



SNBU 2025

XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 2 – Inclusão e Pertencimento

Acessibilidade Emocional em Bibliotecas Universitárias: caminhos para um ambiente mais acolhedor

Emotional Accessibility in University Libraries: paths to a more welcoming environment

Miriam Regiane Dutra – Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS) –
miriam.dutra@ifms.edu.br

Maísa Coelho França – Universidade Estadual Paulista (Unesp) –
maisa.franca@unesp.br

Vagner Almeida dos Santos – Universidade Estadual Paulista (Unesp) –
vagner.almeida@unesp.br

Resumo: O objetivo deste estudo é explorar o conceito de acessibilidade emocional nas bibliotecas universitárias e sua implementação, destacando sua importância para espaços acolhedores que promovam o bem-estar e o sentimento de pertencimento. A pesquisa, baseada em revisão de literatura, enfatiza a criação de ambientes inclusivos que considerem as emoções dos usuários, discute conceitos como empatia e Desenho Universal, revelando que, apesar dos avanços na acessibilidade física, a dimensão emocional é frequentemente negligenciada. Os resultados indicam que ambientes empáticos são fundamentais para a experiência acadêmica, exigindo a valorização dessa dimensão e capacitação de pessoas bibliotecárias.

Palavras-chave: Acessibilidade emocional. Bibliotecas universitárias. Desenho universal.

Abstract: This study aims at exploring the concept of emotional accessibility in university libraries and its implementation, highlighting its importance for welcoming spaces that promote well-being and a sense of belonging. This research, which is based on a literature review, emphasises the importance of creating inclusive environments that consider users' emotions. It also discusses concepts such as empathy and Universal Design, revealing that, despite advances in physical accessibility, the emotional dimension is often neglected. The findings indicate that empathetic environments are





fundamental to the academic experience, requiring the valorisation of this dimension and the training of librarians.

Keywords: Emotional accessibility. University libraries. Universal design.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas universitárias desempenham um papel fundamental no desenvolvimento acadêmico e pessoal dos estudantes, servindo como um ambiente de aprendizado, pesquisa e crescimento intelectual. Elas incorporaram, por exemplo, a cultura do faça você mesmo e da colaboração, por meio de *makerspaces* e espaços de *coworking*. Além disso, costumam antecipar tendências acadêmicas e da sociedade, se tornando um ponto de convergência no campus, acolhendo as diversas formas de expressões artístico-culturais, individuais e de grupos minoritários. Para este “novo” conceito de biblioteca, como espaço de integração, aprendizagem e, especialmente, acolhimento é necessário pensar no rearranjo tanto do espaço físico quanto dos serviços ali oferecidos.

A ambiência, nesse contexto, se torna um fator de relevante importância. Justamente por anteciparem tendências por meio de uma visão holística da comunidade acadêmica, gestores destes espaços devem pensá-los como ambiente acolhedores, que possuem afeto e empatia, capazes de transformar os sujeitos que por ali passam. Duarte (2015) aponta que a “Empatia Espacial” é a capacidade dos espaços de gerar nos indivíduos um reconhecimento de si quando estão naquele ambiente. Para Cohen e Duarte (2017) dependendo das características, a ambiência favorece a identidade do sujeito, sua subjetividade e emoção, o que possibilita a transformação do espaço em um lugar afetivo ao indivíduo.

Essa ambiência, por sua vez, deve passar pelo conceito de acessibilidade, mais especificamente a acessibilidade plena e a acessibilidade emocional. São nestes conceitos que ancoramos este trabalho, por acreditarmos em sua importância e relevância atual. A justificativa deste estudo está na necessidade de ampliar a discussão sobre o conceito de acessibilidade nas bibliotecas universitárias, incorporando a dimensão emocional como parte fundamental de um ambiente verdadeiramente inclusivo. Embora o debate sobre acessibilidade física e digital tenha avançado, é notório que a acessibilidade emocional é uma dimensão ainda pouco explorada nas práticas e



políticas institucionais. Considerando que a biblioteca universitária é um espaço de apoio ao aprendizado e ao bem-estar dos usuários, refletir sobre como ela pode acolher emocionalmente sua comunidade é um passo importante para promover equidade e humanização no ensino superior.

O objetivo, então, é explorar o conceito de acessibilidade emocional e as possibilidades de implantação nos ambientes de biblioteca universitária.

2 O CONCEITO DE ACESSIBILIDADE EMOCIONAL E AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Antes de explorarmos o conceito de acessibilidade emocional propriamente dito, é necessário que passemos pelos conceitos de acesso, acessibilidade e inclusão que, muitas vezes, acabam por ser utilizados erroneamente como sinônimos, mas têm bases conceituais, políticas e pedagógicas distintas.

De acordo com Freitas (2023), acesso refere-se à possibilidade de entrada ou utilização de espaços, serviços ou recursos por todos os indivíduos. É um vetor de democratização: promover acesso é possibilitar que mais pessoas usufruam, participem, cheguem até aquilo que está disponível. Já a acessibilidade envolve não apenas a presença (ou entrada), mas as condições necessárias para que essa presença seja efetiva: segurança, autonomia, ausência de barreiras físicas, arquitetônicas, de comunicação ou tecnológicas.

Entra aí o uso de “recursos concretos” que permitam o uso pleno, inclusive com adaptações, tecnologias assistivas, ou com Desenho Universal. Por sua vez, inclusão significa ir além de simplesmente permitir o acesso ou garantir a acessibilidade. Inclusão é assegurar participação real, pertencimento, convívio com a diferença, autonomia institucional e subjetiva do usuário. Envolve reconhecer e agir politicamente para que todos se sintam parte, com voz, presença e legitimidade no espaço, não apenas como usuários adaptados, mas como sujeitos que transformam e são transformados pelo ambiente.

O acesso aos ambientes, espaços físicos ou à informação é um direito de todo cidadão. É a partir do acesso que se pode pensar em acessibilidade e, conseqüentemente, em inclusão. A acessibilidade, no entanto, não pode ser tratada como mera obrigação dos locais apenas para atender normas vigentes, considerando as



peçoas com deficiência como problemas a serem resolvidos (Rains, 2011). A inclusão é um desdobramento da acessibilidade, mas requer que os indivíduos possuam autonomia no ambiente que frequentam.

Um ambiente inclusivo deveria atender ao que se chama de Desenho Universal – *Universal Design*, no inglês – que visa a criação de ambientes, produtos e serviços acessíveis a todos os indivíduos, independente de suas habilidades ou limitações e tem como princípio a diversidade, flexibilidade e acessibilidade (The Institute for Human-Centered Design, 2025; Mace, 1998). Ronald Mace, considerado o “pai” do Desenho Universal, enfatizava que o *design* deve ser inclusivo desde o início, evitando a necessidade de adaptações posteriores. Essa abordagem holística visa eliminar barreiras físicas, sensoriais e cognitivas, promovendo a acessibilidade plena e a inclusão social (Mace, 1998).

A aplicação do Desenho Universal fundamenta-se em sete princípios essenciais. De acordo com Carletto e Cambiaghi (2016), tais diretrizes descrevem as condições para o uso de objetos, espaços e produtos, que devem ser: uso equitativo, flexível, simples e intuitivo, informação de fácil percepção, tolerância ao erro, baixo esforço físico, e dimensão e espaço para acesso e uso por todos.

A relevância desse conceito resultou em uma política pública no Brasil. A Lei Brasileira de Inclusão estabelece que o Desenho Universal consiste em desenvolver produtos, ambientes e serviços que já nascem aptos ao uso por todas as pessoas. Essa concepção dispensa a necessidade de realizar adaptações ou projetos específicos, pois já integra, desde sua origem, recursos de tecnologia assistiva (Brasil, 2015).

Essa evolução dos conceitos e ampliação dos debates fomentados pelas necessidades da sociedade atual permitem a discussão das novas formas de apropriação dos espaços de biblioteca universitária, outrora utilizados apenas como locais de consulta e disponibilização de materiais, sendo ambientes “distantes” emocionalmente de suas comunidades.

Para Couto e Portugal (2010), a aplicação do Desenho Universal em contextos educacionais vai além da eliminação de barreiras físicas, envolvendo a criação de ambientes que promovam aprendizado, participação e inclusão de todos os usuários. As autoras destacam que o Desenho Universal deve ser pensado de forma interdisciplinar, integrando conhecimentos de design e educação para identificar soluções que atendam



às diversas necessidades cognitivas, sensoriais e emocionais dos usuários. Em bibliotecas universitárias, essa abordagem se traduz em espaços que transmitem acolhimento, empatia e pertencimento, promovendo a acessibilidade emocional e fortalecendo o bem-estar e a sensação de segurança dos estudantes.

Um estudo no contexto educacional revela que barreiras emocionais influenciam diretamente como professores lidam e gerenciam o ambiente de aprendizagem escolar, especialmente a sala de aula, bem como, suas interações com os colegas. As barreiras podem dificultar o fluxo do trabalho colaborativo (Villaescusa Alejo, 2017). Da mesma forma, a condição emocional dos bibliotecários, especialmente os que ocupam cargos de gestão ou liderança, tem um papel crucial na criação de um ambiente acolhedor para usuários e colegas de trabalho, incluindo seus subordinados, no contexto das bibliotecas universitárias.

Dito isso, para extrapolarmos a acessibilidade física e arquitetônica já garantidas por lei, chegamos ao que Duarte e Cohen (2012, p. 2) definem como “acessibilidade emocional”:

a capacidade do Lugar de acolher seus visitantes, de gerar afeto, de despertar a sensação de fazer parte do ambiente e de se reconhecer como pessoa bem-vinda. Esse conceito destitui a ideia de que a acessibilidade acontece apenas com a supressão de barreiras físicas. Assim, a “Acessibilidade Emocional” engloba toda a ambiência que envolve o usuário do lugar, tratando-o como um ser total, capaz de ativar sistemas complexos de relação com o espaço e com o outro.

Em complemento, Pionke (2017) enfatiza que cultivar a empatia no ambiente da biblioteca é compreender tanto as nossas reações à diversidade quanto como a biblioteca, enquanto instituição, lidará com os *déficits* pessoais e organizacionais. O autor ainda traz três recomendações para que a biblioteca seja um lugar acessível como um todo: desenvolver a empatia em relação às pessoas com deficiência, capacitar essas pessoas para que se manifestem nestes espaços e a incorporação de técnicas do Desenho Universal para a melhoria dos espaços.

Emprestamos aqui o conceito de empatia de Carl Rogers, com a Abordagem Centrada na Pessoa (ACP). Para Rogers, a empatia seria a habilidade criada/desenvolvida que envolve o estabelecimento de vínculos cognitivo-afetivos entre duas ou mais pessoas (Sampaio; Camino; Roazzi, 2009). Aqui a empatia envolve o vínculo afetivo do



indivíduo com o ambiente, sendo o ambiente pensado justamente para atender ao indivíduo.

Duarte e Cohen (2012) argumentam que um espaço só é acessível de forma plena quando consegue transmitir ao usuário a sensação de acolhimento. A acessibilidade emocional para as autoras tem como pressuposto de que apenas a acessibilidade física não é o suficiente para gerar empatia. Ter “afeto pelo lugar” representa experienciar impulsos nas ambiências para uma ação que leva a um sentimento de apropriação (Duarte; Cohen, 2017). Assim, em contextos de ensino “poderíamos definir acessibilidade emocional como a interação entre os fatores emocionais de alunos, professores, famílias e outros atores educacionais e o contexto de aprendizagem e convivência” (Villaescusa Alejo, 2017, p. 19, tradução nossa).

Guilhermano e Calvão (2020) enriquecem a discussão quando falam em acessibilidade universal referindo-se a espaços que considerem o maior universo de pessoas e atividades possível. Já se pode perceber, no Brasil, a existência de ambiências que também buscam seguir essas perspectivas de uma acessibilidade cultural, sensorial e emocional (Duarte; Cohen, 2018). Um entendimento mais profundo sobre as experiências dos usuários nos espaços pode, portanto, complementar a visão tradicional de acessibilidade, àquela muitas vezes remetida apenas a “rampas de acesso”, promovendo uma formação de práticas que visem à construção de um ambiente verdadeiramente integrador e acolhedor.

3 METODOLOGIA

Este trabalho constitui uma etapa inicial de investigação, com foco no levantamento e análise da literatura sobre acessibilidade emocional em bibliotecas universitárias, caracterizando-se como uma pesquisa teórica, de natureza exploratória, voltada à investigação do conceito de acessibilidade emocional no contexto das bibliotecas universitárias. A partir da revisão de literatura, foram analisadas produções científicas que discutem acessibilidade, bem-estar emocional e ambientes inclusivos.

O levantamento foi realizado no Portal de Periódicos Capes, *Google Acadêmico* e *Library and Information Science Abstracts* (LISA), utilizando os seguintes termos combinados de acordo com cada base consultada: “acessibilidade emocional”,



“bibliotecas universitárias”, “Design Universal”, “Desenho Universal”, “*Emotional accessibility*”, “*University libraries*”, “*academic libraries*” e “*Universal design*”. Os resultados permitiram identificar elementos conceituais e práticos que possam contribuir para a construção de um ambiente mais acolhedor e emocionalmente acessível.

A pesquisa não se propõe a esgotar o tema, mas sim apresentar caminhos iniciais para refletir e ampliar o debate sobre o cuidado emocional no espaço informacional das bibliotecas universitárias. Nesta fase, não há aplicação prática, mas pretende-se, em um segundo momento, aprofundar o estudo por meio de uma pesquisa empírica com um estudo de caso.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Além das questões de acessibilidade físicas e digitais, a dimensão emocional emerge como um aspecto fundamental para promover o bem-estar, o sentimento de pertencimento e a humanização desses espaços. Este texto apresenta uma revisão da literatura sobre a acessibilidade emocional, destacando elementos essenciais para sua implementação e discutindo os desafios e possibilidades de criar ambientes mais empáticos e sensíveis às necessidades dos usuários.

A revisão da literatura revelou que a acessibilidade emocional é um conceito emergente e fundamental para promover ambientes inclusivos e acolhedores, mas ainda é pouco explorado em bibliotecas universitárias. O conceito tem sido mais utilizado em áreas como arquitetura e urbanismo, estudando como os espaços das cidades podem ser mais acolhedores, passando por espaços museológicos e bens patrimoniais, onde as visitas e seus acervos buscam causar pertencimento às pessoas que ali transitam. Em espaços públicos e locais históricos, em particular, essa abordagem tem sido utilizada tanto no Brasil (Luberisse; Pfitzenreuter, 2023; Secron; Duarte, 2020) quanto em Portugal, por exemplo (Martins, 2018; Soares; Redol, 2017). Foram identificados elementos que contribuem para a criação de espaços emocionalmente acessíveis, desde o design de ambientes que gerem sensação de pertencimento, empatia e afeto; o uso de tecnologias assistivas e linguagem acessível em visitas a



espaços museológicos e históricos até o desenvolvimento de espaços que incluam crianças e seus responsáveis (Bezerra; Santos; Sarmento, 2024).

Além disso, a importância de políticas institucionais que promovam a capacitação de profissionais para compreender as necessidades emocionais dos usuários foi destacada. Observou-se que, embora existam avanços na acessibilidade física e digital, a dimensão emocional ainda carece de maior atenção e implementação prática. Os estudos sugerem que a incorporação de técnicas do Desenho Universal e ações de sensibilização podem favorecer a criação de ambientes mais humanos e acolhedores, promovendo o bem-estar e a inclusão emocional dos estudantes.

Os resultados evidenciam que a acessibilidade emocional é um componente essencial para a humanização dos espaços de biblioteca universitária, contribuindo para a construção de ambientes que promovem o sentimento de pertencimento e segurança. Como vimos, a simples eliminação de barreiras físicas não é suficiente para garantir uma experiência inclusiva plena; o ambiente deve despertar emoções positivas e favorecer a conexão emocional dos usuários com o espaço. Assim, a implementação de práticas que promovam empatia, acolhimento e reconhecimento do sujeito como um todo é fundamental. A adoção de estratégias de Desenho Universal, aliada à capacitação dos profissionais, pode ampliar a efetividade dessas ações. Ainda, é importante reconhecer que a cultura institucional deve valorizar a dimensão emocional como parte integrante das políticas de acessibilidade, promovendo uma abordagem mais humanizada e inclusiva. Esses aspectos reforçam a necessidade de ampliar o debate e as ações voltadas à acessibilidade emocional nas bibliotecas universitárias, contribuindo para a formação de ambientes mais justos e acolhedores, especialmente porque nesta revisão de literatura não foram encontrados estudos que relacionam o conceito de acessibilidade emocional a bibliotecas de nenhuma categoria.

Diante da notória ausência de estudos sobre acessibilidade emocional em ambiente de bibliotecas universitárias, acreditamos que um dos pontos que podem ser trabalhados por pessoas bibliotecárias para promover a acessibilidade emocional nessas bibliotecas passa pelo fazer profissional, estando bastante interligado à acessibilidade atitudinal. E, para se mostrar empático à sua comunidade, Denke (2020) afirma que a prática da vulnerabilidade deve ser exercida por profissionais de biblioteca como forma de tornar o serviço mais humano. É uma representação prática da teoria da



epistemologia do ponto de vista, que destaca que o conhecimento sobre o mundo não é dissociado da vivência individual. Ou seja, podemos aprender sobre o mundo a partir do que aprendemos sobre as experiências do outro. Denke ainda diz que praticar a vulnerabilidade no serviço de biblioteca demonstra a valorização das interseccionalidades que ali transitam, auxiliando no debate sobre as diferenças e abordando a experiência individual.

Dessa forma, a construção de um ambiente empático e acessível emocionalmente passa, obrigatoriamente, pela gestão da biblioteca. Profissionais responsáveis pela gestão desses ambientes devem conhecer a diversidade de sua comunidade, incluindo as suas experiências físicas, sensoriais e emocionais quando utilizam o ambiente das bibliotecas universitárias.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A discussão sobre acessibilidade emocional surge como uma necessidade urgente, enfatizando que simplesmente eliminar barreiras físicas não é suficiente; é essencial construir um ambiente que acolha e valorize a subjetividade dos indivíduos que utilizam estes espaços.

As bibliotecas universitárias devem ser locais que promovam empatia e interação, onde todos se sintam à vontade para compartilhar experiências e aprender uns com os outros. Isso pode ser alcançado através de práticas de Desenho Universal e capacitação dos profissionais para lidar com as necessidades emocionais dos usuários. Ao fazer isso, essas bibliotecas podem realmente se tornar ambientes mais inclusivos e acolhedores, refletindo a diversidade e as complexidades de sua comunidade.

A acessibilidade emocional nos espaços de informação vai além de garantir conforto e inclusão: ela promove a construção de vínculos, a resiliência emocional e o desenvolvimento de habilidades socioemocionais. Ao considerar sentimentos, expectativas e experiências individuais, as bibliotecas podem se tornar ambientes mais inspiradores e colaborativos, capazes de incentivar a criatividade, o pensamento crítico e a participação ativa. Práticas voltadas à dimensão emocional podem fortalecer o papel das bibliotecas no cultivo a autonomia, o respeito e o bem-estar integral de toda a comunidade acadêmica.



Essa jornada em direção à acessibilidade emocional requer um esforço contínuo, mas os benefícios são claros: um ambiente mais justo, humano e empático não só melhora o bem-estar dos estudantes, mas também enriquece a experiência acadêmica como um todo. Portanto, é imperativo que as instituições dediquem tempo e recursos para desenvolver estratégias que realmente façam a diferença na vida de seus usuários.

Além de criar ambientes acolhedores e inclusivos, a acessibilidade emocional contribui para a construção de uma cultura institucional sensível às necessidades afetivas dos usuários. Isso implica repensar políticas, processos e práticas cotidianas, garantindo que todos os profissionais compreendam e valorizem a dimensão emocional no atendimento e na organização dos espaços. A promoção de interações respeitadas e empáticas, combinada com o reconhecimento da diversidade de experiências, fortalece a coesão da comunidade acadêmica e transforma a biblioteca em um verdadeiro agente de desenvolvimento integral, indo além do papel tradicional de suporte à aprendizagem.

Ao integrar práticas que considerem afetos, percepções e experiências individuais, as bibliotecas universitárias podem tornar-se laboratórios de inclusão, nos quais o conhecimento e o cuidado emocional caminham juntos. Esse enfoque evidencia que a humanização dos espaços de informação é um processo contínuo e estratégico, capaz de impactar positivamente não apenas o desempenho acadêmico, mas também a formação de cidadãos mais empáticos, conscientes e engajados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: <https://shre.ink/SeYO>. Acesso em: 22 set. 2022.

BATISTA, C. R.; ULBRICHT, V.; FADEL, L. M. **Design para acessibilidade e inclusão.** São Paulo: Editora Blucher, 2017.

BEZERRA, L. F. L.; SANTOS, J. M. L.; SARMENTO, T. F. C. S. Por experimentos emocionais: acessibilidade e afetos como formas de ensino e experimentação do mundo urbano. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 10.; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 11., 2024, Maceió. **Anais [...]**. São Paulo: Blucher, 2024. Disponível em: <https://encurtador.com.br/RkHoh>. Acesso em: 10 jun. 2025.

CARLETTO, A. C.; CAMBIAGHI, S. **Desenho Universal:** um conceito para todos. Brasil, 2016. Disponível em: <https://encurtador.com.br/9BjeY>. Acesso em: 22 set. 2025.



COUTO, R. M. de S.; PORTUGAL, C. Design em situações de ensino-aprendizagem. **Estudos em Design**, v. 18, n. 1, p. 27–40, 2010. Disponível em: <https://encurtador.com.br/P8mjk>. Acesso em: 23 set. 2025.

COHEN, R.; DUARTE, C. R. de S. Subsídios metodológicos na construção de uma "acessibilidade plena": a produção da identidade e da subjetividade de pessoas com deficiência. **Instituto Benjamin Constant**, 2017. Disponível em: <https://revista.ibc.gov.br/index.php/BC/article/view/380>. Acesso em: 03 jun. 2025.

DENKE, J. Radicalizing librarian service through vulnerability practice. *In*: DOUGLAS, V. A.; GADSBY, J. **Deconstructing service in libraries**: Intersections of identities and expectations. [S. l.]: Litwin Books, 2020.

DUARTE, C. R. de S. A empatia espacial e sua implicação nas ambiências urbanas. **Revista Projetar**, v. 1. n. 1, p. 70-76, 2015.

DUARTE, C. R. de S.; COHEN, R. **Acessibilidade e Desenho Universal**: fundamentação e revisão bibliográfica. Rio de Janeiro: UFRJ, 2012. Relatório técnico do Núcleo Pró-acesso.

DUARTE, C. R. de S.; COHEN, R. Acessibilidade emocional. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 7.; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 8. **Anais [...]**. São Paulo: Blucher, 2018. p. 6-10. DOI: 10.5151/eneac2018-duarte.

FREITAS, M. C. de. Educação inclusiva: diferenças entre acesso, acessibilidade e inclusão. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 53, e102232, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cp/a/VqdK7vhZtZMDtp6j5gLbfwv/?lang=pt>. Acesso em: 21 set. 2025.

GUILHERMANO, A. L.; CALVÃO, C. A acessibilidade emocional: relatos memoriais no Museu Vivo do São Bento. **PIXO Revista de Arquitetura, Cidade e Contemporaneidade**, v. 4, n. 13, p. 132-147, 2020. Disponível em: <https://encurtador.com.br/4z6Tf>. Acesso em: 04 jun. 2025.

LUBERISSE, C.; PFUTZENREUTER, A. H. Os espaços públicos e a acessibilidade para permanência das pessoas na Ponte Hercílio Luz- Florianópolis/SC. **Cidades Verdes**, v. 11, n. 30, 2023. DOI: 10.17271/23178604113020233732. Disponível em: https://publicacoes.amigosdanatureza.org.br/index.php/cidades_verdes/article/view/3732. Acesso em: 10 jun. 2025.

MACE, R. L. **The universal design file**: designing for people of all ages and abilities. Raleigh: North Carolina State University, 1998. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=ED460554>. Acesso em: 23 set. 2025.



MARTINS, C. S. Longe da Vista, Perto da imaginação: audioguias na acessibilidade museológica em Portugal. **Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade**, v. 10, n. 4, 2018. Disponível em: <https://shre.ink/Se41>. Acesso em: 10 jun. 2025.

PIONKE, J. J. Toward holistic accessibility: narratives from functionally diverse patrons. **RUSQ: A Journal of Reference and User Experience**, v. 57, n. 1, 2017. Disponível em: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6442/8515>. Acesso em: 04 jun. 2025.

RAINS, S. Accessibility is not Inclusion. **New Mobility Magazine**, 2011. Disponível em: https://www.academia.edu/3619225/Accessibility_is_NOT_Inclusion. Acesso em: 04 jun. 2025.

SAMPAIO, L. R.; CAMINO, C. P. dos S.; ROAZZI, A. Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 2, p. 212–227, 2009.

SECRON, L. B.; DUARTE, C. R. de S. Acessibilidade em bens patrimoniais: reflexões por meio de proposta de espaço de lazer infantil no Parque do Flamengo, R.J. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ERGONOMIA DO AMBIENTE CONSTRUÍDO, 8.; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 9., 2020, Natal. **Anais [...]**. São Paulo: Blucher, 2020. Disponível em: <https://pdf.blucher.com.br/designproceedings/eneac2020/07.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2025.

SOARES, P.; REDOL, P. Monumentos acessíveis - algumas acções no Mosteiro da Batalha. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE PATRIMÓNIO CULTURAL E INTERVENÇÃO ARTÍSTICA, 2017. **Anais [...]**. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria, 2017.

THE INSTITUTE FOR HUMAN-CENTERED DESIGN. **Inclusive design**. Boston: IHCD, 2025. Disponível em: <https://humancentereddesign.org/inclusive-design/history>. Acesso em: 03 jun. 2025.

VILLAESCUSA ALEJO, M. I. Accesibilidad emocional para el aprendizaje y la participación en la escuela inclusiva. *In*: CARUANA VAÑÓ, A.; ALBALADEJO-BLÁZQUEZ, N. **Emociones en Secundaria**: AEMO: Programa de alfabetización y gestión emocional. Valencia: Generalitat Valenciana, Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10045/140039>. Acesso em: 11 jun. 2025.