda, bengala e cadeira de rodas. O trajeto incluiu não só os espaços dentro da biblioteca como também parte da área externa – uma praça pública que fica no entorno do prédio. A atividade foi finalizada com espaço para discussão e esclarecimento de dúvidas.

É importante ressaltar que o objetivo central da atividade foi promover a sensibilização dos participantes e estimular um olhar crítico sobre os recursos de acessibilidade disponíveis na instituição, favorecendo a reflexão sobre barreiras e possibilidades de inclusão no ambiente institucional.

Fotografia 1 – Prática em duplas

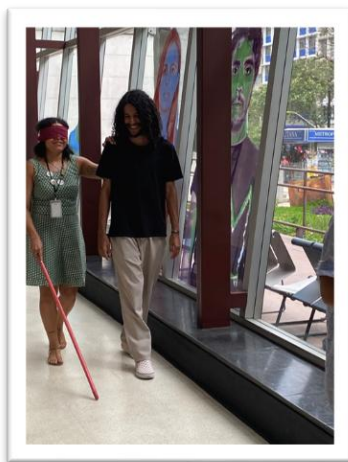




Fonte: Elaborada pelas autoras (2026)

Descrição: Grupo de pessoas caminhando em fila em um corredor amplo. À esquerda há grandes janelas de vidro, na parte interna é possível ver estantes com livros e mesas para leitura. Na frente do grupo, uma mulher usa uma venda nos olhos e segura uma bengala vermelha e branca, indicando deficiência visual. Ao lado dela, outra mulher de vestido preto e lenço azul na cabeça a guia segurando seu braço. Atrás delas, aparecem outras pessoas, incluindo uma em cadeira de rodas sendo conduzida por um homem de camiseta preta.

Fotografia 2 – Prática em duplas

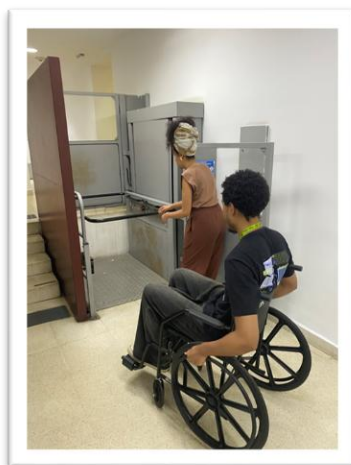


Fonte: Elaborada pelas autoras (2026)

Descrição: Mulher vendada caminhando com uma bengala vermelha e branca que apoia a mão no ombro de um homem sorridente. Eles estão em um corredor moderno com grandes janelas e painéis artísticos coloridos ao fundo.

Fotografia 3 – Prática em duplas





Fonte: Elaborada pelas autoras (2026)

Descrição: Mulher operando uma plataforma elevatória de acessibilidade enquanto um homem em cadeira de rodas aguarda ao lado. O ambiente interno possui escadas, paredes claras.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O treinamento contribuiu para a ampliação do conhecimento dos participantes acerca da acessibilidade e do atendimento inclusivo além da importância da acessibilidade atitudinal.

As atividades práticas favoreceram a compreensão das barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência, promovendo maior sensibilização da equipe quanto à importância de práticas acolhedoras e acessíveis no ambiente bibliotecário.

Durante a roda de conversa final, muitos participantes relataram sobre a percepção em relação às barreiras do prédio como plataformas elevatórias com obstrução na saída e piso tátil somente em parte do trajeto. Outro ponto levantado foi a sensação de vulnerabilidade sobretudo dos participantes que foram vendados.

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015), a eliminação de barreiras atitudinais possui relevância equivalente à remoção de barreiras físicas, uma vez que ambas interferem diretamente na autonomia, participação social e acesso aos serviços por parte das pessoas com deficiência. Nesse sentido, ações formativas como a realizada na Biblioteca Mário de Andrade mostram-se fundamentais para a construção de espaços culturais mais inclusivos e democráticos.

Os resultados observados evidenciaram, ainda, a necessidade de implementação de processos de formação continuada, especialmente no que se refere às dimensões



atitudinais do atendimento. Ressalta-se que tais ações devem envolver não apenas a equipe de atendimento ao público, mas também os demais setores da biblioteca, incluindo limpeza, vigilância, manutenção predial e equipes administrativas, considerando que a acessibilidade deve ser compreendida como uma responsabilidade institucional coletiva.

Além disso, foram identificados desafios relacionados à infraestrutura física da instituição, demonstrando a importância da realização de melhorias contínuas que assegurem condições adequadas de acesso, circulação e permanência das pessoas com deficiência nos espaços da biblioteca. Conforme destaca Sasaki (2009), a inclusão efetiva depende da articulação entre acessibilidade física, comunicacional, metodológica e atitudinal, de modo a garantir participação plena e igualdade de oportunidades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O treinamento em acessibilidade constituiu estratégia relevante para a qualificação do atendimento da Coleção Circulante na Biblioteca Mário de Andrade, a iniciativa contribuiu para o desenvolvimento de práticas mais inclusivas e para a reflexão crítica sobre o papel institucional na promoção da acessibilidade.

Percebeu-se nos dias subsequentes à realização do treinamento maior segurança por parte da equipe no atendimento a pessoas com deficiência, sobretudo no que diz respeito às deficiências ocultas.

Foi possível perceber também um olhar mais atento por parte da equipe sobre a importância da acessibilidade atitudinal, garantindo maior qualidade no atendimento.

A ideia é dar continuidade as ações formativas como essa que incluem todas as equipes da biblioteca e, também, outros setores da Secretaria Municipal de Cultura e Economia Criativa da Prefeitura da Cidade de São Paulo, além da reivindicação por investimento em melhorias estruturais, em consonância com os princípios estabelecidos pela legislação brasileira e por diretrizes internacionais de inclusão.

REFERÊNCIAS



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050:2020**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020.

BRASIL. [Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004]. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e nº 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. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 4 maio 2026.

BRASIL. [Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005]. Dispõe sobre o direito de ingresso e permanência de pessoa com deficiência acompanhada de cão-guia. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2005. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2005/lei-11126-27-junho-2005-537609-normaatualizada-pl.html>. Acesso em: 16 maio 2026.

BRASIL. [Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015]. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 16 maio 2026.

CONVENÇÃO sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Vitória: Ministério Público do Trabalho, Projeto PCD Legal, 2014. Disponível em: https://www.pcdlegal.com.br/convencaoonu/wp-content/themes/convencaoonu/downloads/ONU_Cartilha.pdf. Acesso em: 15 jun. 2026.

ESCOLA DO PARLAMENTO. **Programa Jovem Monitor Cultural (PJMC) - edição 2026**. São Paulo: Câmara Municipal de São Paulo, 2015. Disponível em: <https://www.saopaulo.sp.leg.br/escoladoparlamento/cursos/em-andamento/programa-jovem-monitor-cultural-pjmc-edicao-2026>. Acesso em: 4 maio 2026.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). **The road to information literacy**: librarians as facilitators of learning. Berlin/Munich: De Gruyter Saur, 2012. Disponível em: IFLA Repository. Acesso em: 16 maio 2026.

PROGRAMA JOVEM MONITOR CULTURAL. In: **Prefeitura de São Paulo**. São Paulo, [2026?]. Disponível em: <https://jovemmonitorcultural.prefeitura.sp.gov.br/quem-somos/>. Acesso em: 14 maio 2026.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. 5. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2009.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 5. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2003.



SECRETARIA MUNICIPAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. **Central de Intermediação em Libras (CIL)**. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, jan. 2026. Disponível em: https://prefeitura.sp.gov.br/web/pessoa_com_deficiencia/w/central_de_libras/203752. Acesso em: 4 maio 2026.

SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA. **A biblioteca**. São Paulo: Prefeitura de São Paulo, jan. 2022. Disponível em: https://prefeitura.sp.gov.br/web/cultura/w/bma/historia/sobre_a_biblioteca. Acesso em: 4 maio 2026.

UNESCO. **Manifesto da UNESCO para Bibliotecas Públicas**. Paris: UNESCO, 1994. Disponível em: UNESCO Digital Library. Acesso em: 16 maio 2026.

