



XXIII Seminário Nacional de
Bibliotecas Universitárias

17 A 20 DE NOVEMBRO
SÃO PAULO - SP

Eixo 2 – Inclusão e Pertencimento

Enfrentamentos para o atendimento equitativo e acessível nas bibliotecas de uma instituição pública da região norte: desafios e perspectivas

Challenges and perspectives for equitable and accessible services in university libraries

Renilda da Silva Soares – Instituto Federal do Tocantins (IFTO) – renilda@ifto.edu.br

Ana Cleide Patrício de Souza – Universidade Federal da Paraíba (UFPB) – ana2004cleide@hotmail.com

Resumo: O trabalho analisa os desafios enfrentados por bibliotecários para garantir um atendimento equitativo e acessível. Fundamentado em pesquisa qualitativa, com questionário aplicado a bibliotecários de uma instituição pública da Região Norte, identificou-se baixa diversidade no público atendido, ausência de tecnologias assistivas e carência de treinamentos. Os resultados indicam falta de recursos, pouca iniciativa institucional e lacunas de formação para lidar com diversidade e inclusão. Conclui-se que é necessário investir em capacitação, infraestrutura e políticas inclusivas para ampliar o acesso e garantir direitos informacionais a diferentes grupos sociais.

Palavras-chave: Bibliotecas. Inclusão. Acessibilidade. Atendimento equitativo. Diversidade.

Abstract: This paper analyzes the challenges librarians face in ensuring equitable and accessible services. Based on qualitative research, a questionnaire administered to librarians at a public institution in the North region of Brazil revealed low diversity in the population served, a lack of assistive technologies, and a lack of training. The results indicate a shortage of resources, limited institutional initiatives, and training gaps to handle diversity and inclusion. It is concluded that investment in professional development, infrastructure, and inclusive policies is essential to broaden access and guarantee informational rights for different social groups.

Keywords: Libraries. Inclusion. Accessibility. Equitable service. Diversity.





1 INTRODUÇÃO

Garantir condições e espaços acessíveis para pessoas com deficiência é um direito previsto na Lei Brasileira de Inclusão, (Lei nº 13.146/2015), (Brasil, 2015). Contudo, mesmo com uma legislação consolidada, ainda persistem divergências e lacunas em diversos setores sociais, principalmente no campo educacional. Um marco importante foi o Censo do Ensino Superior de 2014, que registrou um crescimento expressivo nas matrículas de estudantes com deficiência, evidenciando a necessidade urgente de adaptação das instituições — desde o ingresso até a permanência e conclusão dos cursos (Santos *et al.*, 2016).

Nos anos seguintes, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2019) confirmou essa tendência. Em 2019, o órgão contabilizou mais de 48 mil estudantes com algum tipo de deficiência matriculados no ensino superior. Esse público inclui pessoas com deficiências físicas, auditivas, visuais, intelectuais, bem como indivíduos com altas habilidades, autismo, deficiência múltipla e outras condições específicas.

Segundo o Censo Demográfico de 2022, 7,3% da população brasileira com dois anos ou mais apresenta alguma forma de deficiência, totalizando 14,4 milhões de pessoas. Cerca de 25% da população brasileira apresenta algum tipo de deficiência, número que tende a ser ainda maior atualmente, considerando novos diagnósticos, síndromes recentes e sequelas decorrentes de doenças ou acidentes (IBGE, 2022).

Diante desse cenário, pensar em uma universidade, e, por extensão, em suas bibliotecas, verdadeiramente inclusiva deixa de ser apenas uma opção para se tornar uma obrigação social. O acesso democrático à informação e a garantia de qualidade no ensino superior dependem da implementação efetiva de políticas institucionais que assegurem condições de igualdade para todos.

Neste contexto, este trabalho propõe uma análise sobre as responsabilidades, competências e ações do bibliotecário na construção de um ambiente inclusivo. Atuando como mediador cultural e gestor da informação, o bibliotecário ocupa um papel central no planejamento e execução de práticas inclusivas, contando com o apoio institucional e de equipes multidisciplinares.

A atuação do bibliotecário vai além da gestão técnica; ele deve ser percebido



como um agente transformador, capacitado para criar e manter iniciativas de inclusão, garantindo o acesso à informação de forma ampla e contínua. Junto com a equipe, o bibliotecário deve facilitar o uso dos serviços, promovendo um ambiente acolhedor, sensível às necessidades de todos os públicos, incluindo aqueles com deficiências visuais, auditivas, motoras ou outras condições específicas.

A relevância deste estudo reside na defesa da capacitação constante dos bibliotecários e das equipes, como caminho essencial para atender de forma plena à diversidade de usuários. Essa preparação fortalece a biblioteca como um espaço que não apenas cumpre sua função técnica, mas também valoriza a pluralidade e a equidade. Assim, o atendimento transcende a dimensão burocrática, incorporando um olhar humano e inclusivo que assegura a qualidade do serviço para todos.

O objetivo central é compreender os desafios enfrentados pelos bibliotecários na busca por um atendimento equitativo, analisar estratégias para promover a acessibilidade e, dessa forma, fortalecer o papel social da biblioteca, assegurando o direito fundamental ao acesso à informação.

2 METODOLOGIA

A pesquisa é qualitativa, realizada no contexto das bibliotecas universitárias, incluindo questionários para coleta de dados e análise de práticas, com o objetivo de identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos bibliotecários para tornar as bibliotecas acessíveis.

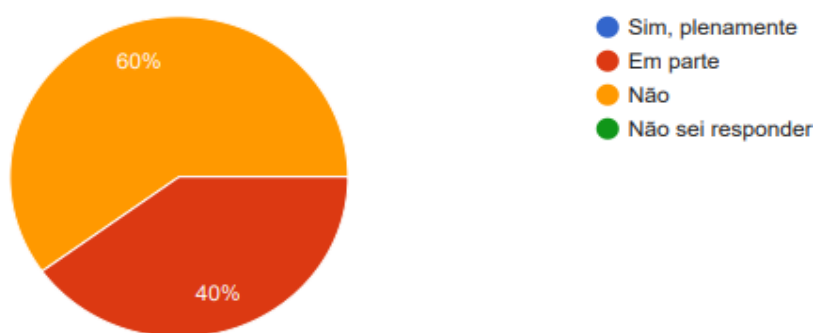
A amostra inclui bibliotecários de uma instituição pública da Região Norte (públicas, escolares, universitárias) e usuários diversos. O instrumento de coleta foi um questionário no *Google Forms*, aplicado entre março e abril do ano de 2025, com questões semiestruturadas sobre práticas inclusivas. Para análise documental, foram definidas categorias como acessibilidade, treinamentos, formação de coleções e formação profissional. A pesquisa contou com cinco participantes.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados evidenciam um cenário preocupante em relação à acessibilidade e à diversidade nas bibliotecas avaliadas. De acordo com os dados coletados, a maioria das

bibliotecas relatou não possuir acessibilidade plena, sendo que 60% afirmaram não ter acessibilidade e 40% possuem acessibilidade apenas em parte (Figura 1). Esse panorama demonstra uma fragilidade estrutural importante, o que reforça a necessidade urgente de intervenções que assegurem o direito ao acesso universal.

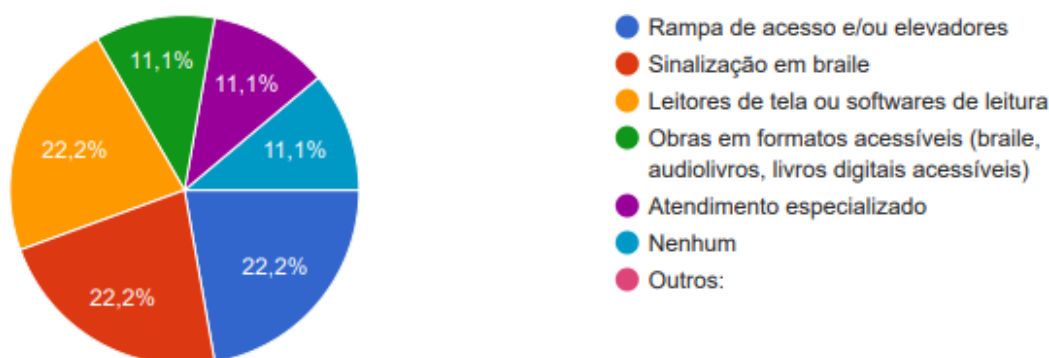
Figura 1 – A biblioteca oferece um atendimento acessível para pessoas com deficiência física, visual, auditiva ou intelectual.



Fonte: Elaborada pelas autoras.

A análise das respostas relacionadas aos recursos de acessibilidade disponíveis nas bibliotecas participantes revelou um cenário ainda restrito e concentrado em medidas básicas. Verificou-se que rampa de acesso e/ou elevadores, sinalização em braile e leitores de tela ou *softwares* de leitura foram os recursos mais citados, cada um representando 22,2% do total. Já os demais recursos disponíveis (como obras em formatos acessíveis, atendimento especializado, ou outras soluções adaptadas) somaram juntos apenas 11,1% (Figura 2).

Figura 2 - Recursos de acessibilidade estão disponíveis em sua biblioteca



Fonte: Elaborada pelas autoras.

Esses dados evidenciam que, embora exista alguma preocupação inicial com a acessibilidade física e digital, ela permanece limitada a poucos recursos. A presença de



rampas ou elevadores indica uma tentativa de eliminar barreiras arquitetônicas, mas a baixa adoção de recursos informacionais, como obras em braile, ou audiolivros, reforça a exclusão de usuários com deficiência visual, ou outras necessidades específicas.

O cenário encontrado corrobora a percepção de que a acessibilidade nas bibliotecas ainda é tratada de maneira pontual, sem um planejamento estratégico contínuo. Conforme apontam Wellichan (2022), a biblioteca precisa ir além das adaptações físicas para se tornar um espaço de inclusão real, adotando políticas institucionais que envolvam formação de equipe, adequação de acervos e criação de serviços especializados.

A Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015) reforça a importância de oferecer obras em formatos acessíveis, capacitar os profissionais e criar condições para um atendimento equitativo. Entretanto, os resultados mostram que tais exigências ainda não são plenamente atendidas.

Além disso, os dados refletem uma carência de políticas efetivas para garantir a acessibilidade informacional, que vai além das rampas ou sinalizações. A baixa presença de obras adaptadas e de atendimento especializado sugere um desafio estrutural e cultural nas instituições, que precisam compreender a acessibilidade como elemento central de sua missão.

Souza (2024) destaca que a acessibilidade deve ser um processo contínuo, envolvendo todos os profissionais e planejado de forma coletiva, com o objetivo de construir bibliotecas verdadeiramente inclusivas. Gonzaga *et al.* (2025) também defendem que inclusão e acessibilidade precisam ser tratadas como dimensões indissociáveis e estruturantes na gestão de bibliotecas.

Dessa forma, os dados do gráfico apontam para a necessidade urgente de ampliar os recursos físicos, digitais e informacionais, bem como investir em capacitação permanente dos bibliotecários e equipes, garantindo não apenas o acesso ao espaço, mas também o acesso pleno à informação.

Outro ponto importante evidenciado pelos resultados é que duas bibliotecas afirmaram nunca ter desenvolvido projetos inclusivos e não haver previsão para tal, enquanto três declararam que nunca desenvolveram, mas demonstraram intenção. Essa intenção indica um potencial de avanço, desde que acompanhada de apoio institucional, recursos financeiros e formação adequada.



A literatura reforça que bibliotecas, enquanto espaços de acesso à informação e à cultura, têm um papel fundamental na promoção da equidade e no fortalecimento da cidadania. Para Santos (2019), acessibilidade e inclusão não podem ser tratadas como ações pontuais, mas como dimensões estruturantes das bibliotecas.

Neste contexto, destaca-se o papel do bibliotecário como mediador central na construção de uma biblioteca mais inclusiva. É essencial que o profissional esteja preparado para garantir acessibilidade física e digital, permitindo que a biblioteca seja um espaço verdadeiramente democrático. Para isso, precisamos abordar de forma integrada a acessibilidade física, digital e comunicacional.

Na acessibilidade digital, a atuação do bibliotecário se torna desafiadora, especialmente ao lidar com profissionais de tecnologia que, muitas vezes, desconhecem as necessidades específicas de um ambiente bibliotecário. Cabe ao bibliotecário operar em parceria, participando ativamente da curadoria de plataformas e ferramentas digitais, buscando atender as reais demandas da comunidade usuária. Além disso, a capacitação em tecnologias assistivas é indispensável para que o profissional seja ponte entre a exclusão digital e o acesso pleno à informação.

A instituição deve promover programas contínuos de formação e atualização, garantindo que os bibliotecários estejam preparados para atuar com competência cultural, alinhados às melhores práticas de inclusão social e digital.

No que se refere à acessibilidade física, é fundamental adequar os espaços existentes para eliminar barreiras arquitetônicas e criar ambientes adaptados, como áreas de baixa estimulação sensorial e espaços de silêncio para pessoas neurodivergentes. Para isso, a sensibilização das gestões e a articulação com políticas públicas são etapas imprescindíveis, assim como a participação ativa da comunidade. Acessibilidade deve ser vista como eixo central da gestão, não como uma adaptação pontual, mas como uma política permanente de inclusão.

A superação das barreiras comunicacionais demanda ações planejadas para atrair e manter o público diverso, incluindo pessoas surdas e com outras deficiências sensoriais. De acordo com Franco (2011), é preciso estabelecer "relacionamentos contínuos e duradouros" para que a inclusão se torne uma prática social efetiva. A NBR 15599:2008 e a Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015) também apontam a necessidade de sinalização adequada, acervos acessíveis em formatos variados e profissionais



capacitados para atendimento especializado.

A formação do bibliotecário deve contemplar a compreensão das diferenças culturais e linguísticas, promovendo acervos plurais e serviços bilíngues, ou em linguagem simplificada. A American Library Association (ALA, 2014) destaca que a diversidade é um direito, não apenas uma meta. Assim, o bibliotecário deve atuar para incluir todas as vozes, rompendo com práticas excludentes e garantindo a representatividade no acervo e nos serviços.

Além das dimensões físicas, digitais e comunicacionais, destaca-se a importância da capacitação continuada. Segundo Nhancale (2024), é preciso estar atento às "barreiras atitudinais" e às "necessidades informacionais" para promover um atendimento eficaz e sensível. O bibliotecário deve desenvolver programas inclusivos, atuar para reduzir barreiras socioeconômicas e promover o acesso livre à informação.

A atualização constante, o envolvimento em programas educacionais e o incentivo à diversidade na composição das equipes são fundamentais para garantir serviços verdadeiramente inclusivos. A Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015) também reforça a exigência legal de aquisição de acervos acessíveis, impondo responsabilidade direta às bibliotecas na promoção da democratização do acesso à leitura e ao conhecimento.

As universidades vêm avançando em políticas direcionadas a grupos específicos, porém, ainda existe um longo caminho para que se tornem plenamente inclusivas. Um ponto crítico é a capacitação dos profissionais, que continua sendo pouco priorizada, embora seja essencial para promover mudanças reais.

Além do ingresso, as instituições precisam pensar em estratégias que garantam a permanência e a participação ativa das pessoas com deficiência, por meio de capacitações constantes, adaptação de serviços e inclusão em processos de tomada de decisão.

Para avançar, é necessário fomentar atitudes empáticas, criar canais de comunicação eficazes e estabelecer normas que atendam individualmente cada pessoa com deficiência. Isso exige um planejamento institucional abrangente, voltado a toda a comunidade acadêmica.

O estudo também confirmou que a simples presença de equipamentos de tecnologia assistiva não garante acessibilidade. É fundamental alinhar os recursos às



necessidades reais dos usuários, organizar o ambiente, planejar serviços adequados e divulgá-los de forma eficaz.

Outro ponto abordado foi a importância do protagonismo das pessoas com deficiência, para que participem ativamente da construção de políticas e práticas inclusivas. A escuta qualificada do usuário deve ser estimulada, promovendo participação efetiva desde o planejamento até o atendimento diário.

Por fim, fica evidente que a transformação do ambiente universitário em um espaço realmente inclusivo depende de um compromisso coletivo, contínuo e institucional, com foco na formação da equipe, participação dos usuários e construção de uma cultura de empatia e respeito.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se considerar que os objetivos estabelecidos no início deste estudo foram alcançados, trazendo contribuições relevantes para o tema abordado. A hipótese inicial, de que os ambientes universitários, incluindo as bibliotecas, devem compreender as especificidades das pessoas com deficiência para garantir acesso e acessibilidade adequados, foi confirmada em todas as etapas da pesquisa. Além disso, ficou claro que a acessibilidade não pode se limitar apenas à disponibilidade de recursos e equipamentos de Tecnologia Assistiva.

Entretanto, as barreiras sociais continuam sendo pouco percebidas, mesmo quando frequentemente superam as barreiras físicas em impacto, o que reforça a necessidade de ações imediatas para seu enfrentamento.

Compreender o usuário com deficiência significa distinguir entre o que ele realmente necessita e o que lhe é ofertado, seja como estudante, usuário ou servidor. Essa compreensão transcende o ambiente universitário e as bibliotecas, estendendo-se a toda a sociedade. Dessa forma, embora a falta de formação adequada contribua para os desafios enfrentados por essas pessoas, ela não é a única causa das dificuldades vivenciadas. Ainda assim, é inegável a relevância da atualização dos currículos de formação para que a presença das pessoas com deficiência seja melhor compreendida e integrada em todos os contextos, não se restringindo apenas à área da Biblioteconomia.

Os resultados confirmam a existência de desafios significativos para a inclusão nas bibliotecas universitárias, tais como ausência de políticas institucionais, falta de



recursos e capacitação insuficiente. Recomenda-se a criação de programas de formação continuada, investimentos em tecnologias assistivas e elaboração de planos estratégicos para promoção da diversidade. Estudos futuros podem aprofundar a avaliação do impacto dessas ações na experiência dos usuários, contribuindo para o fortalecimento das bibliotecas como espaços verdadeiramente democráticos e inclusivos.

REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION – ALA. **Diversity Standards: Cultural Competency for Academic Libraries.** Chicago: ALA, 2014. Disponível em: <http://www.ala.org/aboutala/offices/diversity/diversitystandards>. Acesso em: 05 jun. 2025.

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, 7 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 10 jun. 2025.

FRANCO, Jéssica de Araújo. **Relações públicas e mídias sociais: o desafio de construir relacionamentos na era da hiper conexão.** 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social – Relações Públicas) - Universidade Estadual Paul. 2011. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/4af0b5cd-5211-484d-af44-%2058272c9f47db>. Acesso em: 20 abr. 2025

GONZAGA, Suelen Aparecida Costa; AVILA, Carlos Federico Domínguez; GONZAGA, Gean Carlos Sousa. PARTICIPA+ BRASIL: CIDADANIA, DEMOCRACIA DIGITAL E PARTICIPAÇÃO SOCIAL. **Revista Políticas Públicas & Cidades**, v. 14, n. 2, p. e1818- e1818, 2025. Disponível em: <https://journalppc.com/RPPC/article/view/1818>. Acesso: 20 jun. 2025.

IBGE, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2022:** Brasil tem 14,4 milhões de pessoas com deficiência. Agência IBGE de Notícias, 24 maio 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-%20noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/43463-censo-2022-brasil-tem-14-4-%20milhoes-de-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 14 maio 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Inclusão na Educação Superior.** 2019. Disponível em: https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/%20Apresentac%20ao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf. Acesso em: 02 jun. 2025.

LEMOS, Carla Fabiane Santos *et al.* Alunos matriculados na rede estadual de Sergipe no período de 2009 a 2014 na educação especial. **Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde-UNIT-SERGIPE**, v. 3, n. 2, p. 191-202, 2016. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/>. Acesso em: 19 abr. 2025.

NHANCALE, Milton Francisco. **A inclusão de pessoas com deficiência visual nas**



bibliotecas universitárias: caso Biblioteca da USTM. 2024. 46p. Monografia. (Curso Licenciatura em Biblioteconomia). Universidade Eduardo Mondlane. Moçambique, 2024. Disponível em: <http://monografias.uem.mz/handle/123456789/4563>. Acesso: 20 maio 2025.

SANTOS, Isabel Cristina Diniz. **Bibliotecas Universitárias Inclusivas Brasileiras e Portuguesas: Ações e Estratégias.** 2019. (Doutorado em Multimídia em Educação) – Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal, 2019. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/451b68d9e50766bfc3b0df4232e1ed64/1?cbl=2%20026366&diss=y&pq-origsite=gscholar>. Acesso: 08 jun. 2025.

SOUZA, Thiago Ferreira. **O acolhimento como prática inclusiva em uma escola estadual de Mantenópolis-ES.** 2024. 62 f. Monografia (Especialização em Educação Especial Inclusiva) - Instituto Federal do Espírito Santo, Mantenópolis, 2024. Disponível em: <http://monografias.uem.mz/handle/123456789/4563>. Acesso: 20 maio 2025.

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro. **Atendimento a usuários com deficiência: contexto e formação de equipes em bibliotecas universitárias.** Marília, 2022. 173p. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/e7aae3dc-3776-4082-%20a036-3747c3e474f3>. Acesso: 10 abr. 2025.