



XXII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias
28 de novembro a 01 de dezembro
Florianópolis - SC

Eixo 3 – Biblioteca e Sociedade

Formação dos profissionais das bibliotecas para um atendimento inclusivo: um estudo de caso em biblioteca pública universitária

Training of library professional for inclusive service: a case study in a public university library

Fernanda Cristina Gazolla Bem dos Santos – Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) – fernandasantos@utfpr.edu.br

Marci Lúcia Nicodem – Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) marcinicodem@gmail.com

Ariel Orlei Michalowski – Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) fernandasantos@utfpr.edu.br

Daniel Poletto Tesser – Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) fernandasantos@utfpr.edu.br

Resumo: Estudo realizado em uma biblioteca pública universitária no Paraná para conhecer a experiência dos servidores no atendimento ao público, focando em acessibilidade e inclusão. A coleta de dados envolveu entrevistas com profissionais que lidam diretamente com os usuários, incluindo aqueles com deficiência. A pesquisa destacou a necessidade de orientação e capacitação. A falta destas foi identificada como obstáculo à promoção da acessibilidade, ressaltando a importância de investir em cursos para preparar as bibliotecas na busca por igualdade de oportunidades.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Pessoas com deficiência - Serviços para. Bibliotecas e pessoas com deficiência.

Abstract: A study was conducted at a university public library in Paraná to understand the experience of staff in public service, focusing on accessibility and inclusion. Data collection involved interviews with professionals who directly engage with users, including those with disabilities. The research highlighted the need for guidance and training. The lack thereof was identified as a barrier to promoting accessibility, underscoring the importance of investing in courses to equip libraries in the pursuit of equal opportunities.



Keywords: Academic libraries. People with disabilities - Services for. Libraries and people with disabilities.

1 INTRODUÇÃO

A inclusão é fundamentada na busca pela igualdade entre todos os indivíduos, eliminando quaisquer obstáculos que dificultem o acesso à informação, independentemente da presença ou ausência de deficiência. De acordo com a Constituição Brasileira especificamente no capítulo I dos direitos e deveres individuais e coletivos, é garantido a todos o direito de acesso à informação, (BRASIL, 1988).

Também em 2015 foi estabelecida a Lei nº 13.146/2015, mais conhecida como Lei Brasileira de Inclusão (LBI). Seu objetivo é assegurar e fomentar, em condições de paridade, a plena realização dos direitos e das liberdades fundamentais das pessoas com deficiência, com o intuito de promover sua inclusão social e cidadania. (BRASIL, 2015). Ao abordarmos a questão da acessibilidade, é importante considerar que existem pessoas com deficiências visuais, auditivas, dificuldades de interpretação de textos figurativos, limitações motoras para utilizar um mouse, transitar entre as estantes ou mesmo alcançar um livro nas estantes.

Nessa pesquisa com exceção do referencial teórico, optou-se pela utilização da nomenclatura: “pessoas com necessidades específicas”, embora seja conhecido que a legislação traga “pessoas com deficiência”, na fase da inclusão, a primeira nomenclatura proposta é mais abrangente, e não se limita apenas aquelas pessoas que são descritas pela lei, mas a todos que por diversas situações, demandam atendimento inclusivo. Um exemplo são mobilidades reduzidas temporárias, por exemplo, uma gestante com mobilidade reduzida temporária, naquele momento, demanda de uma arquitetura acessível e de um atendimento inclusivo. (SANTOS, 2023).

Os profissionais das bibliotecas devem buscar constantemente a atualização de suas habilidades e conhecimentos para atender às demandas de uma sociedade diversa, incluindo usuários com deficiência, sua formação em tecnologias assistivas (TA) e adaptação de materiais é essencial para que possam oferecer serviços inclusivos e acessíveis a todos os usuários.

A pesquisa busca compreender a experiência dos profissionais que trabalham em bibliotecas, e como eles podem contribuir para uma sociedade mais inclusiva e equitativa. Concentra-se em servidores de uma unidade de informação que interagem diretamente com os usuários. O objetivo é identificar os desafios que esses servidores enfrentam ao oferecer um atendimento acessível e inclusivo quando solicitado. A motivação por trás da pesquisa é a preocupação com questões sociais, uma vez que esses profissionais lidam com a disseminação de informações e atendimento às pessoas, desempenhando um papel fundamental na igualdade do atendimento público. Portanto, o estudo visa identificar algumas barreiras para que todos possam exercer seus direitos de forma igualitária.

1.1 Referencial teórico

Ribeiro e Leite (2001) indicam que as bibliotecas precisam atender a uma série de requisitos para abraçar a dimensão da inclusão. Em termos organizacionais, é necessário estabelecer parcerias e cooperação interinstitucional para compartilhar recursos informativos e documentais. Além disso, é importante contar com profissionais especializados, equipamentos e serviços adaptados, bem como tecnologias específicas. Também é necessário disponibilizar espaços adequados para atender às necessidades de todas as pessoas, independentemente do tipo de independente da tipologia de deficiência.

A formação e capacitação, dos profissionais que atuam em bibliotecas, em acessibilidade e inclusão é fundamental para garantir que todos os usuários tenham igual acesso aos serviços e recursos e é crucial para criar ambientes inclusivos e acolhedores nas bibliotecas. A inclusão nas bibliotecas é um processo contínuo que requer a formação dos profissionais em aspectos como linguagem inclusiva, atendimento empático e compreensão das barreiras enfrentadas por diferentes grupos de usuários. O que corrobora com Rocha e Miranda (2009), que em seu estudo também ressaltaram a importância de discutir legislação, diagnóstico e compreensão sobre pessoas com deficiência entre os docentes e os funcionários técnico-administrativos. Conforme mencionado por Carneiro (2003), os princípios de inclusão são, na verdade, os princípios da democracia, nos quais todas as pessoas possam desfrutar de seus direitos e cumprir seus deveres em condições de igualdade.

Em 1975, a Organização das Nações Unidas (ONU) publicou, em 1975, a Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência, que reconhece que as pessoas com deficiência têm os mesmos direitos civis e políticos que outras pessoas. A declaração enfatiza a importância de fornecer medidas que capacitem as pessoas com necessidades específicas a desenvolver o máximo de autoconfiança possível. Ela também ressalta o direito à educação, treinamento vocacional, reabilitação, assistência, aconselhamento, serviços de colocação e outros recursos que promovam o pleno desenvolvimento de suas capacidades e habilidades, acelerando seu processo de integração social. Além disso, destaca a necessidade de considerar as necessidades das pessoas com necessidades específicas em todas as etapas do planejamento econômico e social.

A biblioteca universitária (BU) desempenha um papel crucial no ambiente acadêmico, estando alinhada com a missão da instituição. Ela oferece uma variedade de serviços de informação em conformidade com as exigências do Ministério da Educação (MEC), atendendo às necessidades dos usuários nos pilares do ensino, pesquisa e extensão. Além disso, é fundamental que a BU proporcione um ambiente físico apropriado, que promova um espaço propício para a realização das atividades acadêmicas, como ressaltam Araújo, Oliveira e Bezerra (2017).

2 METODOLOGIA

Este trabalho se configura como um estudo de caso, pois dedica-se a uma análise das situações relacionadas a uma instituição específica. Com um caráter exploratório, busca aprofundar e refinar ideias por meio de procedimentos bibliográficos e levantamento de dados (GIL, 2002). Foi aplicada uma entrevista para a equipe composta por cinco mulheres e um homem que prestam atendimento diretamente ao usuário, todos com formação superior e contratados mediante concurso público. As perguntas foram formuladas com base na leitura de artigos e na observação dos ambientes. A entrevista semiestruturada, foi aplicada presencialmente, em sala reservada, em dias e horários que foram convenientes aos entrevistados, em uma biblioteca pública universitária, no estado do Paraná, a qual pertence a uma instituição de ensino com mais de 30 anos de atuação, oferta 9 cursos

de graduação, sete programas de pós-graduação, acordos internacionais celebrados com outras instituições de ensino, atualmente com cerca de 300 servidores, entre professores e técnicos administrativos, e 1535 alunos matriculados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir, apresenta-se os resultados obtidos, bem como as inferências e a interpretação dos dados a partir das entrevistas com servidores técnicos administrativos. Dessa forma, estimula-se a abordagem da inclusão de indivíduos com necessidades especiais no contexto acadêmico superior, com ênfase na universidade em consideração. Múltiplas pesquisas, incluindo Pletsh e Leite (2017), ressaltam a importância de aprofundar a conversa sobre inclusão no ensino superior.

Durante as entrevistas, um aspecto importante abordado foi a formação prévia dos profissionais. Perguntou-se especificamente sobre a **formação na área de educação inclusiva**, a fim de verificar se haviam recebido algum tipo de capacitação ou treinamento específico nesse campo. Surpreendentemente, apenas um dos servidores da biblioteca informou que possui uma pós-graduação na área de Língua Brasileira de Sinais – Libras, o que indica que há uma lacuna significativa em termos de formação especializada em educação inclusiva entre os profissionais entrevistados.

Posteriormente, os entrevistados foram questionados se já **havam prestado atendimento a algum usuário portador de necessidade específica**. Um entrevistado destacou nunca ter atendido um aluno com deficiência, ou, pelo menos, não ter conseguido identificar tal situação em seu trabalho na biblioteca. Apontou a dificuldade de reconhecer deficiências ou necessidades específicas, principalmente aquelas que não são físicas. No entanto, todos os outros entrevistados relataram ter experiência em atender pelo menos um aluno com deficiência, demonstrando sua familiaridade com essa demanda. O conhecimento do público, como enfatizado por Merola (2008), facilita a mediação em bibliotecas. Compreender os interesses, expectativas, características demográficas e padrões de leitura dos usuários é crucial, o que também se aplica ao público com deficiência. Eles podem estar entrando na biblioteca sem experiência prévia em espaços culturais públicos, desconhecendo o funcionamento da biblioteca, suas regras, a disponibilidade de materiais acessíveis,

estratégias de mediação e tecnologias disponíveis. Portanto, é fundamental receber essas pessoas com sensibilidade, atenção, interesse e cuidado.

Ao serem questionados se a **instituição oferece oportunidades de capacitação relacionadas ao atendimento acessível e inclusivo**, os entrevistados informaram que a instituição não disponibiliza treinamentos específicos nessa área. No entanto, eles mencionaram que possuem a possibilidade de buscar capacitação por iniciativa própria durante as licenças capacitação, que possuem o direito de usufruir a cada período de cinco anos. É preciso lembrar que as bibliotecas têm o potencial de desafiar e superar o histórico de exclusão das pessoas com necessidades específicas, tornando-se locais estratégicos para impulsionar a mudança de realidade, oferecendo serviços e programas que atendam às necessidades diversificadas do público. Fortalecimento (2013).

Também foi questionado se eles acreditam **possuir as competências necessárias para oferecer um atendimento inclusivo**, e os entrevistados afirmaram não se sentir confiantes em suas habilidades nesse aspecto, mencionando dificuldades em fornecer um atendimento de qualidade devido à falta de conhecimento. O que vem ao encontro a Merola (2008) que afirma que a acessibilidade é uma questão essencial para que as bibliotecas possam operar de forma inclusiva. Ela abrange diversos aspectos e é fundamental para promover a igualdade de oportunidades e garantir os direitos das Pessoas com necessidades específicas. Embora muitas vezes seja associada apenas à acessibilidade arquitetônica, é necessário considerar todas suas dimensões.

Foi solicitado que expressassem alguma **sugestão ou observação adicional**, e um ponto comum foi identificado em todas as respostas: a necessidade de orientação e capacitação sobre como atender pessoas com necessidades específicas. Algumas das sugestões incluem: "sermos orientados sobre como proceder com cada um", "receber uma qualificação para nos sentirmos seguros ao fornecer um atendimento acessível e de qualidade", "oferecer capacitações para o atendimento de pessoas com deficiência ou sugerir cursos para os servidores, visando um atendimento mais humanizado para todos", e "sermos capacitados para atender os usuários ingressantes, mesmo no primeiro atendimento". Merola (2008), ressalta que desenvolver protocolos de atendimento é igualmente crucial. Pequenas alterações nos procedimentos podem ter

um impacto significativo, tornando o ambiente e os serviços mais acessíveis constantemente, em vez de apenas em momentos específicos. Essa abordagem contínua garante um atendimento inclusivo e acessível em todos os momentos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas respostas obtidas, sugere-se implementar programas de formação contínua e aprimoramento profissional. É importante que a instituição e sua administração incentivem os profissionais da biblioteca a buscar oportunidades de capacitação ligados à acessibilidade e inclusão, o que permitiria uma atualização dos conhecimentos e habilidades, fortalecendo a capacidade de proporcionar atendimento inclusivo e de qualidade.

Ao oferecer cursos de capacitação, a biblioteca pode fortalecer o conhecimento e as habilidades de seus profissionais, para que possam lidar de forma efetiva e inclusiva com os usuários, independentemente de suas necessidades individuais. Isso contribui para criar um ambiente acolhedor, acessível e que promove a igualdade de oportunidades para todos os usuários. Dessa forma, a biblioteca estará melhor preparada para atender às demandas e necessidades dos diversos usuários, e contribuindo para a construção de uma sociedade mais inclusiva e equitativa.

A falta de formação nessa área pode impactar a qualidade e eficácia do atendimento prestado aos usuários com necessidades especiais, limitando sua participação e acesso aos recursos e serviços da biblioteca. Sugere-se que a gestão da universidade, em parceria com o setor de Recursos Humanos e da Biblioteca implementem programas de capacitação específicos, workshops ou atividades de sensibilização que visem aumentar o conhecimento dos profissionais sobre a diversidade e inclusão, além de abordar estratégias práticas para aprimorar o atendimento às pessoas com necessidades específicas. Isso pode incluir o aprendizado de técnicas de comunicação acessível, o conhecimento sobre recursos e TA, e a promoção de uma cultura inclusiva no ambiente de trabalho.

Portanto, este estudo enfatiza a importância de capacitar os profissionais da biblioteca para oferecer um serviço inclusivo e de alta qualidade, adaptado às necessidades individuais dos usuários, independentemente de suas habilidades ou

limitações. A concretização desse objetivo demanda estratégias de treinamento que priorizem a educação inclusiva, contemplando melhorias nas competências dos profissionais da biblioteca, que podem ser obtidas por meio de parcerias com especialistas, programas de treinamento internos e a incorporação de conteúdos sobre educação inclusiva nos currículos de formação acadêmica desses profissionais.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Ana Rafaela S. de; OLIVEIRA, Rebecca Maria de Freitas S.; BEZERRA, Midinai G. Serviços de Informação em bibliotecas universitárias: estudo comparativo entre bibliotecas de instituições de ensino superior da cidade de Juazeiro do Norte, Ceará. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 13, n. esp. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/822>. Acesso em: 04 jun. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 2016. 496 p. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 24 maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.146, 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 24 maio 2023.

CARNEIRO, Rosane. et al. **Transversalidade e inclusão**: desafios para o educador. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2003.

DECLARAÇÃO dos Direitos das Pessoas Deficientes. ONU, 1975. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf. Acesso em: 2 maio 2023.

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas: manual orientador. São Paulo: Mais Diferenças, 2016. Disponível em: https://maisdiferencas.org.br/wp-content/themes/maisdiferencas/downloads/materiais/manual_orientador.pdf. Acesso em: 10 jun. 2023.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEROLA, Marci (ed.). **Manual das pessoas que advogam pela biblioteca**. 3. ed. Chicago, Illinois: American Libray Association, 2008. Disponível em: https://issuu.com/febab/docs/advocacyala_handbook_versaofinal_abril. Acesso em: 03 jun. 2023.

PLETSCH, M. D.; LEITE, L. P. Análise da produção científica sobre a inclusão no ensino superior brasileiro. **Educar em Revista**, p. 87-106, 2017.

RIBEIRO, Alice; LEITE, João. Contributos para um conceito de biblioteca inclusiva. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 7, 2001, Porto. **Anais...** Porto: BAD, 2001. Disponível em: <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/18473>. Acesso em: 01 jun. 2023.

ROCHA, Telma B.; MIRANDA, Theresinha G. A inclusão de alunos com deficiência no ensino superior: uma análise de seu acesso e permanência. In: DÍAZ, F., et al., orgs. Educação inclusiva, deficiência e contexto social: questões contemporâneas. Salvador: EDUFBA, 2009, pp. 27-37. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ufba/170/3/Educacao%20Inclusiva.pdf>. Acesso em: 26 ago. 2023.

SANTOS, Fernanda Cristina Gazolla Bem dos. **Acessibilidade e inclusão: estudo de caso da Universidade Tecnológica Federal do Paraná campus Medianeira.** 2023. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2023.