

**YARA MENEGATTI**

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEIS PARA  
DEFICIENTES VISUAIS EM BIBLIOTECAS DE  
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR  
NO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS**

Florianópolis,  
2012



**YARA MENEGATTI**

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEIS PARA  
DEFICIENTES VISUAIS EM BIBLIOTECAS DE  
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR  
NO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS**

Dissertação apresentada ao Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.  
Orientadora: Dra. Magda Teixeira Chagas.  
Linha de pesquisa: Fluxos de Informação.

Florianópolis,  
2012

Ficha catalográfica elaborada pela Bibliotecária Yara Menegatti  
CRB 14/488

M541s

Menegatti, Yara, 1971-

Serviços de informação acessíveis para deficientes visuais em bibliotecas de instituições de ensino superior no município de Florianópolis / Yara Menegatti. -- Florianópolis, 2012.

170 f. : il. algumas color., graf. , tab. ; 21 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-  
Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-  
Graduação em Ciência da Informação, 2012.

Inclui bibliografia.

1. Serviços de informação. 2. Bibliotecas universitárias -  
Acessibilidade. 3. Bibliotecas universitárias – Deficientes visuais.  
I. Universidade Federal de Santa Catarina. II. Título.

CDU:

025.5

**YARA MENEGATTI**

**SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ACESSÍVEIS PARA  
DEFICIENTES VISUAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS  
DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR NO MUNICÍPIO  
DE FLORIANÓPOLIS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, em cumprimento a requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA  
EM FLORIANÓPOLIS, 11 DE JULHO DE 2012.**

Profa. Dra. Lígia Maria Arruda Café, Dra.  
Coordenadora do Curso

Profa. Dra. Magda Teixeira Chagas  
Orientadora

Profa. Dra. Edna Lúcia da Silva  
Examinadora

Prof. PhD. Gregório Varvakis Rados  
Examinador

Profa. Dra. Delsi Fries Davok  
Examinadora Externa





## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Marina e Nelson, pelo apoio e encorajamento.

Ao meu irmão, Ricardo, pelo exemplo de dedicação.

À Armia, minha tia, pelo carinho e apoio ao longo do caminho.

Ao Cristóvan, meu filho, por me desafiar constantemente a ser uma pessoa melhor.

Ao Gato de Botas, pela paciência, carinho e incentivo nos momentos em que mais precisei.

À professora orientadora, Magda Teixeira Chagas, com quem aprendi muito, por sua contribuição para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos professores, colegas de mestrado e ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), em especial a professora Dr. Edna Lúcia da Silva e o professor Dr. Gregório Varvakis Rados, por suas contribuições no exame de qualificação.

Aos membros da banca pelo aceite ao convite para apreciação deste trabalho.

A todos os participantes da pesquisa, por suas valiosas contribuições.

Aos colegas da BU, que em vários momentos me ajudaram a chegar até aqui.

As minhas amigas Sandrinha, Elizandra, Darlene, Joseana e Elisa, por acreditarem em mim mais do que eu mesma.

A todos aqueles que de alguma forma contribuíram, mas que não foram mencionados.

Muito obrigada!





Nenhum homem é uma ilha, sozinho em si mesmo;  
cada homem é parte do continente, parte do todo;  
se um seixo for levado pelo mar, a Europa fica menor,  
como se fosse um promontório,  
assim como se fosse uma parte dos teus amigos ou mesmo sua;  
a morte de qualquer homem me diminui,  
porque eu sou parte da humanidade.  
E por isso, nunca procure saber por quem os sinos dobram;  
eles dobram por ti.  
(John Donne)



## RESUMO

Aborda-se a temática da acessibilidade voltada aos serviços de informação em bibliotecas universitárias do município de Florianópolis. A relevância do estudo justifica-se pela ampliação do acesso de pessoas com deficiência ao ensino superior, criando novas demandas de serviços nas bibliotecas universitárias. O objetivo geral foi identificar os serviços de informação das bibliotecas universitárias das instituições de ensino superior de Florianópolis, acessíveis aos deficientes visuais. Como objetivos específicos foram estabelecidos: caracterizar os serviços de informação das bibliotecas universitárias das IES de Florianópolis acessíveis aos deficientes visuais, de acordo com a bibliografia sobre o tema; verificar a conformidade dos serviços disponibilizados pelas IES com as especificações legais e técnicas; e identificar os fatores que influenciam no acesso aos serviços de informação das bibliotecas universitárias pelos deficientes visuais. A abordagem metodológica foi de cunho qualitativo, empregando o método exploratório. A pesquisa foi realizada por meio das seguintes etapas: a) levantamento de dados sobre as bibliotecas que formaram o universo de pesquisa, por meio de seus *sites* institucionais; b) entrevista com os gestores das bibliotecas, tomando por base as diretrizes da IFLA, disponíveis no documento intitulado “Bibliotecas para cegos na era da informação: diretrizes de desenvolvimento”; c) observação das bibliotecas *in loco*, com base na NBR 9050; d) entrevista com a Coordenadora da Biblioteca Virtual da ACIC; e) tabulação dos dados; e f) análise e interpretação dos dados. Foram identificados 14 deficientes visuais matriculados nas IES de Florianópolis, distribuídos em três instituições. Concluiu-se que os serviços de informação não são acessíveis aos deficientes visuais; apenas uma biblioteca oferece serviços voltados a essas pessoas (7,14%).

**Palavra- chave:** Serviços de informação. Bibliotecas universitárias - Acessibilidade. Bibliotecas universitárias - Deficientes visuais.



## ABSTRACT

Addresses the issue of access to focused information services in university libraries in the city of Florianópolis. The relevance of the study is justified by the increased access of people with disabilities to higher education, creating new demands disservice in university libraries. The overall objective was to identify the information services of the university libraries of institutions of higher education in Florianópolis, accessible to the visually impaired. The specific objectives were established: to characterize the information services of the university libraries of institutions of higher education Florianópolis accessible to the visually impaired, according to the literature on the subject, verify whether the services provided by institutions of higher education with the legal and technical specifications, and identifying factors that influence access to information services for visually impaired university libraries. The methodological approach was qualitative, employing the exploratory method. The survey was conducted through the following steps: a) collecting data about the libraries that formed the research base, through their institutional sites; b) interviews with managers of libraries, based on the guidelines of IFLA, available in the document entitled "Libraries for the blind in the information age: development guidelines"; c) in situ observation of libraries, based on the NBR 9050; d) interview with the Coordinator of the Virtual Library of ACIC; e) tabulation of data, and f ) analysis and interpretation of data. We identified 14 visually impaired students enrolled in institutions of higher education in Florianópolis, distributed in three institutions. It was concluded that information services are not accessible to the visually impaired, only one library offers services aimed at these people (7.14%).

**Keywords:** Information services. University libraries - Accessibility. University libraries - Visually impaired.



## RESUMEN

Aborde la question de l'accès aux services d'information sciblés dans les bibliothèques universitaires de La ville de Florianópolis. La pertinence de l'étude se justifie par l'accès accru des personnes handicapées à l'enseignement supérieur, La création de nouveaux mauvais demandes dans les bibliothèques universitaires. L'objectif global était d'identifier les services d'information des bibliothèques universitaires des établissements d'enseignement supérieur à Florianópolis, accessible aux personnes malvoyantes. Les objectifs spécifiques ont été mis en place: pour caractériser les services d'information des bibliothèques universitaires de établissements d'enseignement supérieur Florianópolis accessibles aux déficients visuels, selon La littérature sur Le sujet, vérifier si les services fournis par l'établissements d'enseignement supérieur avec les spécifications techniques et juridiques, et l'identification facteurs qui influencent l'accès aux services d'information pour La déficience visuel Le bibliothèques universitaires. L'approche méthodologique a été qualitative, em employant La méthode exploratoire. L'enquête a été menée à travers Les étapes suivantes: a) La collecte de donné ES sur les bibliothèques quiont formé la base de recherche, à travers leurs sites institutionnels; b) entrevues avec les gestionnaires de bibliothèques, sur la base des lignes directrices de l'IFLA, disponibles dans Le document intitulé "bibliothèques pour Le aveugles à l'ère de l'information: lignes directrices de développement", c) en matière d'observation in situ des bibliothèques, sur la base de la NBR 9050; d) entretien avec Le coordonnateur de La bibliothèque virtuelle du ACIC; e) La compilation de données, et f ) analyse et l'interprétation des données. Nous avons identifié 14 étudiants ayant une déficience visuelle dans les établissements d'enseignement supérieur à Florianópolis, repartis dans trois établissements. Il a été conclu que les services d'information ne sont pas accessibles aux personnes malvoyantes, une seule bibliothèque offre des services destinés à ces personnes (7,14%).

**Palavras clave:** Services d'information. Bibliothèques universitaires - Accessibilité. Bibliothèque universitaires - Malvoyants.





## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Campo visual.....	33
Figura 2 - Escala de Snellen.....	33
Figura 3 - Barreiras enfrentadas pelo aluno com deficiência no acesso ao ensino superior.....	39
Figura 4 - Alfabeto Braille.....	41
Figura 5 - IES do Sistema ACAFE.....	71
Figura 6 - IES do Sistema AMPESC.....	72
Figura 7 - Símbolo internacional de acesso.....	155
Figura 8 - Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual.....	155

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Estatística de pessoas com deficiência visual.....	32
Quadro 2 - Serviços de informação em bibliotecas universitárias	79
Quadro 3 - IES atuantes em Florianópolis.....	90
Quadro 4 - Caracterização das bibliotecas.....	102
Quadro 5 - Serviços de informação ofertados pelas bibliotecas...	112
Quadro 6 - Serviços mais ofertados pelas bibliotecas.....	114
Quadro 7 - Acessibilidade aos serviços de informação .....	119
Quadro 8 - Observação do ambiente físico.....	143

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Organização acadêmica das ES.....	103
Gráfico 2 - Natureza jurídica das instituições.....	103
Gráfico 3 - Cursos de graduação ofertados pelas IES.....	104
Gráfico 4 - <i>Software</i> de gerenciamento das bibliotecas.....	105
Gráfico 5 - Terminais de consulta disponíveis nas bibliotecas	107
Gráfico 6 - Bibliotecários atuando nas bibliotecas.....	108
Gráfico 7 - Número de usuários das bibliotecas.....	108
Gráfico 8 - Usuários com deficiência visual.....	109
Gráfico 9- Localização das instituições.....	145
Gráfico 10 - Acesso às bibliotecas.....	146
Gráfico 11 - Portas de entrada das bibliotecas.....	148
Gráfico 12 - Área de recepção das bibliotecas.....	149
Gráfico 13 - Espaço interno das bibliotecas.....	151
Gráfico 14 - Pavimento das bibliotecas.....	152
Gráfico 15 - Acervo das bibliotecas.....	153
Gráfico 16 - Banheiros das bibliotecas.....	154
Gráfico 17 - Sinalização das bibliotecas.....	157
Gráfico 18 - Informações disponibilizadas nas bibliotecas...	158
Gráfico 19 - Iluminação nas bibliotecas.....	159



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas  
ACAFE: Associação Catarinense das Fundações Educacionais  
ACIC: Associação Catarinense de Integração ao Cego  
AMPESC: Associação de Mantenedoras Particulares de Educação de Santa Catarina  
BU: bibliotecas universitárias  
CAPES: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior  
CBBD: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação  
CCTV: Circuito interno de TV  
CEPAL: Comissão Econômica para a América Latina e Caribe  
CIF: Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde  
CORDE: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência  
CRUB: Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras  
ENEM: Exame Nacional do Ensino Médio  
FCEE: Fundação Catarinense de Educação Especial  
FEBAB: Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições  
IES: instituições de ensino superior  
IFLA: Federação Internacional das Associações de Bibliotecários  
INEP: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira  
INES: Instituto Nacional de Educação de Surdos  
LDB: Lei de Diretrizes e Bases  
LIDA: Livro Digital Acessível  
MEC: Ministério da Educação  
MecDAYSE: *Digital Accessible Information System*  
OIT: Organização Internacional do Trabalho  
OMS: Organização Mundial da Saúde  
ONU: Organização das Nações Unidas  
SENABRILLE: Seminário Nacional de Bibliotecas Braille  
SERPRO: Serviço Federal de Processamento de Dados  
SNBU: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias  
SNPD: Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência  
TIC: Tecnologias de informação e comunicação  
UDESC: Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina

UFFS: Universidade Federal da Fronteira Sul  
UFRJ: Universidade Federal do Rio de Janeiro  
UFSC: Universidade Federal de Santa Catarina  
UnB: Universidade de Brasília  
UNESCO: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura  
UNICAMP: Universidade Estadual de Campinas  
USAID: *United States Agency for International Development*  
USP: Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	26
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	31
2.1 A DEFICIÊNCIA VISUAL.....	31
2.2 A SOCIEDADE INCLUSIVA.....	34
2.3 A EDUCAÇÃO ESPECIAL.....	40
<b>2.3.1 Diretrizes internacionais</b> .....	46
<b>2.3.2 Diretrizes nacionais de apoio à educação inclusiva</b> .....	49
2.4 O ENSINO SUPERIOR E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	56
<b>2.4.1 A sociedade da informação</b> .....	56
<b>2.4.2 O ensino superior</b> .....	60
2.4.2.1 A criação da universidade .....	60
2.4.2.2 A criação da universidade na América.....	62
2.4.2.3 A criação da universidade no Brasil.....	64
2.4.2.4 A criação da universidade em Santa Catarina.....	69
2.5 AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	73
<b>2.5.1 Serviços de informação em bibliotecas universitárias</b> .....	75
<b>2.5.2 Serviços de informação acessíveis</b> .....	81
<b>2.5.3 Tecnologias assistivas para deficientes visuais</b> .....	82
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	87
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	87
3.2 UNIVERSO DA PESQUISA.....	88
3.3 ETAPAS DA PESQUISA.....	91
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	92
<b>3.4.1 Planilha de caracterização das BUs</b> .....	93
<b>3.4.2 Roteiro de entrevista com os gestores das BUs</b> .....	93
<b>3.4.3 Roteiro de observação do ambiente físico</b> .....	95
<b>3.4.4 Roteiro de entrevista com a coordenadora da ACIC</b> .....	96
3.5 COLETA DE DADOS.....	97
<b>4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	101
4.1 CARACTERIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS.....	101
4.2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO OFERTADOS.....	110
<b>4.2.1 Serviços de informação em bibliotecas universitárias</b> .....	111
<b>4.2.2 Serviços de informação em bibliotecas universitárias, acessíveis aos deficientes visuais</b> .....	114
4.2.2.1 Da existência de uma política escrita de serviços.....	120
4.2.2.2 Da destinação de recursos financeiros.....	121
4.2.2.3 Dos estudos para identificar barreiras.....	123
4.2.2.4 Da capacitação da equipe.....	124



4.2.2.5 Do intercâmbio com instituições que prestam serviços a deficientes visuais.....	125
4.2.2.6 Das estatísticas de serviços prestados.....	127
4.2.2.7 Da satisfação dos usuários.....	128
4.2.2.8 Do acesso a computadores com tecnologia adaptada.....	129
4.2.2.9 Da disponibilização de computadores em número suficiente.....	130
4.2.2.10 Das tecnologias disponíveis.....	132
4.2.2.11 Da disponibilização de <i>web sites</i> acessíveis.....	133
4.2.2.12 Da capacitação de usuários.....	135
4.2.2.13 Das obras acessíveis disponíveis.....	136
4.2.2.14 Do acesso a catálogos <i>on-line</i> .....	137
4.2.2.15 Da transcrição de conteúdos.....	138
4.2.2.16 Dos formatos de obras solicitados.....	139
4.2.2.17 Do empréstimo entre bibliotecas.....	140
4.2.2.18 Da entrega das obras solicitadas.....	141
4.3 ACESSIBILIDADE DO AMBIENTE FÍSICO.....	143
<b>4.3.1 Localização.....</b>	<b>144</b>
<b>4.3.2 Acesso.....</b>	<b>145</b>
<b>4.3.3 Porta de entrada.....</b>	<b>147</b>
<b>4.3.4 Área de recepção.....</b>	<b>148</b>
<b>4.3.5 Espaço interno.....</b>	<b>149</b>
<b>4.3.6 Pavimento.....</b>	<b>151</b>
<b>4.3.7 Organização do acervo.....</b>	<b>152</b>
<b>4.3.8 Banheiros.....</b>	<b>153</b>
<b>4.3.9 Indicação de saída de emergência.....</b>	<b>154</b>
<b>4.3.10 Sinalização.....</b>	<b>155</b>
<b>4.3.11 Informações.....</b>	<b>157</b>
<b>4.3.12 Iluminação.....</b>	<b>158</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>160</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>164</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>180</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações estão inseridas em um cenário cada vez mais competitivo, o qual torna necessário manter a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários. Ser competitivo é condição básica para permanecer no mercado e significa estar atendo às necessidades dos usuários, prestando serviços que atendam suas necessidades e expectativas. As bibliotecas, organizações prestadoras de serviços, não estão imunes às transformações que vem ocorrendo e seus gestores precisam entender que o foco de suas ações deve estar centrado nos usuários.

Atender as demandas dos usuários de uma biblioteca é um desafio constante, pois eles apresentam diferentes necessidades e expectativas. Assim como a sociedade, a comunidade universitária apresenta uma diversidade humana que abrange fatores étnicos, religiosos, sociais, culturais, físicos e vários outros. Esse é um dos desafios enfrentados pelos gestores de bibliotecas universitárias (BUs): de que maneira lidar com as diferenças, atendendo de forma igual pessoas com tantas diferenças entre si.

No que se refere à sociedade inclusiva, ainda há muito por fazer. Durante muito tempo os deficientes físicos eram segregados, como se não fossem capazes de usufruir seus direitos e exercer seus deveres. A partir da segunda metade do século XX, ocorreram muitos avanços, sendo que o ingresso de pessoas com deficiência no ensino superior contribuiu significativamente no processo de inclusão em todos os âmbitos da sociedade. O tema acessibilidade nas instituições de ensino superior (IES) se faz presente nas pesquisas publicadas, percebe-se um aumento de trabalhos sobre esse assunto a partir dos anos de 1990, em consonância com a publicação e consolidação de documentos e legislações que visam garantir a acessibilidade.

A legislação referente a essa temática, em âmbito mundial e nacional, tem contribuído para assegurar o direito das pessoas com deficiência à igualdade de oportunidades. Quando cumprida, representa um avanço, mas sabe-se que a sociedade não se modifica por meio da promulgação de leis e decretos.

Assim como o olhar para e sobre a deficiência mudou, a terminologia também sofreu alterações. As denominações pejorativas denotavam a visão negativa sobre as pessoas que não se enquadravam no padrão entendido como normal, a adoção da expressão excepcional

foi uma ruptura dessa concepção. Foi utilizada para referir-se aos sujeitos atendidos pela educação especial, apesar de que ainda carregasse uma carga de pejoratividade, uma vez que para mudar uma concepção é preciso mais do que mudar as denominações (BUENO, 1993). No Brasil, na área de educação, emprega-se erroneamente a expressão “necessidades educativas/educacionais especiais”, embora pessoa com necessidades especiais seja um termo amplo, que não é sinônimo de deficiência. Na legislação sobre o tema adotou-se a expressão “pessoas portadoras de deficiência”, também equivocada, pois as pessoas não carregam e abandonam a deficiência conforme sua conveniência (PAULA, 2009). Entende-se que deficiência não é sinônimo de doença, apenas indica uma falta ou limitação, sinaliza que a pessoa não tem determinado atributo físico, sensorial ou mental comumente encontrado em outras pessoas. Assim como não se diz que a pessoa é portadora de olhos azuis o termo portador de deficiência não deve ser empregado (FÁVERO, 2007). Nesta pesquisa, optou-se pelo termo “pessoas com deficiência”, por representar melhor o conceito adotado e por ser a expressão empregada na literatura de educação especial, da mesma forma o termo “deficientes visuais” refere-se às pessoas cegas ou com baixa visão.

O caráter multidisciplinar do tema “acessibilidade” ficou evidente desde as primeiras leituras para construção deste projeto. Na primeira pesquisa em bases de dados, recuperaram-se artigos em periódicos de várias áreas do conhecimento, entre elas a psicologia, a educação, a saúde, a computação e a linguística, todas com abordagens distintas do problema. Considerando que as bibliotecas são parte essencial do processo educativo, foi necessário buscar subsídios na área da Educação para contextualizar a inclusão nas escolas e o papel do ensino superior na sociedade contemporânea, resgatando sua origem e transformações ao longo do tempo.

Percebeu-se a necessidade de redefinir o objeto da pesquisa, que no início era acessibilidade para deficientes físicos em BUs. A opção por estudar a deficiência visual foi decorrente da análise da literatura sobre o tema, já que o maior número de publicações refere-se a essa deficiência. De acordo com o Censo de 2010 (IBGE, 2011), 48% dos casos de deficiência no Brasil são relacionados a problemas de visão, fato que influenciou a opção pela temática.

Sendo assim, o problema que originou esta pesquisa foi: os serviços de informação disponibilizados por bibliotecas universitárias, de instituições de ensino superior no município de Florianópolis, são acessíveis para acadêmicos com deficiência visual?

As questões que nortearam a pesquisa foram:

- Os serviços de informação estão de acordo com as normas e legislação pertinentes?
- Que ações são desenvolvidas pelas bibliotecas universitárias para promover a acessibilidade aos deficientes visuais?
- Que fatores influenciam o acesso aos serviços das bibliotecas universitárias pelos deficientes visuais?

A função de uma BU pode ser definida de várias maneiras, de acordo com os objetivos da instituição a qual está vinculada. Contudo, sua essência consiste em prestar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão da instituição a qual está vinculada (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2005). Essa instituição deve promover o acesso às informações no intuito de oportunizar e garantir o aprendizado em condições de igualdade para todos, inclusive para aqueles que possuem algum tipo de limitação.

O ingresso de pessoas com deficiência no ensino superior vem aumentando, criando uma demanda por serviços que atendam às suas necessidades específicas. Por essa razão, entende-se que é importante pesquisar a acessibilidade e usabilidade das BUs, voltadas aos deficientes visuais, cegos ou com baixa visão, que compõem um grupo minoritário dentro da comunidade de usuários das IES. De acordo com Pupo e Santos (2001, p. 23),

A informação, no âmbito das universidades, é insumo básico, pois a partir da informação obtida são gerados novos conhecimentos ou produtos. Assim, é imperiosa a reflexão sobre a missão da biblioteca universitária enquanto agente mediador entre o conhecimento gerado e o usuário, na utilização e reciclagem dessas informações. [...] O direito à informação é a cidadania em exercício pleno.

O trabalho voltado às pessoas com deficiência nas IES já apresenta resultados: entre eles, pode-se citar o aumento do percentual de alunos que conseguem superar as barreiras e permanecer no ensino superior. Sendo assim, é relevante pesquisar de que forma as BUs vêm promovendo a acessibilidade, considerando-se o número reduzido de pesquisas sobre o tema no âmbito da Ciência da Informação.

Os serviços ofertados pelas bibliotecas universitárias das IES de Florianópolis foram definidos como objeto deste estudo. A opção por Florianópolis deve-se ao fato de nesse município estarem localizadas instituições que apoiam deficientes visuais, trabalhando em prol da superação das limitações impostas pela deficiência e pela inserção dessas pessoas nos diversos âmbitos da sociedade, inclusive possibilitando a elas formação acadêmica. É comum que famílias de pessoas com deficiência visual optem por residir nessa cidade em função dos recursos que nela encontram. Por esse motivo, o ingresso no ensino superior de deficientes visuais tende a ser mais significativo na capital do que em cidades do interior do Estado.

A razão pessoal para a proposição deste objeto de pesquisa é a identificação da pesquisadora com o tema. O entendimento de que todos os sujeitos devam ter igualdade de oportunidades e o avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC), foram os principais catalisadores do ingresso de pessoas com deficiência no ensino superior. No entanto, é preciso reconhecer que ainda existe um longo caminho a ser percorrido. A tendência de vincular as conquistas dessas pessoas a uma suposta capacidade intelectual superior e lhes outorgar o título de heróis deve ser extinta, pois ao ter as oportunidades equiparadas com as demais pessoas, o deficiente visual pode desenvolver seus talentos e habilidades, destacando-se em atividades para as quais tem aptidão. Esse foi o principal motivo que levou à escolha do tema acessibilidade em Bus:, a convicção de que é preciso oferecer condições de permanência no ensino superior a fim de se construir uma sociedade inclusiva.

Estudar as ações das BUs *in loco* foi uma escolha motivada pelo entendimento de que para este estudo, essa é a forma mais eficaz de coletar os dados. As publicações sobre as práticas das bibliotecas, por exemplo, ainda são tímidas e acredita-se que não representam a realidade das bibliotecas.

Os objetivos propostos visaram orientar a direção que foi dada a esta pesquisa. Como objetivo geral definiu-se:

Analisar os serviços de informação das bibliotecas universitárias das instituições de ensino superior de Florianópolis, acessíveis aos deficientes visuais.

Como objetivos específicos, estabeleceu-se:

- a) Caracterizar os serviços de informação das bibliotecas universitárias das IES de Florianópolis acessíveis aos deficientes visuais, de acordo com a bibliografia sobre o tema;
- b) verificar a conformidade dos serviços disponibilizados pelas IES com as especificações legais e técnicas;

c) identificar os fatores que influenciam o acesso aos serviços de informação das BUs pelos deficientes visuais.

Nesse contexto, além de contribuir com a reflexão sobre o tema, pretende-se, com esta pesquisa, auxiliar a tornar os serviços de informação mais eficazes para as pessoas com deficiência visual, objetivando sua permanência no ensino superior.

Este estudo está estruturado em cinco capítulos. Inicia com a introdução, na qual se contextualizou o tema de pesquisa, apresentou-se o problema estudado e a justificativa para a sua realização. As questões de pesquisa que nortearam o trabalho também são relatadas, assim como os objetivos propostos e a organização do trabalho. Buscando construir os alicerces teóricos do estudo, na segunda seção discorre-se sobre os conceitos de acessibilidade, abordando a deficiência visual, a inclusão, a educação especial e a legislação correlata, O ensino superior é discutido no contexto da sociedade da informação, com ênfase no papel da universidade nessa nova configuração de sociedade. São abordados, ainda, os serviços de informação de bibliotecas universitárias, a acessibilidade a esses serviços e as tecnologias assistivas voltadas para deficientes visuais.

Na seção três, são descritos os procedimentos metodológicos empregados para desenvolver a pesquisa, subdivididos em caracterização da pesquisa, universo da pesquisa, etapas realizadas e descrição da coleta de dados. Em seguida, na seção quatro, apresenta-se o resultado e a análise dos dados, e na seção cinco as considerações finais e sugestões. Por fim, são relacionadas as fontes utilizadas na elaboração da pesquisa e, após as referências, encontram-se os apêndices.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta os pilares conceituais sobre os quais a presente pesquisa foi estruturada. Inicialmente, aborda-se a deficiência visual com o objetivo de caracterizar esse grupo de indivíduos e, em seguida, a acessibilidade e os conceitos relacionados, tais como sociedade inclusiva, educação especial e a respectiva legislação. O tema seguinte é o ensino superior no contexto da sociedade da informação, desde a criação da universidade até o cenário contemporâneo em Santa Catarina. Por fim, discute-se sobre as bibliotecas universitárias, com ênfase em seus serviços de informação, na acessibilidade dos mesmos para os deficientes visuais e nas tecnologias assistivas.

A temática acessibilidade parece estar associada principalmente aos idosos e pessoas com deficiência, mas é mais ampla, diz respeito à “[...] acessibilidade ou possibilidade de alcance aos espaços físicos, à informação, aos instrumentos de trabalho e estudo, aos produtos e serviços, diz respeito à qualidade de vida de todas as pessoas.” (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008, p. 30). Neste estudo está relacionada aos deficientes visuais, razão pela qual se inicia pela definição de deficiência visual.

### 2.1 A DEFICIÊNCIA VISUAL

A Organização das Nações Unidas (ONU) estima que 10% da população mundial apresenta algum tipo de deficiência, aproximadamente 650 milhões de pessoas. Dessas, cerca de 80% vive nos países em desenvolvimento, nos quais 90% das crianças com deficiência não vão à escola e não tem acesso aos direitos civis. Estima-se que dentre as camadas mais pobres 20% das pessoas apresente algum tipo de deficiência. A cegueira tem como causas principais a catarata, o glaucoma e a degeneração relacionada à idade macular. Em crianças, a origem dos distúrbios visuais está relacionada, na maioria dos casos, às doenças infecciosas, como rubéola e toxoplasmose. Também pode estar associada a seqüelas neurológicas decorrentes de nascimentos prematuros ou má formação congênita (NERI, 2003).

Esses dados explicam o número significativo de pessoas com deficiência economicamente inativas, pois as barreiras que impedem o acesso à educação se estendem às atividades laborais, seja dificultando a formação profissional, seja reproduzindo ideias discriminatórias (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2011).

O censo de 2010 (IBGE, 2011) revelou que no Brasil 23,9% da população apresenta algum tipo de deficiência, cerca de 13 milhões de pessoas. Podem ocorrer variações regionais, mas a incidência de deficiências aumenta proporcionalmente à idade e tende a prevalecer sobre o gênero masculino. Esse documento revela dados referentes às deficiências específicas. Os dados referentes à deficiência visual são apresentados no Quadro 1.

Quadro 1- Estatística de pessoas com deficiência visual

<b>DEFICIÊNCIA VISUAL</b>	<b>BRASIL</b>	<b>SANTA CATARINA</b>	<b>FLORIANÓPOLIS</b>
Cegos	506.377	13.687	948
Grande dificuldade para enxergar	6.056.533	174.772	8.250
Alguma dificuldade para enxergar	29.211.482	804.176	45.590
Total	35.774.392	992.635	54.788

Fonte: IBGE. Censo 2010.

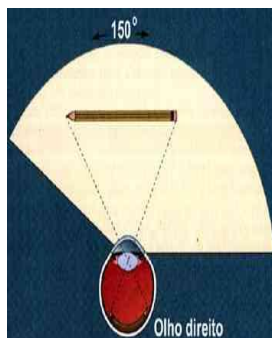
De acordo com a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), publicada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), deficiência pode ser definida como “[...] problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, como um desvio significativo ou uma perda.” (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2003). O Decreto 5.296 (2004), que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, aborda deficiência como uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a execução de atividades diárias essenciais. A deficiência física abrange “[...] alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física [...].” (BRASIL, 2004). Deficiência mental corresponde ao funcionamento intelectual inferior à média, que gere limitações a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, deficiência sensorial refere-se ao comprometimento total ou parcial da visão ou audição e a deficiência múltipla ocorre quando um único indivíduo apresenta duas ou mais deficiências primárias (PAULA, 2009).

Para classificar a deficiência visual faz-se necessário considerar as funções visuais acuidade e campo visual. A acuidade igual a um (ou 20/20 de acordo com a escala de Snellen), permite distinguir dois



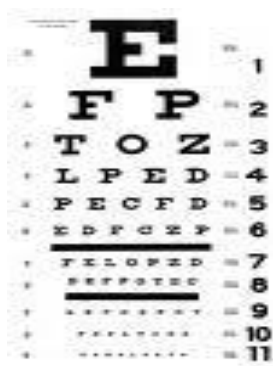
elementos cuja separação subtende um ângulo de um minuto de arco. À medida que a dificuldade para ver a mesma distância aumenta, a acuidade diminui. Existem várias escalas para medir a acuidade, mas fatores como luminosidade e diferenças de cores também interferem. A escala de Snellen é uma referência para avaliar a função da acuidade visual, utilizando-se um valor numérico. O campo visual é a área visual total de um indivíduo dentro da qual um objeto luminoso pode ser visto. A extensão do campo visual é medida como um perímetro (REY, 2003; CONDE, 2010; CRÓS *et al.*, 2006).

Figura 1 - Campo visual.



Fonte: Rey (2003).

Figura 2 - Escala de Snellen.



Fonte: Rey (2003).

A deficiência visual pode se apresentar como visão subnormal, ou baixa visão, e cegueira. A baixa visão, ou visão subnormal, é a condição em que a acuidade visual é igual ou menor a 20/60 no melhor olho corrigido. Aplica-se aos casos em que, mesmo após tratamento clínico e/ou cirúrgico e uso de lentes convencionais, com a melhor correção tenha ainda no máximo 30% da visão normal, utilizando recursos visuais especiais para leitura e escrita (REY, 2003).

Indivíduos com baixa visão são capazes de contar dedos a curta distância, a perceber vultos e a fazer a distinção entre claro e escuro. Com o agravamento da perda da visão, mantém apenas a percepção e a projeção luminosa, sendo capazes de identificar a direção de onde provém a luz (CONDE, 2010).

Por definição, a “cegueira total ou simplesmente AMAUROSE, pressupõe completa perda de visão. A visão nula, isto é, nem a

percepção luminosa está presente. No jargão oftalmológico usa-se a expressão 'visão zero'." (CONDE, 2010).

Embora distintas, por muito tempo as dificuldades visuais mais graves foram rotuladas de cegueira. Muitas crianças com baixa visão foram alfabetizadas em Braille, pois se acreditava que a visão que possuíam não lhes permitiria ler obras impressas à tinta. A constatação dessa possibilidade levou a valorização da visão residual que eventualmente a pessoa dispusesse, distinguindo-as daquelas efetivamente cegas. Percebeu-se que

A constância e a diversidade de estímulos apresentados *ensinam* uma pessoa com visão subnormal, progressiva e consistentemente, a ver melhor, o que poderia sugerir uma alteração radical das condutas tradicionalmente instituídas em relação aos processos de educação e reabilitação de pessoas com déficits das habilidades visuais. (DALL'ACQUA, 2001, p. 73).

Sendo assim deficiência visual não é sinônimo de cegueira, e, portanto, não pode ser abordada do mesmo modo. Pessoas com deficiência visual formam um grupo heterogêneo e por essa razão é preciso considerar variáveis como idade, nível de desenvolvimento, visão residual, etiologia, época em que se começou a perder a visão e a duração da perda. As pesquisas tendem a agrupá-los empregando critérios grosseiros e simplificadores, gerando respostas distorcidas aos problemas estudados. No Brasil, faltam profissionais capacitados para trabalhar com pessoas com baixa visão, prevalecem as concepções tradicionais que priorizam o cego, deficiente visual total (DALL'ACQUA, 2001).

## 2.2 A SOCIEDADE INCLUSIVA

Embora a deficiência tenha surgido junto com o homem somente há poucas décadas deixou de ser considerada como impedimento para o exercício da cidadania. Na Grécia antiga, Platão defendia que crianças defeituosas deveriam ser abandonadas para morrer, a ponto de influenciar a criação da Lei do pátrio poder em Roma, a qual outorgava ao pai o direito de vida e de morte sobre o filho, permitindo a eliminação dos bebês que não estivessem em conformidade com os ideais da raça superior e perfeita que se desejava. Na Idade Média, o caráter religioso estimulou a caridade e garantiu a

sobrevivência dessas pessoas, embora a maioria fosse mantida afastada do convívio social. A partir da Revolução Industrial multiplicaram-se os casos de deficiência resultantes das atividades laborais. Esses trabalhadores foram mantidos à parte da sociedade, pois as pessoas eram vistas como uma espécie de máquina, inseridas em um contexto de racionalização e produtividade do trabalho. Ser deficiente significava não se ajustar às engrenagens do sistema, semelhante a uma máquina defeituosa. O ideal de homem perfeito ressurgiu no século XX, nos estudos que visavam o aprimoramento das raças, a exemplo da política eugenista praticada pelos nazistas. Foi no período pós-guerra, quando os veteranos voltaram com diversas deficiências decorrentes dos ferimentos, que a sociedade e o Estado se sensibilizaram e o tratamento dispensado a esses indivíduos começou a mudar. De forma lenta e gradativa a sociedade vem tomando consciência sobre os direitos dessas pessoas, adotando medidas para garanti-los (LEITE, 2007; CASTRO, 2008).

O movimento de integração das pessoas com deficiência pretendia acabar com a discriminação e propiciar a participação com oportunidades iguais, capacitando-as a superar as barreiras. A literatura aponta a integração como um esforço unilateral de tornar o deficiente aceitável, sem exigir modificações da sociedade. Assim, surgiram as escolas especiais, os espaços separados e os horários para uso exclusivo dos deficientes. Embora visasse eliminar as manifestações de discriminação, essa prática fortalecia a representação patológica da deficiência, pois os considerava desamparados, dependentes e incapazes. Convém esclarecer que a deficiência pode resultar de uma doença, mas não o contrário, pois doenças são passíveis de cura e a deficiência não. É possível que por meio da reabilitação a pessoa com deficiência desenvolva habilidades prejudicadas, sem que isso signifique estar curada (HAENDCHEN, 2006).

Dessa maneira, a sociedade aceitaria essas pessoas desde que elas se adaptassem por seu mérito e assim as desigualdades sociais seriam reduzidas. Com o tempo, ficou claro que esse não era o caminho para acolher a diversidade humana, que para mudar a sociedade não bastava integrar, era preciso incluir (WERNECK, 1997; SASSAKI, 2010).

O processo de inclusão representa um avanço, por possibilitar a construção de um novo modelo de sociedade, a partir de transformações físicas, em maior ou menor escala, e de mudanças de mentalidade. A Resolução 45 da ONU (1991) propôs ações para promover transformações sociais visando alcançar a Sociedade para Todos, ou sociedade inclusiva, até 2010. Apesar do documento não ter alcançado o

êxito esperado, consistiu em uma importante contribuição para a desmistificação da deficiência (HAENDCHEN, 2006).

Na sociedade inclusiva, as pessoas com deficiência não precisam ser modificadas porque as diferenças individuais passam a ser aceitas. Seguindo esses princípios as estruturas da sociedade vão se transformando e a diversidade humana é preservada, abrangendo além da deficiência fatores como nacionalidade, orientação sexual, religião, gênero e etnia (SASSAKI, 2010).

O termo inclusão surgiu no final dos anos 1950, nos países escandinavos, como expressão do desejo de especialistas da área da saúde e da educação de tirar das instituições segregadas crianças com leve comprometimento intelectual. Nos anos seguintes fortaleceram o movimento denominado de sociedade inclusiva ao fazer a distinção entre deficiência mental e doença mental. Desde então pessoas com deficiência mental puderam sair de hospitais psiquiátricos (WERNECK, 1997).

A escola foi a instituição na qual o movimento de inclusão ganhou força, apesar da resistência inicial de alguns profissionais. A convivência permitiu o surgimento de novos olhares sobre a deficiência, mas a sociedade ainda resiste em aceitar o fato de que essa convivência é possível. Assim, as práticas inclusivas acabam levando à exclusão, pois ambas estão imbuídas nas relações.

O ambiente escolar propicia o convívio entre pessoas sob as regras do controle social, reproduzindo as concepções que instituem as práticas sociais. Assim, indo além do ambiente familiar, os mecanismos de construção social da deficiência se consolidam (DALL'ACQUA, 2001).

A construção de uma sociedade inclusiva requer a conscientização de que todos são parte da mesma comunidade e, também de que todos são distintos. A exclusão é provocada pelas tentativas de homogeneização que levam a negligência com aqueles que deveriam envolver.

A “porta estreita” às vezes se apresenta como muito difícil, mas a “porta larga” das turmas homogêneas, que facilita o trabalho dos educadores, acaba estreitando a mente e o progresso social dos alunos sem deficiência, que também têm direito de ter contato com a diversidade, com a vida. (FÁVERO, 2007, p. 54).

A inclusão está relacionada a três conceitos fundamentais: autonomia, independência e empoderamento. A autonomia está relacionada ao domínio do ambiente físico e social, preserva a privacidade e a dignidade de quem a exerce. Representa ter controle sobre os ambientes que a pessoa queira ou precise frequentar. O grau de autonomia varia de acordo com o ambiente, o cego pode ter autonomia para utilizar o transporte coletivo, mas precisar de auxílio para circular em um edifício que apresente barreiras físicas. Independência é a capacidade de tomar decisões sem depender de outras pessoas, seja no âmbito pessoal, social ou econômico. Os fatores que interferem na independência são o acesso às informações necessárias para a tomada de decisão, a autodeterminação da pessoa e sua prontidão para agir conforme a situação. Essas últimas podem ser aprendidas ou desenvolvidas ao longo da vida, quanto mais cedo melhor; já a capacidade de acessar informações não depende apenas do indivíduo (SASSAKI, 2010).

Dependendo da situação, a pessoa com deficiência pode ou não agir com autonomia e independência simultaneamente; pode, por exemplo, não ser autônoma em um ambiente físico e ser independente ao solicitar ajuda para superar uma barreira. É necessário criar condições favoráveis ao desenvolvimento da autonomia, liberdade de escolha e possibilidade de se ter uma vida independente, a exemplo dos trabalhos que a ONU vem desenvolvendo, como o Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência. Esse Programa, criado em 1982, teve por objetivo estabelecer diretrizes em âmbito internacional, garantindo a participação de pessoas com deficiência, reabilitando-as ou garantindo-lhes o direito à educação (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1982).

O empoderamento não deve ser empregado como sinônimo de autonomia e/ou independência. Para Sasaki (2010, p. 36), representa o

[...] processo pelo qual uma pessoa, ou um grupo de pessoas, usa seu poder pessoal inerente à sua condição – por exemplo: deficiência, gênero, idade, cor – para fazer escolhas e tomar decisões, assumindo assim o controle de sua vida.

Em BUs, criar as condições para que as pessoas com deficiência adquiram autonomia, independência e empoderamento significa tornar ambientes e serviços acessíveis a todos, tarefa nem sempre possível, dadas as limitações espaciais, de recursos e o desconhecimento dos

profissionais sobre o tema. Contudo, cabe ressaltar que ao promover a equidade, as bibliotecas podem se transformar em espaços de inclusão.

Diante do exposto, fica evidente que o conceito de acessibilidade é amplo e não deve ser restrito a uma atividade ou área específica. De acordo com a Lei 10.098 (2000), art. 2º, inc. I, trata-se da [...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000).

A acessibilidade surgiu no início dos anos 1960 na área da arquitetura, priorizando os problemas de circulação dos cadeirantes. Gradativamente expandiu-se para outras esferas até chegar aos documentos oficiais, determinando a inserção de crianças com deficiência na rede de ensino regular (MAZZONI *et al.*, 2001; PUPO, SANTOS, 2001).

A informática e suas aplicações impulsionaram a adoção do conceito de acessibilidade. Do projeto livre de barreiras, restrito ao espaço físico, evoluiu para o desenho para todos, que abrange tanto o mundo físico quanto o mundo digital. Nessa concepção, espaços e artefatos são projetados para atender a todos, independentemente de suas características antropométricas e sensoriais, propiciando autonomia, segurança e conforto (FÁVERO, 2007).

Nesta perspectiva, de criar espaços e serviços acessíveis, barreiras são eliminadas, resultando em igualdade de oportunidades. Para tanto, são elaboradas normas técnicas, documentos legais e outras diretrizes que estabelecem critérios a serem observados.

Barreiras são os fatores que dificultam ou impedem a acessibilidade. A Lei 10.098, art. 2º, inc. II as define como “[...] qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas.” (BRASIL, 2000). Podem ser classificadas em:

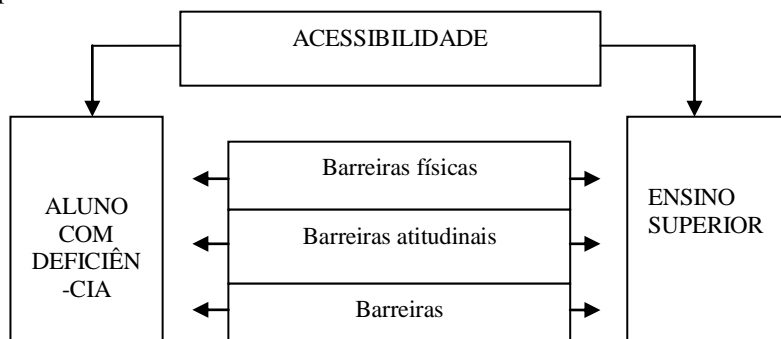
- Físicas: de origem arquitetônica urbanística, podem ser fixas (telefone público, banco de praça) ou móveis (carros estacionados sobre a calçada), estão presentes nas vias públicas e espaços de uso público; de origem arquitetônica na edificação, no interior de edifícios públicos ou privados, como a ausência de rampas; ou arquitetônicas nos transportes.

- Atitudinais: relacionadas aos preconceitos, envolvem questões sociais, quando a pessoa com deficiência não é aceita, e questões de igualdade, quando não são oferecidas oportunidades iguais, não importando o motivo.

- Comunicacionais: associadas à comunicação, expressão e informação; aplicam-se aos meios e sistemas de comunicação, sejam ou não de massa. Interferem na autonomia e na independência da pessoa com deficiência, caso precise solicitar ajuda para realizar tarefas que poderia realizar por conta própria (BRASIL, 2000; FÁVERO, 2007, p. 143; MORAES, 2007).

A Figura 3 sintetiza as barreiras enfrentadas pelo aluno com deficiência ao ingressar no ensino superior:

Figura 3 - Barreiras enfrentadas pelo aluno com deficiência no acesso ao ensino superior.



Fonte: Baseado em PAULA (2009).

Considerando-se o acesso à informação e ao lazer, a barreira atitudinal é a mais difícil de ser transposta, pois impede que pessoas com deficiência sejam vistas como titulares dos mesmos direitos dos demais indivíduos. Essa barreira faz com que “[...] apenas alguns programas de rádio, televisão, sítios eletrônicos (normalmente sobre seus direitos) estejam adaptados para pessoas com deficiência sensorial, esquecendo-se de que elas querem e têm direito de acesso a qualquer tipo de programação.” (FÁVERO, 2007, p. 182).

Uma ferramenta importante para a eliminação de barreiras são as TIC, pois a comunicação no meio eletrônico não evidencia a deficiência e facilita as interações com o uso da Internet. Sendo assim, as relações virtuais tendem a diminuir a imposição de barreiras e facilitar as interações sociais, contribuindo no desenvolvimento do

empoderamento. No entanto, as facilidades disponíveis no espaço virtual não devem ser entendidas como uma substituição para as relações presenciais. A troca de olhares e o contato físico enriquecem os vínculos e a interação social (AUAD; CONCEIÇÃO, 2008).

A eliminação das barreiras é condição básica para a promoção da acessibilidade e viabilização da sociedade inclusiva. Incluir implica em considerar todos como parte da sociedade, aceitando as diferenças individuais e projetando espaços e serviços que atendam aos indivíduos sem restrições. A educação é uma área prioritária, pois é um dos instrumentos para a conquista da cidadania. O modelo de educação inclusiva não se restringe a garantir vagas para deficientes nas escolas, propõe a criação de espaços nos quais as pessoas, com deficiência ou não, tenham oportunidade de aprender, convivendo com a diferença e a diversidade. Por essa razão buscou-se entender como a educação de pessoas com deficiência foi construída ao longo do tempo.

### 2.3 A EDUCAÇÃO ESPECIAL

O tratamento dispensado às pessoas com deficiência sofreu variações conforme a cultura e o período histórico. Relatos denunciam desde os maus tratos e o abandono, ainda praticado em algumas tribos indígenas no Brasil, até o uso de tratamentos bizarros, sem qualquer base científica. Foi a partir da Revolução Francesa, com a promulgação da Declaração Universal dos Direitos Humanos e com o ideal de que todos tivessem acesso à educação, que as crianças com deficiência começaram a ser escolarizadas, embora em número reduzido e por meio de iniciativas esparsas. Cabe ressaltar que mesmo com o ideal liberal defendendo o acesso de toda a população à educação, a alta burguesia temia que a educação das massas desequilibrasse a ordem social estabelecida. Nesse cenário, nasceu a educação especial, voltada a um pequeno grupo de descendentes de famílias nobres e/ou ricas. A grande maioria vivia abandonada à própria sorte, mendigando, ou internada em hospitais e asilos (DALL'ACQUA, 2001).

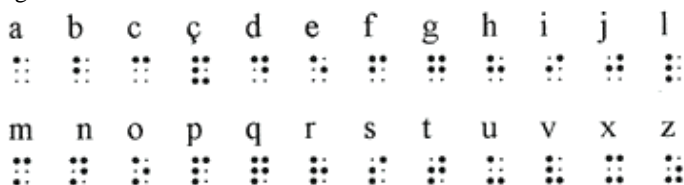
Foi durante o século XVIII que as causas das deficiências, principalmente a visual, foram explicadas com base em conhecimentos científicos, sem, no entanto, impactar nas técnicas e métodos educativos. Dessa forma, a educação especial surgiu por meio de atitudes isoladas, pioneiras, mas extremamente valiosas, por permitirem que a pessoa com deficiência fosse vista como um ser capaz, apesar de suas limitações (BUENO, 1993).



Um dos pioneiros na área de educação voltada aos cegos foi Valentin Haüy (1745-1822), fundador da primeira escola para cegos. Seu trabalho consistia em ensiná-los a ler para depois empregá-los, tanto que só eram aceitos os que pudessem trabalhar. Inicialmente foi denominada Instituto para Cegos de Nascimento, mas algum tempo depois o caráter laboral prevaleceu sobre o educacional e foi intitulada de Instituto dos Trabalhadores Cegos. A combinação de escola e asilo fornecia mão de obra manual e barata, os cegos trabalhavam em troca de moradia e alimentação. Esse modelo de instituição foi adotado por vários países na estruturação de instituições públicas voltadas para o atendimento de deficientes visuais (DALL'ACQUA, 2001; MENDES, 2009).

Haüy desenvolveu um sistema de letras em relevo que permitia alfabetizar os cegos, mas foi um aluno de seu Instituto que aperfeiçoou o método, conhecido como Sistema Braille. Louis Braille (1809-1892), cego desde os três anos de idade, elaborou o modelo de célula de seis pontos, e apresentou-o ao Instituto quando tinha quinze anos. Sua inspiração veio de um sistema conhecido por escrita noturna, elaborado por Charles Barbier, oficial da armada francesa que em 1819 desenvolvera um código utilizando pontos para estabelecer comunicação nos campos de batalha à noite. Apesar dos esforços de Braille, e do fato de ter-se tornado professor da instituição, o método levou trinta anos para ser reconhecido oficialmente (BUENO, 1993; JANNUZZI, 2006; MENDES, 2009).

Figura 4 - Alfabeto Braille.



Fonte: Instituto Benjamin Constant (2011).

A necessidade de mão de obra, em função do avanço da industrialização, possibilitou melhorar a escolarização dos deficientes visuais, com o objetivo de inseri-los nos processos produtivos. Apesar de segregados, não eram vistos como uma ameaça à sociedade como as pessoas com outras deficiências, em especial a deficiência mental. Nesse período, proliferaram teorias eugenistas, defensoras da eliminação de

diferenças em prol da manutenção da harmonia do sistema. Em escolas residenciais ou em grandes instituições, argumentava-se que os indivíduos diferentes deveriam ser mantidos isolados para evitar que suas características se espalhassem pela comunidade tida como sadia. Essas teorias baseadas em estudos científicos como o *darwinismo* social de Herbert Spencer e a teoria da hereditariedade de Francis Galton, justificavam o domínio branco europeu sobre outras nações com base na crença da superioridade branca (DALL'ACQUA, 2001).

Sob o argumento de atender ao ideal de educação para todos, a internação de pessoas que não se enquadravam nos padrões de normalidade fazia parte do processo de exclusão daqueles que, devido a sua incapacidade de produzir, atrapalhavam o desenvolvimento do capitalismo. Tanto que, no mesmo período, as limitações enfrentadas por pessoas com deficiência pertencentes às famílias ricas foram menos restritivas, possibilitando-lhes usufruir do convívio social e da riqueza produzida (BUENO, 1993).

A educação especial voltada para deficientes visuais se desenvolveu antes, ou com mais sucesso, da voltada para outras deficiências, apesar do número reduzido de casos de cegueira. Acredita-se que além de sua capacidade produtiva, o fato dessas pessoas estarem inseridas nos espaços de trabalho permitiu que deixassem de ser vistas como ameaça à ordem social. Apenas no início do século XX, o Estado passou a se responsabilizar por sua educação; até então, escolas particulares e públicas, geridas tanto por grupos religiosos como por leigos, ocupavam-se dessa tarefa, voltando-se ao atendimento de deficiências específicas. A intensificação da urbanização demandou uma nova ordem político-econômica, na qual a educação pública estava inserida. Com a ampliação do acesso à educação básica, os casos de deficiência visual passaram a ser identificados com maior frequência, aumentando a oferta de serviços educacionais, apesar da escassez de recursos disponíveis (DALL'ACQUA, 2001).

O crescimento de matrículas na educação especial não foi suficiente para atender a demanda da época; o aumento mais expressivo foi na inclusão de deficientes mentais nas escolas. A resistência da escola regular em incluir os diferentes refletiu na função exercida por esta instituição na sociedade capitalista moderna, de ser um instrumento de legitimação da seletividade social (BUENO, 1993).

A educação especial no Brasil iniciou com a criação do Instituto dos Meninos Cegos, em 1854, transformado em Instituto Benjamim Constant em 1891, pioneiro no uso do Sistema Braille na América Latina; e do Instituto dos Surdos-Mudos, em 1856, hoje Instituto

Nacional de Educação de Surdos (INES), ambos no Rio de Janeiro. Sua atuação foi inexpressiva, pois nessa época a economia brasileira era baseada na agricultura, não havendo demanda para essa mão de obra. A maioria da população era rural e analfabeta, sem acesso ao ensino regular. De espaços educativos logo foram transformados em asilos de inválidos, o que reflete o caráter assistencialista da educação especial brasileira na época, uma atividade de caridade que não representava um direito ou um meio de construção da cidadania (JANNUZZI, 2006).

Com o passar do tempo foram criadas instituições privadas, nas quais os deficientes físicos permaneciam afastados, sendo tratados por médicos. Destacam-se as organizações dedicadas aos deficientes visuais: União dos Cegos no Brasil, no Rio de Janeiro, 1924, Instituto Padre Chico e Solidário da Sacra Família, ambas em São Paulo, 1929 (SOUZA, 2004).

Iniciativas como essa persistiram até meados do século XX, quando o entendimento sobre a deficiência mudou. Com o término da Segunda Guerra Mundial, as teorias discriminatórias racistas foram refutadas e a incidência de soldados mutilados sobreviventes aumentou significativamente. Os conceitos relacionados à deficiência começaram a ser revistos e a demanda por serviços educacionais e de reabilitação cresceu. O posicionamento do Estado perante essas questões precisou ser repensado e as mudanças iniciais concentradas nos países ricos influenciaram as demais nações (DALL'ACQUA, 2001).

Nesse período, o envolvimento dos profissionais da psicologia, da pedagogia e da saúde nos cuidados dirigidos às pessoas com deficiência foi determinante, pois tornou a questão visível para a sociedade. Tirar esses indivíduos das residências e das instituições e trazê-los para o convívio social permitiu que de problema isolado passassem a ser um questionamento coletivo, um problema da sociedade como um todo (SOUZA, 2004).

A criação da Fundação para o Livro do Cego no Brasil, em 1946, teve por objetivo produzir livros em Braille e voltou-se para a formação de políticas de educação e inclusão dos deficientes visuais na sociedade. Desde 1972, produz livros falados; atualmente, é responsável pelo desenvolvimento de livros digitais acessíveis (LIDA), livros digitais acessíveis DAISY, no formato internacional de acessibilidade de leitura, pioneira nesse formato em língua portuguesa. Dedicou-se a “[...] facilitar a inclusão social de pessoas com deficiência visual, respeitando as necessidades individuais e sociais por meio de produtos e serviços especializados.” (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO

AO CEGO, 2011). Em 1991, passou a ser denominada Fundação Dorina Nowill para Cegos, em homenagem a sua idealizadora.

Outro acontecimento nos anos de 1950, nos Estados Unidos, contribuiu para alavancar a educação voltada às crianças com deficiência visual: os casos de fibroplasia retrolental ou retinopatia da prematuridade. Essa patologia, causada pelo oxigênio utilizado nas incubadoras para salvar a vida de bebês prematuros, aumentou a incidência de crianças com dificuldade de enxergar (DALL'ACQUA, 2001).

Estes bebês formaram a chamada primeira grande onda de crianças cegas cursando o ensino regular. Assim, a partir da década de 1960 a educação especial se expandiu. De forma lenta, as mudanças estruturais, de legislação e principalmente a concepção da sociedade para com a pessoa com deficiência foram se transformando. Essa mudança de paradigma atingiu outros grupos sociais minoritários, como negros, hispânicos e homossexuais, espalhando-se a outros países em razão da influência dos Estados Unidos nesse período (DALL'ACQUA, 2001).

A inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior teve início nos Estados Unidos. A parceria entre o Estado e o terceiro setor, intensificada a partir da década de 1980, originou políticas de inclusão e serviços de apoio que propiciaram a formação acadêmica desses indivíduos. Na Europa, iniciativas semelhantes envolvendo também voluntários e familiares contribuíram para o êxito acadêmico desses universitários. No Brasil, a instituição do Ano Internacional da Pessoa com Deficiência (1981) ressaltou a baixa inserção dessas pessoas nas IES. As iniciativas de ampliação do acesso foram mal sucedidas, as barreiras eram tantas que a permanência tornou-se inviável para a grande maioria. Sobressaíram-se como causas principais as condições sócioeconômicas desfavoráveis das pessoas com deficiência, o desconhecimento sobre seus direitos, a superproteção da família e o caráter excludente da educação superior no país, fortemente marcada pelo elitismo e pela privatização (SASSAKI, 2006; AUAD, CONCEIÇÃO, 2009).

Esses fatores motivaram e ampliaram o debate sobre o tema, levando à diminuição das barreiras, à ampliação do acesso ao ensino fundamental, aos serviços de saúde e transporte. Desde então, a inserção e permanência no ensino superior aumentou. O desenvolvimento de tecnologias assistivas e o cumprimento da legislação, mesmo que de forma parcial, também contribuíram para mudar esse quadro.

Garantir a matrícula em classes comuns à pessoa com deficiência, por intermédio da Portaria 1.793 (1994) foi um avanço, não apenas no sentido de assegurar o direito à educação, mas também de promover mudanças no sistema educacional. A Lei de Diretrizes e Bases (LDB) (1996) estendeu a educação especial ao ensino superior, mas não especificou de que forma deveria ser implementada. Essa tarefa coube a Portaria 1.679 (1999), do Ministério da Educação (MEC), que dispõe sobre requisitos de acessibilidade e permanência de pessoas com deficiência nas instituições de ensino superior. Mesmo ainda não atendendo de forma satisfatória a demanda, essas iniciativas representam um avanço em direção à inclusão (SASSAKI, 2006; AUAD, CONCEIÇÃO, 2009).

A Secretaria de Educação Especial, subordinada ao MEC, iniciou em 2004 o Programa Incluir: igualdade de oportunidade e direito à universidade. Após uma retificação, em 2007, foi publicado como Programa Incluir: acessibilidade na educação superior. Esse programa apoia projetos, por meio do lançamento de editais, que propõem ações que garantam o acesso pleno de pessoas com deficiência às instituições federais de ensino superior. Tem por objetivo propor a criação e consolidação de núcleos de acessibilidade nas IES, eliminando barreiras e buscando integrar e articular as demais atividades da instituição para a inclusão educacional e social das pessoas com deficiência (BRASIL, 2005).

Em Santa Catarina, iniciativas vinculadas ao referido Projeto vêm sendo desenvolvidas em duas instituições: Universidade Federal de Santa Catarina e Instituto Federal de Santa Catarina. Os projetos institucionais voltados à acessibilidade serão abordados na seção cinco, com a análise dos dados.

De acordo com o Censo da Educação Superior (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS, 2009), 20.019 alunos do ensino superior são deficientes (0,34%), destes 30% apresenta baixa visão e 13% cegueira. Trata-se de uma pequena parcela, mas que vem crescendo e gerando demandas para as quais as instituições não estão preparadas. A incidência de casos de deficiência decorrentes de acidentes, em pessoas jovens e adultas, vem produzindo alterações no perfil desse grupo, pois são pessoas que buscam seus direitos e não se intimidam facilmente pelas barreiras atitudinais, tão presentes em nossas relações. Ao buscar seus direitos fortalecem o grupo e ocupam seu espaço na sociedade.

Em Santa Catarina, as políticas educacionais fomentando a inclusão tiveram início na década de 1980, com a inclusão de pessoas

com deficiência na rede estadual de ensino. Até então, a Fundação Catarinense de Educação Especial (FCEE), criada em 1968 e vinculada à Secretaria Estadual de Educação, era responsável por “[...] fomentar, produzir e difundir o conhecimento científico e tecnológico referente à educação especial, coordenando a definição e implantação da política dessa área no Estado de Santa Catarina.” (FUNDAÇÃO CATARINENSE DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 2011).

A criação da Associação Catarinense de Integração ao Cego (ACIC), em 1977, fortaleceu a participação dos deficientes visuais na sociedade. Caracteriza-se como uma instituição privada, sem fins lucrativos, de âmbito estadual, que tem por objetivo “[...] prestar serviços nas áreas de saúde, educação, habilitação/reabilitação, convivência, profissionalização, cultura, desporto, pesquisa e desenvolvimento adulto/infantil.” (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO AO CEGO, 2011). A ACIC trabalha visando superar situações de desvantagem as quais os deficientes visuais estão sujeitos e fomentar a construção da cidadania. Mantém convênio com o Estado, com a Prefeitura de Florianópolis e outras instituições, fortalecendo sua atuação na sociedade. Constitui-se como um importante parceiro para instituições que promovem a inclusão.

As iniciativas para promoção da educação inclusiva são muitas, mas ainda não se construiu o modelo de educação que agregue e atenda a todos. As bibliotecas, agentes indispensáveis do processo educativo, movimentam-se em direção à acessibilidade estruturando-se para acolher a diversidade dos usuários. Orientam-se pela legislação e demais documentos oficiais que atendem a dois objetivos: garantir o direito das pessoas com deficiência e determinar padrões de acessibilidade.

### **2.3.1 Diretrizes internacionais**

Em âmbito mundial, vários tratados internacionais sobre inclusão de pessoas com deficiência visam assegurar seu direito à educação, trabalho, lazer, enfim, ao exercício da cidadania. Dentre os esforços despendidos por organizações internacionais é preciso destacar o trabalho que a ONU vem desenvolvendo, a exemplo da resolução 45 (1991), que visou promover a construção de uma sociedade para todos em 20 anos. Da mesma forma deve-se mencionar as diretrizes elaboradas pela IFLA que orientam os serviços de informação em bibliotecas para pessoas com deficiência visual. Esse documento norteou parte da coleta de dados desta pesquisa e por essa razão é detalhado mais adiante.

De acordo com Souza (2004) e Paula (2009), os documentos internacionais que tratam de questões relativas aos direitos e à inclusão de pessoas com deficiência, considerados essenciais, entre outros, são os apresentados a seguir.

A Declaração dos Direitos Humanos (1948), promulgada pela ONU, pretendeu evitar a repetição das atrocidades cometidas durante a Segunda Guerra Mundial, declarando em um único documento todos os direitos de cada pessoa. Denota o aumento da visibilidade da deficiência pela sociedade, resultante da volta para casa dos veteranos, muitos deles apresentando algum tipo de deficiência, e o esforço de reintegrá-los à sociedade. A Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes (1975), promulgada pela mesma organização, visava que a pessoa com deficiência pudesse falar por si mesma e participar da discussão de assuntos referentes a elas. Seu texto revela um entendimento médico da deficiência ao propor medidas para acelerar “[...] o processo de sua integração ou reintegração social.” (SASSAKI, 2010, p. 28).

Em 1976, a ONU proclamou o ano de 1981 como Ano Internacional das Pessoas Deficientes, sob o tema “Participação plena e igualdade”. O objetivo dessa iniciativa foi dar visibilidade a essas pessoas e fomentar a discussão sobre seus direitos e deveres.

No Brasil, a Declaração de Princípios (1981) teve como tema central o conceito de equiparação de oportunidades, “[...] processo no qual os sistemas gerais da sociedade são acessíveis para todos.” Reflete o início de um período de abertura política no Brasil, no qual as pessoas com deficiência política surgiam como agentes políticos, adotando inclusive o lema internacionalmente utilizado “Nada para Nós sem Nós” (BRASIL. SECRETARIA, 2010).

O Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência (1982) estabeleceu diretrizes para ações nacionais e internacionais, prevendo a participação de pessoas com deficiência na tomada de decisões, prevenção, reabilitação, ação comunitária, e educação do público. A Convenção da Organização Internacional do Trabalho (OIT) 159 (1983) tratou sobre a Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes. Estabeleceu princípios e ações para as políticas nacionais de reabilitação profissional e de emprego de pessoas com deficiência. O Brasil a ratificou pelo Decreto 129 (1991) (BRASIL. SECRETARIA, 2010).

Promovida pela Organização das Nações Unidas para a Educação a Ciência e a Cultura (UNESCO), e aprovada pela ONU, a Declaração Mundial de Educação para Todos (1990), reconheceu o direito das pessoas com deficiência à educação comum e inspirou o

Plano Decenal de Educação para Todos (1993), estabelecido no Brasil. Teve como objetivo traçar ações para mudar até 2000 a situação do analfabetismo, incluindo as pessoas com necessidades educacionais especiais (SASSAKI, 2010).

A Declaração de Salamanca sobre Princípios, Política e Prática em Educação Especial, resolução da ONU publicada em 1994, foi um marco porque

[...] designa às universidades o papel majoritário no sentido de conselheiro nos processos de desenvolvimento da educação especial, especialmente no que tange à pesquisa, avaliação, preparação de formadores de professores e desenvolvimento de programas e materiais de treinamento. Ainda reforça a necessidade de promoção de redes de trabalho entre universidades e instituições de aprendizagem entre os países desenvolvidos e em desenvolvimento. (SOUZA, 2004, p. 39).

A Declaração de Princípios sobre a Tolerância (1995) foi iniciativa da UNESCO e teve como base documentos aprovados anteriormente. Foi uma resposta ao crescimento dos índices de violência decorrentes da intolerância e ressaltava o papel do Estado na defesa dos direitos humanos. A Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: visão e ação (1998) ratificou a relevância da educação superior para a garantia dos direitos humanos, da democracia, do desenvolvimento sustentável e da paz. Por essa razão, defendeu que fossem eliminadas as desigualdades de acesso, que todos tivessem as mesmas oportunidades, independentemente de suas limitações (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA, 2012).

A Convenção realizada na Guatemala (1999) produziu o documento intitulado Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Pessoa Portadora de Deficiência. Esse documento proíbe qualquer tratamento desigual ou diferenciado em função da deficiência e garante a inserção do aluno com deficiência nas classes de ensino regulares. (PUPO: MELO; FERRÉS, 2008).

Aprovada em Londres, na Assembleia Governativa da *Rehabilitation International*, a Carta para o Terceiro Milênio (1999) propôs que as nações protejam os direitos das pessoas com deficiência, promovendo seu empoderamento e inclusão, em todos os aspectos da



vida. Da mesma forma, a Declaração de Dakar (2000) comprometeu-se com os objetivos e metas da Declaração Mundial sobre Educação para Todos (1990), e teve como finalidade apontar medidas práticas para acelerar o processo de inclusão social. A Declaração de Madri (2002) definiu o parâmetro conceitual para a construção de uma sociedade inclusiva, focalizando os direitos das pessoas com deficiência, as medidas legais, mudança de atitudes, a vida independente, entre outros (UNICAMP. TODOS NÓS. **Legislação internacional**, 2012).

A Declaração de Caracas (2002) “[...] reafirmou o compromisso internacional com a intensificação dos esforços para eliminação da discriminação e o comprometimento com a construção de contextos sociais inclusivos [...]” (PUPO: MELO; FERRÉS, 2008, p. 63-4). Por meio da Declaração de Quito (2003), os governos da América Latina defenderam uma Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência, da ONU.

Os desafios para tornar uma biblioteca acessível passam pela formação acadêmica e pela definição de estratégias que permitam a recuperação das informações, independente das fontes e das limitações dos usuários. Deve-se mencionar, ainda, o trabalho realizado pela Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (IFLA), ao elaborar e disponibilizar o documento intitulado “Bibliotecas para cegos na era da informação: diretrizes de desenvolvimento” (2005). Esse documento estabelece critérios para o atendimento de deficientes visuais em bibliotecas e foi tomado como referência na elaboração de um dos instrumentos de coleta de dados, razão pela qual será discutido mais adiante.

### **2.3.2 Diretrizes nacionais de apoio à educação inclusiva**

No Brasil, a legislação constitui-se como um importante mecanismo na garantia dos direitos das pessoas com deficiência, que muitas vezes se deparam com situações em que a lei não é respeitada. Uma análise detalhada revela que parte dos documentos ainda é integracionista, outros inclusivos, fato relacionado à ausência ou baixa participação das pessoas com deficiência, ou de suas organizações representativas, no planejamento, desenvolvimento e avaliação de políticas e programas de inclusão (SASSAKI, 2010).

A legislação pertinente, relacionada no Portal do MEC, é formada pelos documentos comentados a seguir. Durante as leituras encontrou-se menção de outros documentos avaliados como pertinentes e, por isso, incluídos nesse tópico. A Constituição Federal (1988) está

baseada em princípios que visam a inclusão social. Para garantir o direito à igualdade e a não discriminação, em seu Art. 3 estabelece o objetivo de “construir uma sociedade livre, justa e solidária, garantir o desenvolvimento nacional, [...] reduzir as desigualdades sociais e regionais, promover o bem de todos, sem preconceitos [...]” (BRASIL, 2006, p. 20). No Art. 7 proíbe qualquer discriminação salarial ou de critério de admissão em função de deficiência; no Art. 37 reserva percentual de cargos e empregos públicos para pessoas com deficiência. Esse tipo de legislação é denominado de protecionista e funciona como discriminação às avessas, pois é a deficiência que determinará o exercício das funções e não a competência. Medidas como essas seriam desnecessárias se houvessem oportunidades iguais de participação para todos (SASSAKI, 2010).

A Lei 7.853 (1989) trata do apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Em seu Art. 1º, “Ficam estabelecidas normas gerais que asseguram o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência, e sua efetiva integração social, nos termos desta Lei.” (LEGISLAÇÃO, 2004, p. 36).

O Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069 (1990), definiu a proteção integral para crianças e adolescentes por estarem em condições especiais de desenvolvimento e estabeleceu que não sejam negligenciados, discriminados, explorados, que o desrespeito aos seus direitos sejam punidos na forma da lei. Garantiu, ainda, alguns direitos específicos da criança e adolescente com deficiência nos artigos: 11 (atendimento médico); 54 (ensino); 66 (trabalho protegido); e 112 (medidas socioeducativas para crianças e adolescentes com deficiência mental) (LEGISLAÇÃO, 2004).

A Lei 9.394 (1996), Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, no capítulo V, define a educação especial como

[...] modalidade de educação escolar, oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para pessoas com necessidades educacionais especiais. Assim, ela perpassa transversalmente todos os níveis de ensino, desde a educação infantil ao ensino superior. Esta modalidade de educação é considerada como um conjunto de recursos educacionais e de estratégias de apoio que estejam à disposição de todos os alunos, oferecendo diferentes alternativas de atendimento. (BRASIL, 1996).

A Lei 9.610 (1998) altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais, determinando que a reprodução de obras em formatos acessíveis não fere os direitos do autor, desde que para uso exclusivo dos deficientes visuais e sem fins comerciais (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008).

A Portaria 1.679 (1999), do MEC, dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Para alunos com deficiência visual, determina o

- compromisso formal da instituição de proporcionar, caso seja solicitada, desde o acesso até a conclusão do curso, sala de apoio contendo:
  - Máquina de datilografia Braille, impressora Braille acoplada a computador, sistema de síntese de voz;
  - Gravador e fotocopiadora que amplie textos;
  - Plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico em fitas de áudio;
  - *Software* de ampliação de tela;
  - Equipamento para ampliação de textos para atendimento a aluno com visão subnormal;
  - Lupas, réguas de leitura; *scanner* acoplado a computador;
  - Plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico dos conteúdos básicos em Braille. (LEGISLAÇÃO, 2004, p. 290).

O Decreto 3.298 (1999) dispõe sobre a Política Nacional para a Integração de Pessoa Portadora de Deficiência e consolida normas de proteção (PUPO: MELO; FERRÉS, 2008).

A Lei 10.048 (2000) estabelece que as pessoas com deficiência tenham atendimento diferenciado e imediato. Esse tratamento compreende:

- I – assentos adequados, espaços e instalações acessíveis;
- II – mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeiras e rodas;
- III – serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva prestado por intérpretes da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS e, para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes;
- IV – pessoal capacitado para prestar atendimento a pessoas com deficiência visual, mental e múltipla;
- V – disponibilidade de área especial para embarque e desembarque de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;
- VI – sinalização ambiental para orientação das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida; e
- VII – admissão de entrada e permanência de cão-guia acompanhando pessoa com deficiência visual. (FÁVERO, 2007, p. 165).

A Lei 10.098 (2000) instituiu o Programa Nacional de Acessibilidade e definiu normas e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, com dotação orçamentária específica. Dos documentos voltados para a acessibilidade é um dos mais relevantes, no Art. 17, prevê que o

Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer. (BRASIL, 2000).

A Lei 10.172 (2001) aprovou o Plano Nacional de Educação e determinou que Estados, Distrito Federal e Municípios elaborassem planos decenais, com base no Plano Nacional. Este documento “[...] estabelece o direito de as pessoas com necessidades educativas especiais receberem educação preferencialmente na rede regular de ensino.” (LEGISLAÇÃO, 2004, p. 103). No mesmo ano, o Decreto 3.956 promulgou a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Pessoa Portadora de Deficiência (FÁVERO, 2007, p. 78).

O Parecer 17 (2001) foi “[...] aprovado pelo Conselho Nacional de Educação: Relatório da Câmara de Educação Básica sobre Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica.” (PAULA, 2009, p. 51).

A Portaria 3.284 (2003) trata do credenciamento das IES e condiciona o reconhecimento dos cursos à infraestrutura adequada e ao atendimento dos requisitos da NBR 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT): Adequação das edificações, equipamentos e mobiliário urbano à pessoa portadora de deficiência, revogando a Portaria 1.679 (1999). Constitui-se como um dos documentos mais relevantes para o acesso de pessoas com deficiência no ensino superior, pois orienta e fiscaliza a adequação dos espaços e serviços (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008).

A Portaria 55 (2004) reflete a preocupação do MEC com o acesso das pessoas com deficiência ao ensino superior. Esse documento institui a criação de uma Comissão Especial, subordinada à Secretaria de Educação Especial de Educação Superior. Dentre suas atribuições, destaca-se “Realizar análise, fornecer subsídios e indicativos para garantir acesso de pessoas com deficiência aos cursos superiores e a permanência delas nas instituições de ensino superior.” (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008).

O Decreto 5.296 (2004), conhecido como Lei de Acessibilidade, estabelece que pessoas com limitações físicas e sensoriais, gestantes e idosos devam ser atendidas prioritariamente, respeitando-se sua opção (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008).

A Lei 11.126 (2005) assegura aos deficientes visuais o direito de frequentar locais públicos, sem exceção, acompanhados de cão-guia. O Decreto que regulamentou essa Lei foi assinado em 21 de setembro em comemoração ao Dia Nacional de Luta das Pessoas Portadoras de Deficiência, instituído pela Lei 11.133 (2005). (BRASIL, 2005a)

Em 2007, o Brasil ratificou a Convenção sobre Direitos da Pessoa com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Ao ser aprovado pelo Congresso Nacional, em 2008, ganhou status de Emenda Constitucional e passou a dar suporte à Política Nacional para Inclusão de Pessoa com Deficiência.

A NBR 15599 (2008) trata da acessibilidade na comunicação na prestação de serviços. Em relação às bibliotecas estabelece:

- a) espaço construído e sinalizado como especificado na ABNT NBR 9050;
- b) pessoal capacitado para atendimento de pessoas com deficiência;
- c) acervo com versões de obras em meio sonoro e visual, ou serviços para que a versão alternativa seja obtida e utilizada, tais como:
  - programa de ampliação de tela;
  - sistema de leitura de tela, sintetizador de voz e *display* braille;
  - thermoform e impressora Braille ou sistema de leitura de tela que tenha interação com linhas Braille;
  - *scanner* com sistema para reconhecimento ótico de caracteres;
  - outros dispositivos facilitadores e adaptados para pessoa com deficiência, como resenhas gravadas em vídeo ou DVD, com a informação cultural e social;
  - obras de literatura interpretadas em LIBRAS, Braille ou formato Daisy. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008, p.10)

No que concerne às publicações e impressos, a referida norma determina que toda publicação literária esteja disponível gravada “[...] em meio magnético [...] ou em formato digital que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela, com as devidas proteções tecnológicas.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008, p. 10)

Sobre os impressos em papel (jornais, revistas, livros, folhetos, etc.), orienta que sejam disponibilizados em versão “[...] sonora em formato magnético; ou digital que possa ser processado por sistemas de leitura e ampliação de tela.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2008, p. 10)

Em 2009, a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), foi elevada a Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), por meio da publicação da Lei nº 11.958 e do Decreto nº 6.980 (2009), tornando-se responsável pela articulação e coordenação das políticas públicas voltadas para as pessoas com deficiência (BRASIL. SECRETARIA, 2010).

A adesão à Convenção significou assumir o compromisso de respeitar os direitos das pessoas com deficiência, não apenas em razão da legislação interna, mas também em função das diretrizes internacionais. Esse documento define como princípios básicos:

1. O respeito pela dignidade inerente, independência da pessoa, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e autonomia individual;
2. A não-discriminação;
3. A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;
4. O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;
5. A igualdade de oportunidades;
6. A acessibilidade;
7. A igualdade entre o homem e a mulher; e
8. O respeito pelas capacidades em desenvolvimento de crianças com deficiência e respeito pelo seu direito a preservar sua identidade. (CONVENÇÃO, 2006).

O Decreto 6.949, (2009) promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em 2007, incorporando-a à legislação nacional. Em âmbito estadual e municipal, inúmeras iniciativas vêm sendo realizadas, conforme se pode acompanhar no portal Acessibilidade Brasil<sup>1</sup>.

Embora relevantes, esses esforços não têm sido suficientes para efetivar a sociedade inclusiva. As políticas governamentais ainda são construídas unilateralmente, sem a efetiva participação dos principais interessados e por essa razão acabam por reproduzir a exclusão. Entretanto, é um engano esperar que o Estado seja capaz de resolver todos os problemas sociais. A sociedade tem sua parcela de

---

<sup>1</sup> Disponível em: <<http://www.acesobrasil.org.br/>>. Acesso em 10 mar. 2012.

responsabilidade, pois é por meio de mudanças de mentalidade das pessoas que os comportamentos são transformados. Dessa forma, problemas como o desrespeito aos direitos das pessoas com deficiência podem ser solucionados em conjunto pelo Estado e pela sociedade, aliando legislação e mudanças de atitudes.

Vive-se um período de transição, no qual as barreiras atitudinais ainda são o principal obstáculo a ser superado. Sua transposição depende do amadurecimento civil, político e legal da sociedade, em um momento de intensas transformações. A educação constitui-se como elemento fundamental nesse processo. Há que se reconhecer que a garantia de acesso à rede regular de ensino contribuiu efetivamente para a socialização das pessoas com deficiência, que durante muito tempo não tiveram visibilidade. Da mesma forma, as IES podem, e devem, se configurar como atores envolvidos na construção de um novo paradigma de sociedade, conforme se discute adiante.

## 2.4 O ENSINO SUPERIOR E A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Nesta seção, aborda-se o cenário do ensino superior em Santa Catarina. Para tanto, discorre-se sobre a sociedade da informação e as implicações desse modo de organização social. Apresenta um histórico da criação da universidade, desde sua implantação no Brasil até a realidade atual de Florianópolis. Discute a instituição universidade no contexto da sociedade da informação, o papel das bibliotecas universitárias frente aos desafios da atual sociedade e os serviços informacionais dessas bibliotecas. Por fim, aborda a acessibilidade em bibliotecas universitárias, a legislação respectiva e as tecnologias assistivas para deficientes visuais.

### 2.4.1 A sociedade da informação

Cada período histórico apresenta suas peculiaridades, seus desafios. O momento atual, por sua complexidade, requer soluções ágeis para as tensões e antagonismos que caracterizam a sociedade contemporânea. As mudanças, cada vez mais rápidas, cobram respostas para os problemas das pessoas, das organizações e da sociedade. Nessa sociedade líquida, na qual as soluções envelhecem rapidamente, encontrar respostas que atendam às demandas exige esforços cada vez maiores e agilidade no pensar e no agir (BAUMAN, 2001).

O avanço das TIC vem impulsionando o acesso à informação, significando um avanço semelhante ao que representou a invenção da



prensa móvel, viabilizando a sociedade da informação. Na literatura, encontram-se outras denominações para esse período, como sociedade em rede (CASTELLS, 2007), ou sociedade da modernidade líquida (BAUMAN, 2001).

De acordo com o conceito de sociedade da informação, elaborado por Mattelart e Mattelart (1999), essa sociedade só poderá existir sob a condição de trocas sem barreiras, com a garantia que a informação possa circular livremente. É um modelo incompatível com o embargo ou com a prática de segredo, com as desigualdades de acesso à informação e sua transformação em mercadoria. No entanto, o que se tem observado é que a ideologia do mercado tem se sobreposto à organização da sociedade civil, num processo de reconstrução neoliberal do mundo, em que o Estado perde força para o mercado.

O crescimento da literatura científica no século XIX e a explosão bibliográfica ocorrida após a segunda Guerra Mundial marcaram o início da chamada sociedade da informação. Porém, sua origem está em um período mais distante, por volta do século XIV, quando iniciou o fenômeno conhecido por globalização, que mesmo não sendo homogêneo, pacífico e democrático, expandiu-se pelo mundo e transformou a informação em elemento essencial do processo produtivo (LIMA, 2007).

Essas mudanças afetaram os fatores de produção e desenvolvimento econômico, “[...] a informação adquire valor econômico, pois parte do pressuposto de que a informação gera conhecimento, e este, quando acumulado, possibilita a produção científica e tecnológica, responsável pela produção de bens e serviços.” (ARAÚJO; DIAS, 2005, p. 116).

Nessa nova ordem social, cada vez mais, capital e trabalho localizam-se em espaços e tempos diferentes, o capital é global, o trabalho é local. Em relação à comunicação, ocorre algo semelhante, ao invés de viverem em uma aldeia global as pessoas estão em domicílios sob medida, de produção global e distribuição local. Quanto ao tempo, “funções e indivíduos selecionados transcendem o tempo, ao passo que atividades depreciadas e pessoas subordinadas suportam a vida enquanto o tempo passa.” (CASTELLS, 2007, p. 559).

A rede global de comunicação não representa uma porta para a liberdade nem promove a igualdade. Antes, é usada com muita seletividade, ao mesmo tempo em que amplia possibilidades para os ricos não impacta na vida dos pobres do mundo. A polarização decorrente da globalização acentua o abismo entre os que têm e os que

não têm, as mesmas causas que unem dividem, os mesmos processos que libertam, aprisionam (BAUMAN, 1999).

Embora se entenda que os argumentos apresentados são verdadeiros, é preciso mencionar os aspectos positivos da globalização. Assim como é empregada com um instrumento de dominação, a mundialização de redes de comunicação dinamizou o mercado mundial e foi dinamizada por ele, permitindo o surgimento de um novo tipo de sociedade, a sociedade-mundo. Essa sociedade apresenta um sistema de comunicação que interliga todo o planeta, uma economia mundial, embora não regulamentada e uma civilização, derivada da civilização ocidental. É uma sociedade multicultural, que em decorrência das facilidades de comunicação abarca várias correntes transculturais. Culturas de todo o mundo exercem influência umas sobre as outras, gerando novas formas de expressão artísticas e culturais (MORIN, 2007).

O conceito de sociedade está ligado ao conceito de rede, mas não àquela concepção de um fenômeno localizado, de distribuição do fluxo em canais fixos, do centro para a periferia. O sentido de rede aqui é de algo aberto, sem fronteiras ou hierarquias, em que cada um dos nós pode disponibilizar o que produziu e se apropriar do que foi disponibilizado (SILVA; LOPES, 2011).

“A sociedade é concebida como sistema orgânico, justaposição ou tecer de redes, mas também como ‘sistema industrial’, gerado por e como indústria.” (MATTELART; MATTELART, 1999, p. 16). A tectura dessa rede tem por base a comunicação, que por meio de seus fluxos invisíveis e imateriais une sujeitos opostos e forma territórios abstratos, sem considerar suas territorialidades. Portanto, a comunicação define a formação de sociedades, as redes definem a comunicação.

As formas de comunicação multiplicam-se, originando redes sociais que alimentam a discussão sobre o que é local e global, sobre a possibilidade de falar em humanidade como um todo, não apenas do ponto de vista de uma nação sobre outra (SANTOS, 2001).

Cada rede é parte do todo social, no qual emergem regras, linguagem e cultura. Estes elementos ditos locais são transportados para o global, permitindo afirmar que as pessoas produzem a sociedade que as produz (MORIN, 2000).

Toda invenção que acelere o acesso e a troca de informações gera mudanças na sociedade. A partir da segunda metade do século XX, as tecnologias, as mídias e os mercados da sociedade da informação fizeram do mundo uma grande rede, globalizada e globalizante, mas o homem que vive essa realidade tem os mesmos anseios de antes:

defender seus direitos, buscar sua felicidade e realização (BORGES, 2000).

A definição de informação defendida por Le Coadic (2004), um conhecimento registrado que comporta um elemento de sentido, representa a ideia comumente aceita pelos estudiosos da área.

O conhecimento é uma reconstrução/tradução por um espírito/cérebro, numa certa cultura, num determinado tempo. “O conhecimento progride, principalmente, [...] através da capacidade em contextualizar e em globalizar” (MORIN, 2000, p. 41).

A expansão da comunicação favoreceu a discussão de ideias e a elaboração de análises críticas. Mais do que isso, possibilitou o surgimento de redes abertas, de círculos que, juntamente com as instituições já consolidadas, contribuíram para a formação de uma sociedade do conhecimento (BURKE, 2003).

Partindo do conceito de rizoma, Parente (2010, p. 106) acredita que “somos uma rede de redes, cada uma remetendo a outras redes de natureza diversa, em um processo autorreferente”. As redes se tornaram um paradigma no momento em que as TIC passaram a estruturar a nova ordem mundial. Capaz de conectar o presente e o futuro, a rede nos transforma em passantes, mergulhados nos fluxos. Conectar-se a uma rede é colocar-se na posição de passagem, o presente torna-se passagem, movimento, sendo desnecessário operar a mudança social, pois essa ocorre de forma permanente (MUSSO, 2010, p 37).

Esse fenômeno é denominado por Bauman (2001, p. 8) de modernidade líquida, já que há cada vez mais dificuldade em manter as formas, pois os fluídos “não fixam o espaço nem prendem o tempo”, ao contrário, movem-se com facilidade, contornando obstáculos, dissolvendo-os ou invadindo-os. Sendo assim, não representa uma porta para a liberdade nem promove a igualdade.

Mesmo assim, a rede “[...] constitui a nova morfologia social de nossas sociedades. [...] A presença na rede ou a ausência dela e a dinâmica de cada rede em relação às outras são fontes cruciais de dominação e transformação de nossa sociedade.” (CASTELLS, 2007, p. 565).

É possível modificar a atual sociedade globalizada, humanizando-a. Essa transformação poderá ocorrer por meio de uma reforma interior dos espíritos e das pessoas, buscando a formação de uma humanidade civilizada (MORIN, 2007). Nesse processo, a educação tem um papel fundamental, com ênfase na contribuição das universidades.

## 2.4.2 O ensino superior

As transformações decorrentes da sociedade da informação estão muito presentes na área da educação. Informação gera conhecimento e conhecimento é o que move a economia, a educação tornou-se uma atividade permanente ao longo da vida. A ampliação do acesso à educação vem ocorrendo desde o nível fundamental até o ensino superior, uma vez que é considerada agente de fomento para o desenvolvimento social, econômico e cultural da sociedade.

O ensino superior é ofertado por instituições educacionais de diferentes formatos, mas está associado à universidade. Com seu caráter conservador essa instituição guarda consigo uma herança cultural de saberes, ideias e valores acumulados ao longo de sua existência. Esse patrimônio tradicionalmente conservado é o que gera o processo de regeneração do conhecimento, pois as atividades inerentes à universidade, ensino, pesquisa e extensão, levam a permanente análise, atualização e transmissão desse patrimônio científico, cultural e filosófico. Assim, a universidade transita entre o passado, presente e futuro quando conserva, regenera e gera ciência e conhecimento (PIMENTA; ANASTASIOU, 2008).

As bibliotecas universitárias acompanharam as transformações das instituições as quais estão subordinadas. Por essa razão, fez-se um resgate da origem do ensino superior, desde a criação da universidade na Idade Média até o período atual, discorrendo sobre as mudanças, rupturas e continuidades que incidiram sobre essa atividade, resultado da realidade social de cada período histórico. Considerando que o objeto de estudo dessa pesquisa são as bibliotecas universitárias do município de Florianópolis, discorreu-se sobre a expansão do ensino superior em Santa Catarina.

### 2.4.2.1 A criação da universidade

As universidades surgiram nas escolas medievais, escolas onde monges e sacerdotes aprofundavam seus conhecimentos para depois de formados estarem habilitados a exercer o magistério. A primeira universidade foi criada em Salerno, Itália, no século XI, dedicando-se ao estudo da medicina (ARANHA, 2002).

Nesse período, a palavra universidade era empregada para designar qualquer assembleia corporativa, de sapateiros a carpinteiros, tanto que a expressão “Universidade de Bolonha” seria a abreviatura de “Universidade de Mestres e Estudantes de Bolonha” (PONCE, 2001).

Entre os séculos XI e XV, a universidade se consolidou e tornou-se o órgão de elaboração do pensamento medieval. Resultou do esforço da Igreja Católica que, ao unificar o ensino superior na universidade, fundamentava sua atuação política e religiosa e preparava as pessoas para entrar no clero. Pela influência que sofreu, a universidade medieval apresentava um caráter conservador que gerava o dogmatismo e a imposição de verdades, fazendo com que o trabalho intelectual fosse desenvolvido em torno das verdades da fé e da religião e, conseqüentemente, da filosofia (LUCKESI, 2003).

Apesar da vigilância e controle da Igreja, a universidade foi a primeira organização liberal da Idade Média, pois permitiu que a burguesia tivesse acesso a algumas vantagens restritas à nobreza e ao clero, como permitir que os filhos dos burgueses ingressassem nas ordens religiosas. Foi por meio da universidade que a burguesia começou a apoderar-se da justiça e da burocracia, já que um título universitário fazia do burguês praticamente um nobre. Por essa razão, tanto a Igreja quanto os reis quiseram manter as universidades sob seu controle, seja fundando universidades, seja concedendo-lhes privilégios (PONCE, 2001; VERGER, 1999).

No século XIX, a universidade medieval sucumbiu. Na França, Napoleão deixou o ensino elementar a cargo das ordens religiosas, voltando sua atenção ao ensino secundário e à universidade. Criou a Universidade Napoleônica, em 1806, caracterizada pela perda do sentido unitário da alta cultura e pelo crescimento do caráter profissional. Essa universidade rompeu com o estilo até então vigente em muitos aspectos, a começar pela sua criação, que se deu em função das necessidades profissionais, passando pela estrutura, fragmentada em escolas superiores, isoladas umas das outras em seus objetivos práticos. Nesse período, aconteceu um despertar intelectual que levou a universidade a tentar retomar a liderança do pensamento, tornando-se centro de pesquisa. A criação da Universidade de Berlim, em 1810, foi considerada um marco dessa nova modalidade por ter sido a primeira universidade moderna, comprometida com o desenvolvimento da ciência. A universidade alemã propunha a resolução dos problemas nacionais por intermédio da pesquisa, o que explica a criação de centros de pesquisa. Surgiu como um processo de edificação nacional e mais tarde influenciou as universidades norte-americanas e brasileiras (LUCKESI, 2003; PIMENTA, ANASTASIOU, 2008).

Percebe-se, ao longo da construção da universidade europeia, sua vinculação com a manutenção da ordem vigente, e por conseqüência seu caráter excludente. Mesmo com a inclusão dos burgueses

caracterizou-se pelo conservadorismo e pela manutenção da hierarquia. Somente depois de alguns séculos passou a ser um instrumento de transformação da sociedade, a partir da criação de conhecimentos para atender as demandas da sociedade.

#### 2.4.2.2 A criação da universidade na América

A universidade foi fundada na América Latina no século XVI, pela Espanha, para servir suas elites. De início, foi instalada no México, Cuba, Guatemala, Peru, Chile e Argentina. Entre os séculos XVI e XVII, eram enfatizados os cursos de artes e literatura, ficando a ciência e a filosofia em segundo plano (ARANHA, 2002).

As universidades latino-americanas seguiram o estilo napoleônico-francês, rompendo com a concepção tradicional de ensino superior. A Universidade Imperial, criada por Napoleão em 1806, propunha que a universidade estivesse a serviço do regime para formar as elites, contava com a proteção do Estado, mas perdia sua autonomia. Foram criadas faculdades específicas para cada profissão, os alunos diplomados recebiam títulos e qualificações, reconhecidos pelo governo, que permitiam o exercício profissional. Os locais onde essas instituições foram criadas favoreciam a educação das elites e seu acesso a postos políticos e burocráticos (PIMENTA; ANASTASIOU, 2008).

Na América, nas áreas de colonização espanhola, a universidade foi instalada antes do que nas áreas de colonização inglesa ou portuguesa. As colônias espanholas, no momento de sua independência, dispunham de 19 universidades, enquanto as inglesas contavam com nove. O Brasil, ao declarar-se independente, não tinha criado nenhuma universidade, no período colonial contava “[...] com um arremedo de universidade na Bahia, onde eram ministrados cursos propedêuticos para o sacerdócio e os estudos de direito e medicina, a serem complementados em Portugal.” (RIBEIRO, 1991, p. 88).

A partir de sua independência, a América do Norte multiplicou rapidamente o número de universidades, passando à frente da América Latina, que apesar de sua tradição universitária própria e secular, foi remodelada de acordo com o modelo francês. No século XX, a universidade norte-americana adotou o modelo alemão, fato que repercutiu nas universidades da América Latina. Seus objetivos, métodos e técnicas modificados, mais uma vez, em função da influência norte-americana (RIBEIRO, 1991).

Entre os anos de 1950 a 1970, as reformas universitárias na América Latina forjaram uma concepção tecnicista de educação, voltada

para o desenvolvimento planejado pelo Estado. A universidade deveria atender a demanda de profissionais gerada pelos processos de industrialização e modernização dos países. Essas reformas foram decorrentes do Relatório Atcon, discutido mais adiante, o qual considerava a universidade essencial para o desenvolvimento social, econômico e educacional da América Latina. Essa influência foi mais acentuada nas ciências exatas, apesar de se estender às demais áreas (OLIVEIRA; DOURADO; MENDONÇA, 2006).

Nas décadas posteriores, influências externas continuam a incidir sobre as universidades da região. Em 1990, uma publicação da Comissão Econômica para a América Latina e Caribe (CEPAL), propõe a transformação produtiva com equidade, ou seja, orienta os países latinos a adotar o paradigma de desenvolvimento de acordo com o novo reordenamento mundial. Em 1993, a UNESCO, estabelece diretrizes para o ensino superior em todo o mundo, com ênfase na expansão qualitativa, na diversificação nas estruturas das IES e nas restrições financeiras. A expansão quantitativa é um evento global, mas, embora tenha ampliado o acesso das minorias à educação, tende a permanecer gerando desigualdades. Os países e regiões mais pobres concentram cursos de baixo custo, enquanto áreas que exigem mais recursos permanecem localizadas nas regiões mais ricas (AGUIAR, 1998).

Outro fenômeno que não pode ser ignorado é a internacionalização da educação superior, resultado da integração econômica e política de uma sociedade globalizada. O objetivo dessa colaboração deve ser a busca coletiva da qualidade, por meio da definição de estratégias que possibilitem melhorar a educação em todos os países, principalmente naqueles em desenvolvimento, diminuindo as desigualdades e ampliando o acesso ao conhecimento. Percebe-se que as agências internacionais ambicionam aproximar a educação superior dos processos produtivos para inserir os países latino-americanos nos processos de globalização. Para tanto, o papel do Estado é questionado e as IES geridas segundo os princípios da eficiência, eficácia e produtividade; a obtenção de recursos fica vinculada aos indicadores de desempenho. Essa proposta neoliberal é perversa, mesmo com indicadores melhores do que países em desenvolvimento observa-se a degradação das condições materiais e das expectativas de IES latino-americanas. A capacidade de competir no mercado internacional se sobrepõe aos demais objetivos, como contribuir com o desenvolvimento regional ou produzir conhecimento (AGUIAR, 1998).

“A grande dificuldade aqui, na sociedade do conhecimento, está num desafio, no desafio de a liberdade do pensamento não nos chegar

pronta e acabada.” (LEÃO, 2003, p. 17). Alcançar essa liberdade depende de conhecimento, de técnica e de ciência, dessa forma, liberdade resultará em libertação. Entende-se que a ação humana irá determinar o futuro, por essa razão torna-se necessário ter uma ideologia definida para conduzir as transformações (FUKS, 2003).

Acredita-se que por meio da produção de novos conhecimentos seja possível intervir na realidade e promover as transformações necessárias. A sociedade em rede inviabiliza o isolamento das universidades e amplia as possibilidades de conexão. Portanto, é preciso pensar novas formas de interação entre universidade, Estado e sociedade e assim criar um modelo que atenda as demandas atuais. Talvez esse seja o desafio a ser enfrentado pela universidade latina.

#### 2.4.2.3 A criação da universidade no Brasil

A universidade brasileira é jovem, foi estabelecida no início do século XX. Até então, enquanto a América espanhola graduava 150.000 alunos todo ano apenas 2.500 jovens brasileiros iam para a Europa estudar, a maioria para a Universidade de Coimbra (RIBEIRO, 1991).

No período colonial, os cursos de teologia para os membros do clero e os de arte, ministrados nos colégios de ordens religiosas, eram o que havia de mais próximo aos cursos universitários. Com a vinda da corte portuguesa, para atender as necessidades militares, foram criadas a Academia da Marinha, em 1808, e a Academia Real Militar, em 1810 (ARANHA, 2002).

As primeiras escolas de ensino superior foram implantadas por volta de 1822 e em 1889, ano da proclamação da República, haviam sido criadas cinco faculdades, de cunho profissionalizante, cujo acesso era restrito a uma pequena parcela da população (SOUZA, 2001).

A universidade foi criada para um contexto muito diferente da realidade brasileira, tendo sofrido três influências distintas: jesuíta, francesa e alemã. Os jesuítas tinham como referência o método escolástico e a Universidade de Paris, onde Inácio de Loyola e outros jesuítas estudaram. Baseavam-se na leitura do texto e na interpretação pelo professor, o conhecimento era algo posto, devendo ser repassado e memorizado (PIMENTA; ANASTASIOU, 2008).

A universidade francesa estava organizada como uma instituição profissionalizante, estruturada em cursos e faculdades para formar burocratas objetivando o desempenho das funções do Estado. Era centralizadora, fragmentada e priorizava a elite.



A terceira influência foi a alemã do final do século XIX, com ênfase na produção de conhecimento e na pesquisa. Alunos e professores eram distribuídos em institutos, responsáveis pela formação profissional, e centros de pesquisa, onde ocorria a busca desinteressada da verdade, com autonomia perante o Estado e com participação ativa do aluno na construção do conhecimento (CUNHA, 2007).

Esse novo formato de universidade influenciou o sistema de ensino norte-americano, chegando ao Brasil por meio da Lei nº 5.540 (1968), resultante de um dos acordos entre o Ministério da Educação e a *Unites States Agency for International Development* (USAID), que conduziu a reforma educacional no período da ditadura militar. Foi quando houve a cisão entre pesquisa e ensino, ficando os cursos de graduação responsáveis pela formação dos profissionais e a pesquisa delegada aos cursos de pós-graduação. Essa reforma marcou o início da chamada universidade funcional, abordada mais adiante. Até então, as universidades latino-americanas propiciavam o pensamento científico, crítico e participativo, indo além da transmissão de conteúdos (PIMENTA; ANASTASIOU, 2008).

Durante o século XIX, a criação de uma universidade foi discutida várias vezes, a demora em sua criação deveu-se à filosofia positivista, influência forte na política no país. Contrários à criação da universidade, os positivistas defendiam antes o fortalecimento da educação popular do que a instituição medieval, não condizente com o Novo Mundo. Por essa razão, nas primeiras décadas da República, assistiu-se à instalação de instituições isoladas de ensino superior, com cursos meramente profissionalizantes reproduzindo o conhecimento científico já comprovado, sem que a pesquisa fosse estruturada (SOUZA, 2001; OLIVE, 2002).

Após a criação do Ministério de Educação e Saúde, durante o governo de Getúlio Vargas, em 1931, foi aprovado o Estatuto das Universidades Brasileiras. Definia a organização do ensino superior em universidades e instituições isoladas, determinava que as universidades poderiam ser oficiais ou livres, isto é, públicas ou particulares, devendo oferecer pelo menos três dos seguintes cursos: Direito, Medicina, Engenharia, Educação, Ciências e Letras, e, permaneceriam ligadas por meio de uma reitoria. Esse Estatuto foi uma política educacional autoritária e se contrapunha ao modelo pretendido pelos liberais. Nem mesmo o rígido controle do Estado impediu o debate sobre a necessidade de reorganizar a universidade brasileira (OLIVE, 2002).

Durante a Nova República as universidades federais se multiplicaram, pelo menos uma em cada Estado, provocando a expansão

das matrículas e consequente mobilização dos universitários. O término da Segunda Guerra Mundial evidenciou a insustentabilidade do regime autoritário, por essa razão, por meio da Constituição de 1946, implantou-se o regime liberal-democrático no país, aumentando a força política das entidades estudantis e permitindo aos liberais retomar as propostas educacionais defendidas no período entre 1930-1935. A partir de 1950, o processo de industrialização sofreu aceleração, intensificando a urbanização. A demanda por educação aumentou, levando o Estado a facilitar o ingresso em cursos superiores e a federalizar estabelecimentos de ensino superior mantidos por estados, municípios e particulares (OLIVE, 2002).

Em 1961, o Congresso Nacional aprovou a Lei de Diretrizes e Bases (LDB), que seguia uma linha contrária à campanha de defesa da escola pública. Essa Lei reforçou o modelo de universidade formada pela junção de faculdades, manteve as faculdades isoladas e não se manifestou sobre o desenvolvimento da pesquisa. Inovou ao assegurar a representação estudantil, embora não definisse a proporção de participação do corpo discente (OLIVE, 2002).

A tomada do poder pelos militares interferiu significativamente sobre as universidades. Apesar de toda repressão, reconheceu-se a crise pela qual passava o ensino superior e a necessidade de uma reforma geral. Essa crise justificou a assinatura dos convênios MEC/USAID, que previam assistência técnica e cooperação financeira da Agência para o sistema educacional brasileiro. Assim, concretizava-se a influência norte-americana sobre a educação no país (ARANHA, 2002).

O convênio MEC/USAID deu origem à criação de uma comissão, formada por cinco norte-americanos e dois brasileiros, responsável pela elaboração de um projeto de reestruturação básica da universidade brasileira, elaborado em 60 dias. Na Europa, os debates sobre a universidade se estenderam por vários anos, além de abranger vários segmentos da sociedade (INÁCIO FILHO, 2003).

Esse convênio foi baseado no Relatório Atcon, elaborado pelo professor Rudolf P. Atcon, que se denominava especialista em planejamento de universidades. O documento apresentava três pilares: formar profissionais para o mercado, formar cidadãos conscientes e estabelecer uma relação entre escola e comunidade. Essa política imposta à América Latina, na prática significou vincular o sistema educacional ao modelo econômico, privatizando o ensino superior e desmobilizando o movimento estudantil. A associação de universidade, proposta pela USAID, foi transformada por Atcon em uma associação de reitores de universidades, o Conselho de Reitores das Universidades

Brasileiras (CRUB), com o objetivo de promover o estudo e a solução dos problemas relativos ao desenvolvimento do ensino superior e resultou na reestruturação do ensino superior segundo o modelo norte-americano (ARANHA, 2002; OLIVEIRA, DOURADO E MENDONÇA, 2006).

A ditadura militar provocou impacto tanto nas atividades docentes quanto nas ações discentes. Estruturou-se uma pedagogia calcada na transmissão de saberes, na reprodução de conhecimentos tidos como verdadeiros e na abolição da problematização e crítica da realidade. O momento político foi propício para a aprovação da Lei da Reforma Universitária, Lei 5.540 (1968). Dentre as mudanças, destacam-se a criação dos departamentos, do sistema de créditos, dos cursos de curta duração, do regime de tempo integral e da dedicação exclusiva de professores. Foi pensada para as IES federais, mas acabou sendo aplicada também nas instituições privadas. A pesquisa ficou vinculada aos cursos de pós-graduação, oferecidos pelas instituições públicas, enquanto as privadas dedicavam-se ao ensino de graduação (ARANHA, 2002; OLIVE, 2002).

Na década de 1970 assistimos ao aumento significativo e desordenado de vagas no ensino superior. A modernização da indústria, exigindo mão-de-obra mais qualificada, o desenvolvimento dos setores comércio e serviços e a expansão do ensino fundamental e médio, ocorrida anteriormente, aumentou a demanda por vagas no ensino superior. Incapaz de atender a esse crescimento, o Estado facilitou à iniciativa privada a abertura de cursos superiores no período noturno. Surgiram em várias regiões, tanto na periferia das metrópoles quanto nas cidades de médio porte do interior, motivados, muitas vezes, pelo retorno econômico desse novo negócio. A precariedade das instalações e a pouca qualificação dos profissionais logo se refletiram na baixa qualidade do ensino prestado. O que seria a democratização de oportunidades educacionais configurou-se como a massificação de matrículas. O número de instituições isoladas superou o de universidades sem que o MEC ou os Conselhos de Educação pudessem frear esse processo (SOUZA, 2001).

O início da Nova República, quando os militares transferiram o poder aos civis, caracterizou-se pela necessidade de recuperar a economia, conter a inflação e dar continuidade ao processo de redemocratização. Em 1985, a Comissão Nacional para a Reformulação do Ensino Superior apresentou um diagnóstico, no qual foram relacionados inúmeros problemas. Segundo a Comissão, o quadro tendia

a se agravar, pois as IES não estavam preparadas para os desafios das décadas seguintes (ARANHA, 2002).

Os debates anteriores à promulgação da Constituição Federal de 1988 incluíram vários setores da sociedade civil, os que defendiam o ensino público gratuito em todos os níveis e os grupos vinculados ao setor privado, esperançosos em diminuir a intervenção do Estado sobre a educação. O documento resultante estabeleceu uma série de direitos, como a gratuidade do ensino público nos estabelecimentos oficiais, a indissociabilidade das atividades de ensino, pesquisa e extensão nas universidades, bem como sua autonomia. A nova Constituição Federal ambicionava erradicar o analfabetismo, universalizar o acesso à educação e melhorar a qualidade de ensino, mas não foi clara sobre a garantia de recursos. O Art. 212 menciona o mínimo de 18% da receita anual, resultante de impostos da União e 25%, no mínimo, da receita resultante de impostos dos Estados, Distrito Federal e municípios (BRASIL, 2006; OLIVE, 2002).

A década de 1980 ficou conhecida como a década perdida. A economia estava estagnada e o país não tinha capacidade de competir com o mercado externo. Nesse cenário iniciaram-se as discussões sobre a LDB (1996). Em relação ao ensino superior, introduziu a avaliação regular e sistemática dos cursos e IES, condicionando o credenciamento e recredenciamento ao resultado da avaliação. Por iniciativa do MEC, os formandos dos cursos de graduação passaram a ser avaliados pelo sistema que ficou conhecido como Provão. Outros pontos abordados foram o fortalecimento dos colegiados de ensino e pesquisa nas universidades, flexibilização dos mecanismos de acesso aos cursos de graduação, obrigatoriedade de, no mínimo, um terço do corpo docente ter titulação de mestre e doutor e um terço contratado em regime de tempo integral, fatores esses que contribuíram para a institucionalização da pesquisa. A Lei menciona, ainda, a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão somente para as universidades (SOUZA, 2001).

A partir da LDB (1996), a tipologia das IES mudou. No plano vertical, criou-se a universidade especializada e os centros universitários; no plano horizontal, criaram-se os cursos sequenciais, mestrados profissionais e regulamentou-se a educação a distância.

Nos anos de 1990, nasce um novo paradigma educacional, no Brasil e em outros países da América Latina, orientado pela racionalidade do capital, submetendo as questões educacionais à esfera econômica. A mercantilização da educação, principalmente do ensino superior, onde impera a lógica do mercado, agravou a desigualdade social. A escassez de recursos destinados às universidades públicas

fortaleceu o impacto da globalização, afetando seu papel na sociedade, sua administração e sua missão, conferindo-lhes caráter de empresas prestadoras de serviços. As universidades privadas, por sua vez, vêm se submetendo às regras do mercado, embora submissas à legislação educacional (SILVA JUNIOR; SGUISSARDI, 2001).

É evidente que as políticas de universalização e democratização do ensino superior precisam ser revistas. A expansão de vagas que vem ocorrendo e as novas formas de ingresso, a exemplo da adoção do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) são medidas que visam ampliar o acesso ao ensino superior e configuram-se como contraponto à expansão da rede privada.

As transformações sofridas pela universidade não podem ser ignoradas, pois de instituição social vem se transformando em entidade administrativa. Gradualmente, sua função social está sendo sobreposta por ideias de gestão, planejamento previsão, controle e êxito. A transformação iniciou nos anos de 1970, com o surgimento da universidade funcional, na qual a formação de mão-de-obra para o mercado foi valorizada, programas e currículos foram alterados para garantir a inserção dos profissionais graduados no mercado de trabalho. Na década seguinte, a expansão da rede privada e a parceria entre universidades e empresas, por meio do financiamento de pesquisas de interesse das empresas, propiciou o surgimento da universidade de resultados. Nos anos de 1990, a avaliação por índices de produtividade e a busca pela eficácia organizacional trouxe à tona a universidade operacional. A produção de conhecimento e a formação intelectual perderam espaço para a transmissão de saberes, assim os graduandos podem se inserir no mercado de trabalho em menos tempo (PIMENTA; ANASTASIOU, 2008).

Nesse início de século XXI, tem-se afirmado que a educação é o principal caminho para o desenvolvimento e a construção de uma sociedade mais igualitária. Pode-se perceber que no Brasil, a educação é marcada por uma série de rupturas e a ausência de continuidade nas iniciativas dificulta a consolidação de estratégias educacionais e de um projeto de educação.

#### 2.4.2.4 A criação da universidade em Santa Catarina

A primeira instituição de ensino superior criada no estado foi o Instituto Politécnico, em 1917, onde eram oferecidos os cursos de Odontologia, Farmácia, Engenharia e Comércio. Entre 1940 e 1960, fundaram-se as Faculdades de Ciências Econômicas, Odontologia e

Farmácia, Filosofia, Medicina e Serviço Social, que viriam a ser reunidas em 1960 para formar uma universidade, em conformidade com o que ocorria em outros estados (HAWERROTH, 1999).

Assim, a primeira universidade criada no estado foi a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), em 1960. Entre as razões que motivaram sua criação destaca-se a necessidade de formar trabalhadores para as áreas técnicas, fator que contribuiu para a concentração do ensino superior público federal na capital até 2009, quando foram criados novos *campi* em Curitiba, Joinville e Araranguá (NECKEL; KÜCHLER, 2010).

A criação da Universidade para o Desenvolvimento do Estado de Santa Catarina (UDESC), no governo de Celso Ramos em 1965, teve por finalidade “[...] criar, comunicar e difundir valores de conhecimento, promover a educação, a formação científica e o desenvolvimento técnico.” (UNIVERSIDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2011). Para alcançar esses objetivos, a UDESC operava em três regiões: litoral, norte e planalto, onde além de manter suas unidades de ensino, inspecionava, cadastrava e fiscalizava os estabelecimentos de ensino superior, estaduais e municipais, distribuídos pelo estado. Deveria contribuir para a formação da infraestrutura necessária para o desenvolvimento social e econômico, pois as estatísticas mostravam Santa Catarina em situação inferior em relação ao restante do país.

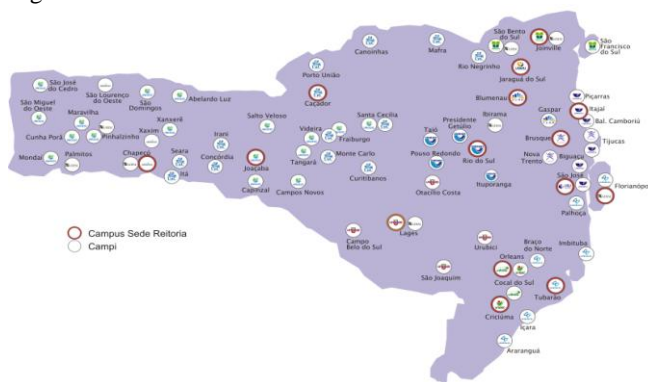
No início dos anos 1970, a educação superior catarinense ganhou impulso baseada no sistema fundacional municipal. Ocorreu o fortalecimento do ensino no interior e nas respectivas fundações, a exemplo do que ocorria em outras regiões do país. Nesse período, já haviam sido criadas a FURB em Blumenau (1964); FEDAVI em Rio do Sul (1966); FUNDAJE, em Joinville (1968); FUCRI, em Criciúma (1968); UNIPLAC, em Lages (1969); FEPEVI, em Itajaí (1970); FUNDESTE, em Chapecó (1971); FEBE, em Brusque (1973); FERJ, em Jaraguá do Sul (1973) e a FEESC, em Tubarão (1974). No entanto, observou-se que inicialmente eram ofertados cursos de baixo investimento, para a criação de cursos mais caros buscava-se respaldo na sociedade (HAWERROTH, 1999).

Em 1974, as Fundações Educacionais Privadas de Ensino Superior se reuniram e formaram a Associação Catarinense das Fundações Educacionais (ACAFE), tendo como missão “[...] promover a integração dos esforços de consolidação das instituições de ensino superior por elas mantidas, de executar atividades de suporte técnico-operacional, de representá-las junto aos órgãos dos Governos Estadual e

Federal.” (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS, 2011).

Os governos seguintes criaram condições para que houvesse continuidade no trabalho de interiorização e melhoria da qualidade do ensino superior. A ACAFE consolidou-se como um sistema universitário público comunitário que abriga a grande massa de alunos matriculados, professores, infraestrutura física do ensino superior de Santa Catarina. Atualmente, agrega dezesseis instituições, distribuídas conforme a Figura 5.

Figura 5 - IES do Sistema ACAFE.



Fonte: ACAFE (2011).

Em 2008, foi criada a Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), sob a tutela da UFSC. Estruturada no formato *multi campi*, abrangendo os estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, essa universidade veio suprir a demanda da região que até pouco tempo não fora contemplada com cursos superiores públicos. O oeste de Santa Catarina passou a contar, a partir da década de 2000, com *campi* da UDESC, mas a oferta restrita de cursos, um em cada uma das três cidades contempladas, não foi suficiente para atender a demanda da região (NECKEL; KÜCHLER, 2010).

O aumento significativo de IES privadas no estado, intensificado após a LDB (1996) acompanhou a realidade do país. Em 2010, eram doze públicas e 114 privadas. A competição entre as IES privadas é acirrada, as estratégias mais presentes são o baixo custo das mensalidades e o retorno das IES para a sociedade onde estão inseridas. Ao todo, quarenta e uma instituições são filiadas à Associação de Mantenedoras Particulares de Educação Superior de Santa Catarina

(AMPESC), representando o sistema privado de educação superior em Santa Catarina. Essa Associação foi criada em 2000, representa 89% do ensino superior privado em Santa Catarina e tem por objetivo ampliar a participação no mercado e ter retorno do investimento. A melhoria da qualidade da educação e o desenvolvimento regional são objetivos secundários, pois as instituições de ensino adquirem um caráter de empresas prestadoras de serviço, onde a produção de conhecimento fica prejudicada (SILVA, 2010; ASSOCIAÇÃO DE MANTENEDORAS PARTICULARES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR DE SANTA CATARINA, 2011).

Figura 6 - IES do Sistema AMPESC.



Fonte: AMPESC (2011).

A expansão do ensino superior em Santa Catarina foi motivada, inicialmente, pela necessidade de atender a demanda das regiões, resultado da omissão do Estado. As instituições tinham uma relação muito próxima com o desenvolvimento da região onde estavam inseridas e preocupavam-se em democratizar acesso à educação, a exemplo do financiamento e distribuição de bolsas para alunos carentes. Durante muito tempo a ênfase recaiu sobre os cursos de graduação, somente após a LDB (1996), com a exigência de capacitar os docentes, a pós-graduação passou a ser estruturada, adquirindo, em alguns casos, o caráter de diferencial competitivo da IES (HAWERROTH, 1999).

No estado, a participação intensiva das instituições privadas e a entrada de redes de educação formadas por instituições de capital aberto torna imprescindível rever o sistema de avaliação do ensino superior.



Olhar para instituições públicas e privadas com base em critérios iguais é ignorar as diferenças fundamentais entre essas duas esferas, desconsiderando suas identidades diferenciadas. É preciso, ainda, que todos os atores envolvidos no processo educativo discutam e participem das decisões, pois a educação permeia a realidade social.

## 2.5 AS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

O papel da universidade vem se fortalecendo na sociedade da informação, principalmente em função da necessidade das pessoas aprenderem ao longo da vida. O avanço tecnológico demanda profissionais cada vez mais preparados, sua formação está em permanente construção.

O Livro Verde da Sociedade da Informação esboçou diretrizes para conduzir o país na transição para esse novo modelo de organização social. Apesar de não ter tido continuidade, defendeu a parceria entre governo, a quem caberia assegurar o acesso ao conhecimento e às informações, iniciativa privada, que faria o investimento de recursos, e sociedade civil, incumbida de monitorar e influenciar as ações no sentido de ampliar a inclusão social e aumentar a competitividade do país no mercado global (TAKASHI, 2000). Nessa concepção, a importância das universidades foi destacada por sua capacidade de formar recursos humanos e desenvolver uma base científico-tecnológica.

Além do aprendizado cognitivo durante a formação acadêmica, a vivência na universidade possibilita ao estudante desenvolver atitudes, valores psicológicos, sociais e morais, uma vez que “[...] as universidades são os principais agentes de difusão de inovações sociais porque geração após geração de jovens por ali passam, ali conhecem novas formas de pensamento, administração, atuação e comunicação e são habituados a elas.” (CASTELLS, 2007, p. 440).

A história das bibliotecas desenvolveu-se junto à história da humanidade, em função da necessidade de preservar o conhecimento. Seja por meio dos registros primitivos, pela transmissão oral ou fazendo uso das tecnologias mais recentes, as sociedades registram o conhecimento que produzem.

O acervo, composto principalmente de obras impressas, tinha por função preservar o conhecimento da civilização. No Brasil, a vinculação do reconhecimento de cursos superiores à existência de bibliotecas teve início em 1963, por recomendação do Conselho Federal de Educação. Esse fato motivou o investimento e o desenvolvimento de

estudos acerca de infraestrutura, desenvolvimento de coleções e financiamento para as BUs. A criação da Assessoria de Planejamento Bibliotecário, vinculada à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) em 1977, contribuiu para o crescimento e fortalecimento das BUs federais no país. No ano seguinte, a realização do primeiro Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, deu continuidade ao estudo e discussão sobre a realidade dessas bibliotecas. O Seminário Nacional de Bibliotecas Braille (SENABRAILLE) foi realizado pela primeira vez em 1995, a partir da constatação da necessidade de se trocar experiências, se discutir projetos bem sucedidos e analisar a questão do acesso à informação pelos deficientes visuais. A partir de 2005 foi integrado à Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições (FEBAB). O Seminário Latino Americano y Caribeño de los Servicios Bibliotecarios para Ciegos y Debiles Visuales ocorreu apenas duas vezes, a última em 2009, simultaneamente ao VI SENABRAILLE. Discutiu serviços de bibliotecas para deficientes visuais na era da informação (SENABRAILLE, 2012).

No final do século XX assistiu-se ao início de uma fase de transição, na qual as organizações buscaram adaptar-se às mudanças sociais, econômicas e tecnológicas. Desde então as BUs formadas por átomos passam a ser compostas também por *bits* (CARVALHO, 2004).

O desenvolvimento de novas tecnologias fez com que o conhecimento passasse a ser registrado sob outras formas: gráfico, som, algoritmo e simulação da realidade virtual. “[...] E, ao mesmo, ele existe literalmente no éter, isto é, distribuído em redes mundiais, em representações digitais, acessíveis a qualquer indivíduo e, com certeza, não mais uma prerrogativa de poucos privilegiados da academia.” (CUNHA, 2000, p. 73).

Caminha-se cada vez mais para o modelo de bibliotecas híbridas, cujos acervos congregam além de documentos em papel documentos em multimídia e em formato digital. Essa mudança no suporte da informação não ficou restrita ao formato das obras, modificou também a geração, tratamento e uso das informações. O ato de digitalizar uma obra impressa possibilita a criação de *hiperlinks*, permitindo uma infinidade de conexões que rompe com a hierarquia da obra original, ampliando significativamente as possibilidades de acesso ao documento.

No cenário globalizado, a BU não deve estar restrita à função de guardar o conhecimento, de armazenar informações. Adaptando-se aos novos paradigmas de sociedade, deve constituir-se como um nó da rede,

abdicando da posição de centro de informações, respeitando, contudo, as identidades étnicas, religiosas, culturais e profissionais dos grupos.

A digitalização de acervos, a ampliação dos suportes virtuais e a disponibilização de vários serviços nos *websites* das BUs não diminui sua importância no âmbito acadêmico. O papel de mediadora da informação permanecerá em razão da intermediação da relação dos usuários com as redes eletrônicas, pois assim como as fontes de informação foram modificadas, o perfil e o comportamento dos usuários, cada vez mais autônomos na busca da informação, também mudaram (SILVA; LOPES, 2011).

Em decorrência desta mudança, a atuação do bibliotecário deve ser revista. Inicialmente a função das bibliotecas foi preservar os registros da informação, organizá-los e disseminá-los. No contexto da sociedade da informação essas funções continuarão a ser desempenhadas, mas de forma diferente, utilizando cada vez mais a tecnologia.

A biblioteca passa a ser vista como um espaço de aprendizagem, de troca, facultando a todos a inclusão pela informação. O profissional que nela atua é o mediador entre leitura, informação e leitor. Deve auxiliar e incentivar o uso dos novos suportes e das TIC, caracterizando-se como bibliotecário educador (ESTABEL; MORO, 2006).

A expansão da biblioteca para além de seus muros foi possível em função da digitalização do acervo, da oferta de serviços *on line* e do acesso remoto. Mesmo assim, as pessoas continuam a se deslocar até seus prédios em busca das fontes de informação e de espaço onde possam refletir e conviver. Essa mudança de comportamento motivada pelo uso de tecnologias, aliada à crescente diversidade de usuários, cria demanda por novos serviços e traz consigo o desafio de prestar atendimento personalizado, atendendo aos princípios da acessibilidade. Nesse contexto, a BU configura-se como uma organização disseminadora de conhecimento.

### **2.5.1 Serviços de informação em bibliotecas universitárias**

Pode-se afirmar que bibliotecas são organizações de serviços e como tal possuem uma cultura organizacional, formada por valores, crenças e atitudes. Essa cultura é transmitida aos usuários por meio dos serviços. Os usuários de um serviço são “um grupo distinto de pessoas e/ou organização que possuem um interesse real ou potencial e/ou um impacto sobre uma organização.” (KOTLER, 2000, p. 33).

Em uma biblioteca, os usuários constituem um grupo heterogêneo, com diferenças relacionadas à identidade, necessidades e preferência, embora nem sempre sejam vistos dessa forma. Ao tentar identificar suas necessidades e expectativas, as organizações podem limitar sua análise a apenas um aspecto, desconsiderando fatores importantes para a definição do perfil desses usuários.

Em bibliotecas universitárias, em geral, os usuários são divididos em três categorias: professores, alunos e funcionários. No entanto, é preciso considerar fatores como faixa etária, nacionalidade, religião, fatores culturais, restrições físicas e sensoriais, entre outros. De outra forma, pode-se incorrer no erro de identificar necessidades e expectativas que não correspondam à realidade dos usuários, o que se configura como uma falha grave, pois os usuários não são externos à organização, são seu componente mais importante (SLACK, 2009).

Alguns autores divergem sobre a existência de necessidades e expectativas. Há os que defendem que se considerem as expectativas dos usuários, outros as necessidades e ainda aqueles que reconhecem a importância de ambas. Identificar a necessidade do usuário envolve um julgamento de valor por parte do fornecedor do serviço. Por outro lado, sua expectativa corresponde ao que ele espera do serviço, e em geral é utilizada para avaliar o mesmo. Nessa pesquisa optou-se por abordar os dois termos, pois entende-se que são conceitos distintos (GIANESI; CORRÊA, 2010).

Serviço é um ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte oferece a outra, sem que resulte na posse de um bem, sendo que sua execução pode estar ligada a um produto físico. Suas características principais são: intangibilidade, a produção de um serviço não resulta em bens tangíveis; simultaneidade, serviços não são estocáveis; e participação do cliente, que inicia e participa do processo de produção do serviço (KOTLER; ARMSTRONG, 2008).

A criação de novos serviços e a adaptação de serviços tradicionais foi impulsionada pela concorrência enfrentada pela biblioteca a partir do surgimento das redes. A biblioteca universitária, principal fonte de informações para pesquisa, passou a competir com a Internet e outras infinitas redes. O desenvolvimento de novos serviços agregou valor ao trabalho dos bibliotecários, que além de disponibilizar acesso às fontes de informação, capacitam as pessoas a utilizar os recursos das bibliotecas e das redes.

A evolução dos serviços de informação, alinhados aos objetivos das bibliotecas, deve ser voltada às necessidades dos usuários, pois de outra forma deixaria de cumprir seu propósito (VERGUEIRO, 2002).

Para que os usuários percebam valor em seus serviços, os profissionais que atuam nas bibliotecas necessitam conhecer as necessidades e expectativas destes. Ao interagir com os usuários é possível melhorar os serviços prestados, tomar decisões mais rápidas e precisas e reduzir custos, pois os serviços oferecidos terão mais qualidade e rapidez (FINGER; CASTRO; COSTA, 2007).

Os serviços voltados para usuários surgiram quando as organizações entenderam que melhorar seu relacionamento com os clientes representava uma possibilidade de crescimento e consolidação de mercado. A oferta de serviços de qualidade está diretamente relacionada ao entendimento de que o foco deve estar no usuário (GIANESI; CORRÊA, 2010).

Conhecer os usuários e suas necessidades, valorizar e analisar suas solicitações e identificar o tipo de pesquisa ou fonte de informação mais adequada as suas necessidades são atitudes fundamentais para a oferta de serviços (SANTOS, FACHIN, VARVAKIS, 2003)

Anteriormente a ênfase estava nos acervos, atualmente está nas pessoas, em suas necessidades e expectativas informacionais, na forma como utilizam e produzem as informações. Nesse novo contexto, cada vez mais haverá necessidade de que os profissionais auxiliem a navegar nesse oceano de informações. “[...] Os bibliotecários ainda continuarão a ensinar as pessoas a fazer melhor proveito dos recursos informacionais existentes na biblioteca, ou mesmo na Internet.” (CUNHA, 2000, p. 83).

A biblioteca universitária contribui significativamente para que a universidade concretize sua finalidade: ensino, pesquisa e extensão. A função dessa biblioteca é ampliar as possibilidades de acesso às informações, inserindo-se assim nos processos de geração de conhecimento, inerentes à universidade.

Os serviços de informação de uma BU têm por objetivo permitir o acesso às fontes de informação, sejam elas impressas ou eletrônicas. A oferta de um serviço implica a definição de um pacote de serviços que é disponibilizado ao usuário, quando este vem até a organização. Esse pacote é formado por um conjunto de elementos que incorpora tanto bens físicos como serviços e está dividido em quatro elementos fundamentais:

- Instalações de apoio: são as instalações e os equipamentos utilizados no serviço, constituem evidências físicas do serviço e são importantes na avaliação do usuário (estacionamento, banheiros, guarda volumes);

- bens facilitadores: são os bens consumidos e utilizados pelo usuário durante a prestação do serviço, são elementos tangíveis que influenciam na avaliação do serviço (guia do usuário);

- serviços explícitos: são os benefícios claramente percebidos pelo usuário como resultado da prestação do serviço (empréstimo de livros);

- serviços implícitos: são os benefícios psicológicos que o usuário obtém com a prestação do serviço (confiança nas informações prestadas) (SLACK, 2009).

A inclusão das TIC nos serviços modificou alguns paradigmas nas bibliotecas, iniciando a transição do modelo tradicional, no qual o usuário vinha até a biblioteca, para o modelo digital ou virtual, que permite o acesso a serviços e documentos de forma remota. Da convivência entre o novo modelo e o antigo, emergiram as bibliotecas híbridas, ou seja, alguns serviços são disponibilizados de forma presencial, como oferta de espaço para estudo e empréstimo de obras, outros podem ser ofertados por meio do acesso remoto, como consultas aos catálogos *on-line*, serviço de reserva e renovação *on-line* e acesso aos documentos digitais.

A oferta de serviços “é o objetivo final do tratamento dos documentos e das informações e se localiza geralmente no fim da cadeia documental. [...] A difusão da informação é a razão de ser das unidades de informação e deve ser sua preocupação principal.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 347). No Quadro 2 apresenta-se a descrição dos serviços disponibilizados por BUs.

Quadro 2 - Serviços de informação em bibliotecas universitárias.

<b>SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Consulta local	O usuário consulta os catálogos e/ou a pessoa no atendimento e acessa as obras.
Acesso aos catálogos <i>on line</i>	Permite a localização e recuperação das obras que compõe o acervo, sem a obrigatoriedade de ir até a biblioteca.
Empréstimo	Confiar ao usuário um número determinado de obras, por um prazo determinado.
Reserva e renovação <i>on line</i>	Possibilitam a reserva e a prorrogação do prazo de empréstimo de forma remota.
Empréstimo entre bibliotecas	Empréstimo de obras de outras bibliotecas.
Reprografia	Fornecimento de fotocópias das obras que compõe o acervo.
Acesso à internet	Disponibilização da estrutura necessária para acesso à web.
COMUT - Serviço de Comutação Bibliográfica	Solicitação e fornecimento de cópias de artigos, por meio eletrônico.
Acesso a bases de dados	Recuperação de documentos sobre assuntos específicos em bases de dados <i>on line</i> ou em CD-ROM
Capacitação do usuário	Recepção aos calouros, visitas orientadas e capacitação sobre o uso do acervo e dos serviços.
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	Orientação sobre a aplicação das normas de documentação.
Disseminação seletiva da informação	Fornecer aos usuários referências das fontes conforme suas áreas de interesse.
Catologação na fonte	Elaboração de fichas catalográficas das obras produzidas pela instituição, teses e dissertações.

**Fonte:** Elaborado com base em Guinchat e Menou (1994).

Esses serviços podem ser agrupados em três categorias,

- REFERÊNCIA, incluindo as atividades voltadas para a divulgação da biblioteca, orientação e auxílio ao usuário, promoção de eventos, oferecimento de produtos etc.;
- CIRCULAÇÃO, incluindo todas as formas de circulação de documentos, desde a simples consulta, até a circulação dirigida;

- REPRODUÇÃO, a possibilidade de obtenção e oferecimento de cópias de documentos aos usuários. (MACIEL; MENDONÇA, 2006, p. 33).

Pode-se encontrar outras classificações estabelecidas por autores diferentes, como Figueiredo (1991), no entanto o objetivo final de uma BU continua sendo promover o acesso dos usuários às fontes de informação, por meio das atividades fim que resultam nos serviços prestados. Tornar esses serviços acessíveis aos deficientes visuais significa adotar

[...] um ideal de acesso democrático e abrangente a todas as pessoas [...] Não importa saber quantas pessoas com deficiência e quem são elas em sua instituição, mas sim se a sua unidade de informação tem a possibilidade de atender e acolher as diferenças que podem comparecer a qualquer momento, requerendo atendimento. (PUPO,MELO, FERRÉS, 2008, p. 80).

O detalhamento dos serviços, do ponto de vista da acessibilidade será apresentado juntamente com a análise dos dados coletados.

As BUs que não constituírem-se como agente redutor de desigualdades no acesso às informações, impressas ou disponíveis no ciberespaço, tendem a deixar de ser significativas para a sociedade. Para tanto, devem estar atentas ao surgimento de novas necessidades dos usuários, decorrentes do envelhecimento da população e do aumento da incidência de limitações decorrentes de deficiências (SERRANO MASCARAQUE, 2009).

Ao abordar a questão considerando os deficientes visuais, como se propõe nessa pesquisa, percebe-se quão grande é o desafio a ser enfrentado por essas organizações. Oferecer serviços centrados no usuário implica em garantir a equidade na oferta de serviços. O grupo de estudos Bibliotecas Servindo Pessoas com Deficiências - Seção de Impressão (LPD), vinculado à Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (IFLA), constatou que apenas 5% das publicações informativas são acessíveis a todas as pessoas com deficiência. O LPD tem por missão “apoiar serviços de bibliotecas equitativos e acessíveis para pessoas com deficiência.” (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2005).

Na próxima seção, discute-se a importância de se ofertar serviços de informação acessíveis aos deficientes visuais.



## 2.5.2 Serviços de informação acessíveis

As limitações de acesso e permanência de pessoas com deficiência ao ensino superior podem ser divididas em cinco etapas: acesso, admissão, permanência, conclusão e atuação profissional. Esse estudo será restrito à permanência, relacionada ao uso dos serviços de informação das bibliotecas pesquisadas (MAZZONI, 2003).

Bibliotecas são organizações prestadoras de serviço. Como tal, seus gestores devem considerar três aspectos ao projetar serviços: inclusão, igualdade e independência. A não observância desses princípios acarretará em desigualdade de oportunidades, o que certamente irá propiciar a exclusão. Para que tal situação não ocorra, todas as atividades desenvolvidas devem ser centradas nos usuários (BARBER *et al.*, 2004).

Recentemente um estudo tomou como objeto de pesquisa um grupo de deficientes visuais regularmente matriculados em uma IES. Essas pessoas revelaram seu desejo de serem tratados como os outros usuários, com autonomia no uso das bibliotecas. Destacaram o uso de TIC como ferramentas que permitem melhorar as condições de igualdade, equidade e inclusão (MARTÍNEZ MUZIÑO; MAR GONZÁLEZ, 2009). Acredita-se que a tecnologia é fator decisivo na promoção da inclusão, mas que o fator humano ainda é decisivo, pois dele depende a eliminação das barreiras atitudinais.

O ingresso das pessoas com deficiência nas IES impactou, primeiramente, na adequação dos espaços, visando eliminar as barreiras arquitetônicas. Dessa forma, a independência era estimulada não apenas relacionada às atividades educativas, mas também às demais atividades acadêmicas como alimentação, prática de esportes, atividades recreativas, religiosas e culturais. O desenvolvimento do conceito de acessibilidade universal resultou de um novo olhar da sociedade para com essas pessoas, pois propiciou que participassem das discussões e das decisões. Assim, puderam defender e ampliar seus direitos, a exemplo das moradias acessíveis, de sua colocação no mercado de trabalho, garantia de vagas em estacionamentos, entre outras iniciativas (PUPO, SANTOS, 2001; SASSAKI, 2006).

No que concerne às bibliotecas, tornar essas organizações acessíveis envolve tanto questões físicas quanto tecnológicas e atitudinais. Mais do que realizar adaptações em conformidade com as normas e legislações, ser acessível significa disponibilizar informações, independente do suporte, para todos que as buscam. Do contrário, tem-se apenas uma biblioteca adaptada.

Por essa razão, a inclusão de pessoas com deficiência nas bibliotecas das IES vai além da eliminação de barreiras relacionadas à locomoção dentro do campus universitário e ao acesso às informações. A biblioteca é o local que oferece acolhimento e propicia o desenvolvimento de vínculos de amizade e afetividade, apontada como um importante espaço de interação, além da praticada no círculo familiar.

Tendo como objeto de estudo os serviços informacionais, a elaboração dos instrumentos de coleta de dados desta pesquisa foi fundamentada em diretrizes legais e técnicas, buscando elementos tangíveis que permitissem avaliar os serviços ofertados.

### **2.5.3 Tecnologias assistivas para deficientes visuais**

Ao longo do tempo, várias tecnologias foram desenvolvidas para minimizar as limitações decorrentes da deficiência visual no acesso às fontes de informação. Cada uma dessas invenções representou um avanço na busca e acesso de informações e à inclusão social do deficiente visual, seja nos espaços educativos, seja nos espaços de trabalho. Os deficientes visuais, assim como outros grupos, apresentam especificidades, sendo necessário identificar as técnicas e tecnologias mais adequadas. Uma pessoa cega de nascença poderá requerer recursos diferentes de outra que perdeu a visão depois de adulta.

O desenvolvimento das TIC, intensificado na década de 1990, ampliou significativamente o acesso de pessoas com deficiência à informação.

[...] novas possibilidades e expectativas em termos de estudo, trabalho e lazer, assim como um avanço muito grande na tecnologia assistiva associada à informática, tais como sintetizadores de voz, reconhecimento de fala, lupas eletrônicas, linhas braile, simuladores de *mouses* e teclados com controle sensíveis a ações voluntárias tais como sopro, pressão, movimento da cabeça etc., de forma tal que hoje se pode dizer que as limitações quanto ao acesso às informações e ao conhecimento a que uma pessoa está sujeita estão inversamente associadas à tecnologia que é colocada à sua disposição: quanto mais completa for essa tecnologia, menores serão as suas limitações. (MAZZONI et al, 2001, p. 30).

Dentre os recursos disponíveis menciona-se a bengala como uma fonte de informação para cegos, uma vez que auxilia na locomoção, constituindo-se em uma extensão do tato da pessoa (MOTTA, 2003).

As lentes de aumento permitem ampliar o tamanho dos caracteres visualizados na tela com o auxílio de softwares específicos, facilitando o uso do computador para a pessoa com baixa visão. Destaca-se o programa LentePro, criado pelo projeto DOSVOX, no Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Semelhante a uma lupa, amplia em uma janela o conteúdo da tela; pode ser transportado em um pendrive e utilizado em qualquer computador (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO AO CEGO, 2010).

O sorobã é um aparelho de cálculo, criado a partir do ábaco. Foi trazido para o Brasil no início do século XX, pelos imigrantes japoneses. A facilidade de manejo, transporte e o baixo custo fazem desse instrumento um material importante para o ensino de matemática.

A reglete é utilizada para escrever em Braille. É formada por uma placa de metal com quatro linhas e 27 retângulos vazados em cada uma das linhas, inserida em uma placa de madeira, na qual o papel é fixado. Estes retângulos contêm os seis pontos do sistema Braille, pelos quais se escreve utilizando o objeto chamado punção. O uso da reglete é mais lento e trabalhoso, tende a ser substituída pelo computador.

Existem, ainda, os recursos ópticos, prescritos por oftalmologistas para pessoas com baixa visão. São formados por uma ou mais lentes, que aumentam ou ajustam a imagem. Para pequena distância utilizam-se lentes positivas de grau elevado, lupas e circuito interno de TV (CCTV). O uso de lupas manuais, apesar de eficiente é cansativo, as lentes de apoio são mais indicadas. “O circuito interno de TV é um aparelho acoplado ao um monitor de TV que amplia em até 60 vezes as imagens e as transfere para o monitor.” (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO AO CEGO, 2010).

O sistema Braille foi desenvolvido por Louis Braille, em 1825 e é composto

[...] por 6 pontos, que são agrupados em duas filas verticais com três pontos em cada fila (cela Braille). A combinação desses pontos forma 63 caracteres que simbolizam as letras do alfabeto convencional e suas variações como os acentos, a pontuação, os números, os símbolos matemáticos e químicos e até as notas musicais. (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO AO CEGO, 2010).

A Lei 4.169 (1962) oficializou e criou a obrigatoriedade das convenções Braille, para uso na escrita e leitura. A adoção do sistema deverá ser gradativa, sob a supervisão do MEC, com colaboração do Instituto Benjamin Constant. Aplicam-se às revistas impressas, livros didáticos, obras de difusão cultural, literária ou científica e não fere os direitos autorais, pois não tem fins comerciais (FÁVERO, 2007).

Nos primeiros anos após sua criação, o Braille era escrito com reglete e punção, atualmente utiliza-se, além da máquina Braille, as impressoras de Braille. Esse sistema provocou uma melhora na qualidade de vida dos deficientes visuais, bem como contribuiu para a conquista da cidadania, pois ampliou as possibilidades de alfabetização, estudo e colocação no mercado de trabalho. Além de se inserir na sociedade, essa pessoa pode alcançar sua independência. A máquina de escrever em Braille imprime os pontos em alto relevo e seu teclado possui seis teclas que representam os pontos da célula Braille. Nas impressoras Braille é possível imprimir qualquer arquivo feito no computador (FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS, 2010).

A oferta de fontes de informação em Braille é ampla, porém o manuseio desse material é dificultado pelo volume das publicações, bem maior que no sistema a tinta. O desenvolvimento de programas leitores de tela criou uma alternativa eficaz e facilitou o uso do computador, recurso que se torna cada vez mais importante, seja para estudo, trabalho ou lazer. Esses softwares, “junto com sintetizadores de voz, ‘lêem’ o conteúdo da tela de um computador.” (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO AO CEGO, 2010).

Dentre os sistemas de leitura disponíveis, citam-se: Jaws, Virtual Vision, Dosvox e o MecDayse. O Jaws é um produto da Freedom Scientific e trabalha em ambiente Windows. Após sua instalação, que também é falada, possibilita o uso da grande maioria dos aplicativos existentes para o ambiente Windows.

Virtual Vision 2.0 é um programa desenvolvido pela empresa brasileira Micropower, permite aos deficientes visuais utilizar o ambiente Windows, seus aplicativos Office e navegar pela Internet. Utiliza o DeltaTalk, uma tecnologia de síntese de voz que garante a qualidade do áudio com um sintetizador de voz em português.

A criatividade empregada para superar dificuldades individuais constituiu-se como uma ferramenta importante no desenvolvimento de soluções que atenderam ao coletivo. Impossibilitados de tomar notas em sala, deficientes visuais levaram gravadores às aulas e mais tarde transcreveram as falas, criando assim uma alternativa à carência de material de apoio em Braille (SASSAKI, 2010).

O sistema chamado Dosvox foi criado no Brasil, na década de 1990. Sua origem está na dificuldade encontrada por um estudante da UFRJ em usar o computador, ferramenta indispensável para realizar as atividades acadêmicas. Ao saber que no Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), órgão do Ministério da Fazenda, deficientes visuais utilizavam sintetizadores de voz em inglês viu a possibilidade de criar algo semelhante, que proporcionasse mais independência e autonomia. Incentivado por um professor, aceitou o desafio de desenvolver um sistema que promovesse a interação homem-máquina através da voz, em português. O Dosvox foi desenvolvido no Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), assim como o MecDayse (*Digital Accessible Information System*).

Esse sistema de leitura é um padrão utilizado para produção de livros acessíveis. Neste formato, é permitido navegar no texto escrito ou falado, utilizando um aplicativo instalado no computador, e também reproduzindo arquivos de áudio em equipamentos específicos. Foi desenvolvido para atender, além de pessoas com deficiência visual, idosos e disléxicos (FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS, 2010).

Os livros falados constituem-se um recurso de extrema importância, pois além de facilitar o acesso às fontes de informação são disponibilizados, sem custo, por várias organizações. Após o cadastro, a solicitação pode ser feita por correio eletrônico e no prazo estipulado a pessoa recebe o livro lido, como é denominado. Esse serviço necessita do apoio de leitores voluntários e é restrito às pessoas com deficiência visual por respeito à legislação dos direitos autorais. Pode ser ouvido em aparelhos de MP3 ou outro equipamento que leia CD ou fitas K7, suportes onde normalmente são gravados (PROJETO LIVRO FALADO, 2010).

O desenvolvimento dessas tecnologias é cada vez mais rápido, pois os usos dessas criações se multiplicam. Os livros falados, por exemplo, além de atender deficientes visuais são utilizados por idosos ou pessoas jovens, que preferem ouvir a ler as obras, ou que optam por ouvir a obra enquanto realizam outra atividade.

O processo de inclusão exige um olhar diferenciado, uma interação entre as pessoas, que depende de outros fatores além das tecnologias disponíveis. Mais do que conhecer a legislação e se adequar às normas é preciso que exista uma preocupação em oferecer condições para os usuários desenvolverem seu potencial, independente das limitações que eles apresentam. “A inclusão torna-se possível na medida em que seja ensinada a tolerância e o respeito à diversidade, uma vez que os princípios da exclusão encontram-se imbuídos nas relações.” (AUAD; CONCEIÇÃO, 2008, p. 152). Acredita-se que essa é uma das maneiras de se construir uma sociedade inclusiva.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção, relata-se como a pesquisa foi construída e os caminhos que foram percorridos para alcançar os objetivos propostos. O desenvolvimento da ciência decorre da necessidade de as pessoas entenderem a realidade e se dá a partir das relações entre fatos, dados e evidências sobre um problema específico, inserido em um dado contexto. Trata-se de “[...] uma sistematização de conhecimentos, um conjunto de proposições logicamente correlacionadas sobre o comportamento de certos fenômenos que se deseja estudar.” (MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 80).

A pesquisa científica caracteriza-se como uma busca sistemática de respostas para um problema proposto, por meio da aplicação de métodos científicos. “[...] o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido.” (MARCONI; LAKATOS, 2009, p. 83). Nos procedimentos metodológicos são descritas as estratégias adotadas para conduzir os trabalhos e sob que pontos de vista o objeto de estudo foi analisado.

#### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Adotou-se a abordagem qualitativa porque foram observadas as vivências, experiências, cotidianidade e análise de estruturas e instituições, consideradas ações humanas objetivadas (MINAYO, 1993). Além disso, olhar para o problema sob esta ótica permite “[...] descobrir e entender a complexidade e a interação de elementos relacionados ao objeto de estudo [...] capturar a perspectiva dos participantes ou envolvidos com o estudo.” (MARTINS; TEÓFILO, 2009, p. 140-1). Estudos dessa natureza propiciam ao pesquisador maior liberdade para escolher o método e a teoria, mas não dispensam que se tenha coerência, consistência e objetividade para coletar e analisar os dados. Neles, deve-se agir com imparcialidade e evitar interferir nas respostas dos entrevistados (MARCONI; LAKATOS, 2009). Visando a objetividade do estudo, a pesquisa também tem cunho quantitativo, pois “[...] os fenômenos estudados são classificados de acordo com a frequência e distribuição.” (GIL, 1995, p. 27).

Os alicerces lógicos da pesquisa foram estabelecidos com base no método indutivo, uma vez que este pressupõe que o conhecimento é decorrente da experiência, da observação da realidade e não da

comprovação de evidências ou de princípios formulados anteriormente. Assim, os dados coletados são analisados, resultando na formação ou consolidação de abstrações (MARTINS; TEÓFILO, 2009, p. 141). Esse método permite que o conteúdo das conclusões seja mais amplo do que as premissas iniciais.

Considerando-se os objetivos, o método exploratório foi escolhido para conduzir os trabalhos porque “[...] pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato.” (GIL, 1995, p. 45). Visando um entendimento mais aprofundado do problema, foi empregado também o método descritivo, que permite a “[...] descrição de pessoas, de situações, de acontecimentos, de reações, inclusive transcrições de relatos.” (MARTINS; TEÓFILO, 2009, p.141). A combinação dos dois métodos permitiu descrever completamente o fenômeno analisado.

De acordo com o propósito do estudo, trata-se de uma pesquisa diagnóstico, pois pretende delinear uma realidade, descrevendo, compreendendo e interpretando fatos (MARTINS; TEÓFILO, 2009, p. 141).

No que se refere ao procedimento técnico, ao aspecto operacional da pesquisa e ao planejamento da sua execução, foi definida como pesquisa analítica, “[...] pois tem o objetivo de descrever as características e analisar e explicar o motivo ou razão dos fatos ou fenômenos estarem acontecendo.” (MUELLER, 2007, p. 25).

Empregou-se, ainda, a triangulação metodológica, “no âmbito das ciências sociais, a triangulação pode ser definida como uma estratégia de pesquisa baseada na utilização de diversos métodos para investigar um mesmo fenômeno.” (VERGARA, 2008, p. 257).

### 3.2 UNIVERSO DA PESQUISA

Definir o universo a ser estudado é o primeiro passo para a determinação dos procedimentos da coleta de dados. Esse universo é composto pelo “[...] conjunto de elementos [...] que possuem as características que serão objeto de estudo.” (VERGARA, 2007, p. 52). Nesta pesquisa, fazem parte do universo as universidades e faculdades do município de Florianópolis, cidade escolhida por várias famílias de pessoas com deficiência visual para residir pela possibilidade destas pessoas viverem com autonomia e complementar a formação acadêmica. A amostra foi composta por uma biblioteca de cada instituição.



Os sujeitos da pesquisa são as pessoas que fornecem os dados. Neste estudo, foram os bibliotecários gestores das bibliotecas, ou as pessoas que respondem pelo setor nos casos em que não havia bibliotecários atuando naquele espaço. O *locus* da pesquisa foi composto pelas bibliotecas universitárias das IES de Florianópolis que oferecem cursos de graduação na modalidade presencial, credenciadas pelo Ministério da Educação.

Tratando-se de uma pesquisa qualitativa, que pretendeu delinear um aspecto da realidade das bibliotecas universitárias, entendeu-se ser necessário abranger todas as bibliotecas das instituições que oferecem cursos de graduação na modalidade presencial. A identificação das instituições foi realizada por meio de consulta ao Portal MEC, local em que as instituições se encontram agrupadas por estado e por cidade. Foram encontradas oito ocorrências de instituições *multicampi* e nesses casos foram inseridos na pesquisa os *campi* localizados no município de Florianópolis. Nos casos em que havia mais de uma unidade em Florianópolis, selecionou-se a que oferecia o maior número de cursos de graduação na modalidade presencial. Quando a mesma instituição mantinha mais de uma biblioteca, optou-se por estudar a biblioteca central, pois se entendeu que esta representa e constitui-se como parâmetro para as demais bibliotecas da instituição. A análise dos dados foi realizada sem que as bibliotecas ou instituições fossem identificadas, uma vez que essa informação não traria elementos relevantes para alcançar o objetivo da pesquisa.

Foram mapeadas 18 instituições no município de Florianópolis e um total de 14 bibliotecas universitárias, pois duas delas atendem a mais de uma faculdade. No primeiro caso, quatro faculdades pertencem ao mesmo grupo e compartilham a mesma biblioteca: Faculdade Barddal de Artes Aplicadas, Faculdade Barddal de Ciências Contábeis, Faculdade Barddal de Letras e Faculdade Barddal SI. No segundo caso, a exemplo do anterior, a Faculdade Borges de Mendonça e a Faculdade Decisão também fazem uso de uma mesma biblioteca, e por isso, nesta pesquisa esta biblioteca representa as duas faculdades.

Até dezembro de 2011, atuavam em Florianópolis quinze instituições, estruturadas nos formatos de universidade, instituto federal ou faculdade, classificadas como públicas, federal ou estadual, particulares sem fins lucrativos ou particulares com fins lucrativos. No início de 2012, outras três faculdades haviam sido credenciadas pelo MEC e foram desconsideradas porque a definição do universo de pesquisa já fora concluída. A descrição das instituições, quanto à sua tipologia, pode ser observada no Quadro 3, na página seguinte.

Quadro 3 - IES atuantes em Florianópolis

INSTITUIÇÕES	PÚBLICA FEDERAL	PÚBLICA ESTADUAL	PARTICULAR SEM FINS LUCRATIVOS	PARTICULAR COM FINS LUCRATIVOS	
Centro de Educação Superior Única					
Centro Universitário para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí					
Faculdade Barddal					
Faculdade Borges de Mendonça					
Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis					
Faculdade Decisão					
Faculdade de Tecnologia SENAC					
Faculdade de Tecnologia SENAI					
Faculdade Energia de Administração e Negócios					
Faculdades Integradas Associação de Ensino de Santa Catarina					
Fundação Universidade do Estado de Santa Catarina					
Fundação Universidade do Vale do Itajaí					
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina					
Universidade do Sul de Santa Catarina					
Universidade Federal de Santa Catarina					
TOTAL:	15	2	1	7	5

Fonte: BRASIL. Ministério da Educação. Portal MEC (2011).

Os estudos relacionados ao tema desta dissertação, em sua maioria, abordam a acessibilidade em uma determinada instituição, como um fenômeno isolado ou modelo a ser seguido (MAZZONI, 2003; SOUZA, 2004; PAULA, 2009). A opção de estudar todas as IES do município foi motivada pelo entendimento de que desta forma seria possível ampliar a análise, já que o cenário do ensino superior é formado pelo conjunto de instituições que o ofertam. As iniciativas bem sucedidas de instituições específicas não devem ser tomadas como representação da realidade, visto que cada uma possui uma cultura diferente, resultante de sua configuração, objetivos e trajetória.

### 3.3 ETAPAS DA PESQUISA

A fim de cumprir os objetivos propostos, a pesquisa foi desenvolvida obedecendo as seguintes etapas:

- a) levantamento de dados sobre as bibliotecas que formaram a amostra de pesquisa, por meio de seus *sites* institucionais;
- b) elaboração do roteiro de entrevista, tomando por base as diretrizes da IFLA, disponíveis no documento intitulado “Bibliotecas para cegos na era da informação: diretrizes de desenvolvimento”, e do roteiro de observação, com base na NBR 9050 (2005);
- c) entrevista semiestruturada com os gestores das bibliotecas;
- d) observação das bibliotecas *in loco*;
- e) entrevista semiestruturada com a Coordenadora da Biblioteca Virtual da ACIC;
- f) tabulação dos dados;
- g) análise e interpretação dos dados.

A etapa “a” visou obter informações sobre as bibliotecas que fizeram parte da pesquisa, identificando-as, caracterizando-as e obtendo informações relativas aos serviços que prestam. Utilizou-se como técnica a pesquisa documental.

O intuito da etapa “b” foi alcançar o primeiro objetivo específico (*Caracterizar os serviços de informação das bibliotecas universitárias das IES de Florianópolis acessíveis aos deficientes visuais, de acordo com a bibliografia sobre o tema*), fazendo uso da pesquisa documental.

A realização das etapas “c” e “d” foi vinculada aos demais objetivos específicos (*verificar a conformidade dos serviços de informação disponibilizados pelas IES com as especificações legais e*

*técnicas; e identificar os fatores que influenciam o acesso aos serviços informacionais das BUs pelos deficientes visuais).* Foram empregadas as técnicas de entrevista semiestruturada e observação não-participante.

A visita à ACIC para entrevistar a Coordenadora da Biblioteca Virtual correspondeu a etapa “e”. Visou obter informações sobre o ingresso e permanência de deficientes visuais no ensino superior do município de Florianópolis e sobre os serviços ofertados pelas bibliotecas. Ao encerrar as entrevistas com os gestores, não havia sido possível identificar com clareza de que forma essas pessoas acessam os serviços de informação, pois somente três bibliotecas informaram ter usuários com essas características.

Essa limitação já havia sido cogitada na fase de elaboração do projeto. Os dados referentes à inserção de deficientes visuais no ensino superior sinalizam a dificuldade de se viabilizar a inclusão na sociedade. Sendo assim, entendeu-se que na ACIC seria possível encontrar informações complementares, pois essa organização, por meio de um dos programas desenvolvidos “[...] incentiva seus alunos a iniciarem ou reiniciarem sua trajetória acadêmica, encaminhando-os para escolas comuns e promovendo sua acessibilidade aos materiais utilizados no ensino fundamental, médio e superior, quando necessário.” (ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE INTEGRAÇÃO AO CEGO, 2011).

As etapas “f” e “g” permitiram realizar a análise dos dados e a apresentação dos resultados, respondendo assim ao problema de pesquisa.

### 3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

No período de coleta de dados, o pesquisador se aproxima da realidade na qual está inserido o problema de pesquisa, interagindo com o objeto de estudo. É o momento de confrontar a teoria com a realidade (MINAYO, 1993).

Utilizou-se como instrumentos de coleta de dados a planilha de caracterização das BUs, o roteiro de entrevista com os gestores das bibliotecas, o roteiro de observação do ambiente físico e o roteiro de entrevista com a coordenadora da ACIC. Foram construídos a partir da revisão de literatura sobre acessibilidade aos serviços de informação.

### 3.4.1 Planilha de caracterização das BUs

Por meio dos *sites* institucionais, foram obtidos dados que permitiram caracterizar as BUs e também agendar as entrevistas. A coleta se deu pelo preenchimento da planilha, formada pelas seguintes categorias:

*Nome da IES*                      *Endereço*  
*Site*  
*Horário de atendimento*  
*1 Caracterização da IES:*  
*1.1 Número de alunos*  
*1.2 Tipo de IES: Universidade ( ) Faculdade ( ) IF ( )*  
*1.3 Cursos ofertados*  
*2 Caracterização da Biblioteca:*  
*Contato*                      *E-mail*                      *Telefone*  
*2.1 Número de usuários da biblioteca*  
*2.2 Número de usuários com deficiência visual*  
*2.3 Número de pessoas que trabalham na biblioteca*  
*2.4 Número de bibliotecários*  
*2.5 Número de computadores para consulta*  
*3 Serviços prestados pela BU*

### 3.4.2 Roteiro de entrevista com os gestores das BUs

O roteiro de entrevista com os gestores das BUs foi construído com base no documento da IFLA (2009), que estabelece diretrizes para serviços de informação em bibliotecas, voltados para pessoas com deficiência visual.

Foram estabelecidas 18 categorias com o objetivo de identificar se os usuários com deficiência visual são contemplados pelos serviços disponibilizados pelas bibliotecas. Abordam aspectos relacionados à gestão, ao acesso às fontes de informação e ao desenvolvimento da coleção.

#### *1 - Política de serviços aos deficientes visuais*

Esta categoria foi utilizada porque indica a intenção da biblioteca de estender seus serviços a esses usuários, permitindo que tenham acesso da mesma forma que os demais usuários.

#### *2 - Recursos para ações voltadas aos deficientes visuais*

A previsão de recursos para este fim é reflexo do reconhecimento, por parte da instituição, de que estes usuários devem ter suas necessidades atendidas.

*3 - Estudos para identificação de barreiras*

Demonstra o reconhecimento de que as barreiras devam ser eliminadas para garantir a acessibilidade.

*4 - Sensibilização ou capacitação da equipe*

Reflete o entendimento de que as pessoas são um fator importante na prestação de serviços.

*5 - Intercâmbio com outras instituições*

Reconhece a importância do trabalho cooperativo e da troca de experiência que o mesmo possibilita.

*6 - Estatísticas dos serviços prestados*

Dados estatísticos são uma importante ferramenta de gestão, colaboram na avaliação dos serviços.

*7 - Avaliação da satisfação*

Permite avaliar se o serviço prestado alcança os objetivos propostos e se é necessário realizar ajustes.

*8 - Acesso a computadores com tecnologia adaptada;*

Esta categoria é essencial, pois está condicionada ao acesso às fontes de informação.

*9 - Computadores em número suficiente;*

Porque a estrutura disponibilizada deve estar de acordo com a demanda.

*10 - Disponibilização de softwares de leitura de tela, softwares de ampliação da fonte da tela, display em Braille, funcionários capacitados para resolver problemas técnicos*

Esta categoria está relacionada à identificação do perfil dos usuários, suas características definirão a estrutura necessária.

*11 - Websites acessíveis*

Sua disponibilização representa a intenção de incluir e de ampliar o acesso às fontes de informação.

*12 - Capacitação no uso dos recursos disponíveis;*

A capacitação de usuários deve ser adaptada às características que estes apresentem.

*13 - Obras em formato acessível*

A legislação determina que as bibliotecas disponibilizem obras acessíveis e, além disso, a oferta desse tipo de obra indica o reconhecimento, por parte da instituição, de que esses usuários devem ser contemplados pela aquisição de acervo.

*14 - Catálogo de obras acessíveis*

Contribui com a autonomia do usuário com deficiência visual ao possibilitar-lhe ter conhecimento do acervo disponível.

*15 - Transcrição ou de leitura dos conteúdos*

Garante acesso ao conteúdo das obras e atende a um requisito legal.

*16 - Formatos de fontes de informação solicitados*

Apontam se os serviços ofertados atendem as necessidades dos usuários.

*17 - Empréstimo ou solicitação empréstimo de obras acessíveis a outras bibliotecas*

a outras bibliotecas

Agiliza o acesso do usuário ao documento solicitado.

*18 - Forma de entrega das informações solicitadas.*

Deve estar em conformidade com a necessidade do usuário.

### **3.4.3 Roteiro de observação do ambiente físico**

As categorias elencadas na observação do ambiente físico foram extraídas da NBR 9050 (2005). Esta norma menciona vários espaços, sendo que foram considerados apenas os que têm relação com bibliotecas.

Foram observadas 12 categorias, conforme relação a seguir:

*1 - Localização*

Pode ser um ator determinante na escolha da instituição.

*2 - Acesso*

A presença de barreiras pode por em risco a segurança do deficiente visual.

*3 - Porta de entrada*

Deve estar em conformidade com a norma técnica .

*4 - Área de recepção*

Deve facilitar a localização das informações procuradas.

*5 - Espaço interno*

Deve favorecer a circulação e a orientação.

*6 - Pavimento*

Constitui-se como um elemento de orientação para pessoas com deficiência visual.

*7 - Organização do acervo*

Além da disponibilização de obras acessíveis, o acervo deve estar organizado de forma que permita aos deficientes visuais encontrarem as obras desejadas.

#### *8 - Banheiros*

Devem atender às especificações determinadas pela norma técnica.

#### *9 - Indicação de saída de emergência*

Deve obedecer ao padrão determinado pelas normas de segurança.

#### *10 - Sinalização*

Constitui-se uma forma de comunicação entre a biblioteca e os usuários.

#### *11- Informações*

As informações devem estar disponíveis também em formatos acessíveis, redigidas de forma clara e objetiva.

#### *12 - Iluminação*

Essa categoria pode alterar de forma positiva ou negativa a percepção das pessoas com baixa visão.

Tais categorias foram incluídas na pesquisa porque interferem no acesso das pessoas com deficiência visual em bibliotecas. Além disso, permitiram avaliar a conformidade dos espaços com os critérios de acessibilidade estabelecidos pela norma.

### **3.4.4 Roteiro de entrevista com a coordenadora da ACIC**

Este instrumento abrange oito perguntas que tiveram por objetivo esclarecer aspectos relacionados ao acesso e permanência das pessoas com deficiência visual ao ensino superior.

*1 Existem dados estatísticos de quantos deficientes visuais:*

- residem em Florianópolis;
- concluem o ensino médio anualmente;
- ingressam no ensino superior;
- concluem o ensino superior;
- em que IES estão matriculados?

Esta pergunta refere-se aos dados estatísticos sobre a escolarização de deficientes visuais. Foi motivada pela dificuldade de encontrar dados estatísticos sobre os aspectos mencionados.

*2 A ACIC desenvolve ações para incentivar ou orientar a inserção de deficientes visuais nas IES do município?*

Com esta questão buscou-se identificar se a instituição participa, de alguma maneira, no ingresso de deficientes visuais no ensino superior.



*3 A possibilidade de concluir um curso superior é um fator que contribui na decisão de famílias de deficientes visuais de vir residir em Florianópolis?*

Buscou verificar a afirmação de autores de que a possibilidade de ingressar no ensino superior motiva as famílias de deficientes visuais a optar por residir em Florianópolis.

*4 De que maneira a ACIC incentiva ou apoia os deficientes visuais a ingressarem no ensino superior:*

- pelo convênio com IES;
- indicando IES onde a acessibilidade está melhor estruturada;
- oferecendo suporte às atividades acadêmicas?

Objetivou esclarecer de que forma a instituição auxilia os deficientes visuais a ingressar e permanecer no ensino superior.

*5 Que tipo de apoio ou suporte os deficientes visuais matriculados em IES solicitam?*

Com a pergunta cinco pretende-se verificar se os deficientes visuais buscam apoio na instituição para realizar as atividades inerentes ao ensino superior.

*6 As IES recorrem a ACIC para atender os alunos com deficiência visual?*

Permitiu verificar se as IES buscam orientação na instituição.

*7 Em relação às bibliotecas das IES, quais são as principais demandas?*

Possibilitou conhecer as dificuldades dos deficientes visuais quanto aos serviços de informação das BUs.

*8 O que poderia ser feito para otimizar o uso dos serviços de informação pelos deficientes visuais?*

Contribuiu na identificação das principais dificuldades dos deficientes visuais no uso dos serviços de informação.

### 3.5 COLETA DE DADOS

A coleta de dados teve início em 2011, logo depois da qualificação do projeto de pesquisa, momento em que foram identificadas e caracterizadas as bibliotecas selecionadas. Em função do período de férias escolares, a realização das entrevistas com os gestores

ocorreu no período entre 27 de fevereiro e 15 de março de 2012. Foram realizadas 14 entrevistas com os gestores das bibliotecas e imediatamente após foi feito o registro da observação em diário de campo. A escolha da data foi influenciada pelo início do período letivo, que permitiu a observação do funcionamento das bibliotecas. Entretanto, esse fator dificultou o agendamento das entrevistas, pois os gestores tinham seu tempo preenchido com o recebimento dos novos acadêmicos e com atividades administrativas, tornando necessário, em alguns casos, aguardar alguns dias para realizar as entrevistas. A visita à ACIC para realização da entrevista aconteceu no dia 12 de abril de 2012, após a tabulação dos dados resultantes das etapas “c” e “d”.

Durante a coleta de dados foram empregadas as seguintes técnicas: pesquisa documental, entrevista e observação não-participante. A pesquisa documental é restrita à consulta de fontes que não receberam tratamento analítico; em geral, essa técnica é empregada na consulta de fontes primárias (GIL, 1995). Nesta pesquisa, foi empregada na análise da legislação, de documentos oficiais relativos aos direitos das pessoas com deficiência, de normas técnicas e dos sites das bibliotecas.

A entrevista é uma técnica frequentemente utilizada em pesquisas qualitativas. “É uma conversa orientada para um objetivo definido: recolher, por meio do interrogatório do informante, dados para a pesquisa.” (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2006, p. 51). É empregada visando à obtenção de informações pertinentes relativas ao objeto de pesquisa e informações construídas durante a entrevista, fruto da reflexão do sujeito sobre a realidade que vivencia e que por essa razão não poderiam ser obtidas em registros e fontes documentais. A entrevista foi classificada como semiestruturada, pois “[...] combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistador tem a possibilidade de discorrer sobre o tema em questão sem se prender à indagação formulada.” (MINAYO, 1993, p. 64).

O roteiro da entrevista com os gestores contendo as perguntas realizadas constitui o Apêndice C e está dividido em duas partes. Na primeira constam perguntas sobre a IES e a biblioteca, com o intuito de caracterizá-la; na segunda parte, as 18 perguntas são voltadas à gestão da biblioteca e à acessibilidade aos serviços prestados. A entrevista realizada na ACIC teve por base um roteiro contendo oito perguntas e compõe o apêndice D.

Na literatura, verifica-se que o entrevistador deve buscar antecipadamente informações sobre o entrevistado e agendar o local e o horário da entrevista previamente. A opção de entrevistar os gestores das bibliotecas justificou-se pelo entendimento de que a pessoa que

desempenha esta função apresenta melhores condições de contribuir com informações corretas, que correspondam a sua realidade. A decisão de entrevistar a coordenadora da ACIC foi motivada pela necessidade de complementar os dados coletados anteriormente.

A apresentação da Solicitação de Participação e a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndices A e B) deram início às entrevistas. Ao apresentar a pesquisa, foram mencionados os objetivos do estudo e os critérios de seleção da IES. O anonimato do respondente e da biblioteca no momento da análise e apresentação dos resultados foi assegurado. Seguindo as orientações de Gil (1995), a formulação das perguntas não obedeceu a regras fixas, mas requereu alguns cuidados. Foram padronizadas para possibilitar a comparação das informações obtidas e para evitar que trouxessem a resposta implícita. Caso o respondente não entendesse a pergunta, a entrevistadora a repetia textualmente antes de explicá-la; em geral, a dúvida refletiu falta de atenção e não incapacidade de entender o significado. As entrevistas foram encerradas em clima de cordialidade, pois a pesquisadora poderia precisar coletar mais dados em outro momento. As respostas foram registradas imediatamente e em geral os respondentes se mostraram bastante colaborativos.

A observação não-participante, registrada em diário de campo, é uma técnica para coletar informações obtidas por meio dos sentidos, resultado da utilização da observação. Propicia a obtenção de informações sem intermediação, com subjetividade reduzida; o pesquisador fica em contato com a realidade estudada sem integrar-se a ela. A presença da pesquisadora poderia provocar alterações no comportamento dos respondentes; no entanto, os aspectos observados referiram-se ao ambiente físico, cujas modificações requerem planejamento prévio, sendo muito improvável que tenham sido alteradas em função do agendamento da entrevista e posterior visita da pesquisadora. As informações obtidas com essa técnica foram registradas em um diário de campo, classificadas em 11 categorias: localização, entrada, porta de entrada, área de recepção, espaço interno, pavimento, acervo, banheiros, indicação de saída de emergência, sinalização e informações. Apesar do foco da pesquisa ser a acessibilidade aos serviços de informação, entendeu-se que as características do ambiente físico deveriam ser registradas, pois fazem parte do pacote de serviços e podem interferir diretamente na prestação do mesmo. O diário é constituído pelo registro “de todas as informações que não fazem parte do material formal de entrevistas [...]”, que não podem ser obtidas por meio de perguntas ou de documentos (MINAYO,

1993, p. 71). O registro deve ser feito no momento em que o fenômeno ocorre, de modo que não perturbe os sujeitos observados. Nessa pesquisa, a observação teve início no momento de chegada à instituição e, após a entrevista com o gestor, as informações referentes à observação foram registradas imediatamente, evitando que dados importantes deixassem de ser anotados.

Nas entrevistas com os gestores, constatou-se a baixa inserção de deficientes visuais no ensino superior, fato refletido em sua inexpressiva participação no planejamento e promoção de ações que viabilizem a acessibilidade. Ficou evidente, também, a existência de barreiras que dificultam a acessibilidade e o desconhecimento de alguns profissionais sobre conceitos básicos. A entrevista com a coordenadora da ACIC preencheu as lacunas que se formaram durante a análise dos dados das entrevistas com os gestores das BUs e esclareceu aspectos relacionados ao acesso e permanência dos deficientes visuais nas IES.

A coleta dos dados por meio do processo de triangulação reforça a confiabilidade do estudo, pois amplia a compreensão e interpretação de um fenômeno. Permite identificar “[...] a exata posição de um objeto a partir de diversos pontos de referência, utilizando vários métodos para investigar o mesmo fenômeno.” (VERGARA, 2008, p. 257-8). Tornou-se necessária em função do caráter indisciplinar da pesquisa e dos aspectos abordados, tais como legislações e normas, serviços e ambiente físico.

## 4 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

Em uma pesquisa, o processo de análise dos dados tem por objetivo extrair sentido das informações coletadas. Tratando-se de uma pesquisa qualitativa, que busca entender uma determinada situação social, nesta seção os dados são analisados e interpretados, visando responder ao problema que originou o estudo.

Com o intuito de otimizar a visualização, os dados coletados foram distribuídos em quadros e tabelas. No Quadro 4, apresenta-se a descrição das características das bibliotecas, obtidas na pesquisa aos *sites* das IES e nas entrevistas. No Quadro 5, encontram-se os serviços de informação ofertados pelas BUs pesquisadas e no Quadro 6 a frequência com que esses serviços são disponibilizados. No Quadro 7, reúne-se a síntese das respostas obtidas nas entrevistas com os gestores das bibliotecas, referentes à acessibilidade aos serviços ofertados. Por fim, no Quadro 8, o resultado da observação do ambiente físico é exposto, indicando-se a adequação total, parcial ou inadequação em cada categoria.

Nesta etapa, adotou-se a sigla B para referir-se às bibliotecas e BT aos bibliotecários.

### 4.1 CARACTERIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS

Por meio dos serviços as organizações transmitem sua cultura organizacional, ou seja, “[...] a atitude da unidade de informação normalmente reflete a cultura vigente na instituição. Se esta estiver preocupada com a qualidade de seus serviços e produtos e com a satisfação dos clientes, refletirá essa preocupação na área de informação [...]” (ALMEIDA, 2000, p. 26). Sendo assim, coletaram-se dados que permitissem caracterizar as bibliotecas selecionadas para esse estudo. Inicialmente, por meio da pesquisa nos *sites* das IES e das bibliotecas reuniram-se elementos para esboçar seus perfis. Durante as entrevistas, buscou-se validar os dados; no entanto, alguns respondentes desconheciam as informações solicitadas, como a quantidade de alunos na instituição ou o número de usuários da biblioteca.

No Quadro 4, apresentam-se as características das bibliotecas pesquisadas.

Quadro 4 - Caracterização das bibliotecas

	Nº DE ALUNOS	N DE CURSOS	SOFTWARE	TERMINAIS DE CONSULTA	EQUIPE	Nº DE USUÁRIOS	NÚMERO DE USUÁRIOS COM DV
B1	350	3	Winisis	2	1 BT 1 A	1500	-
B2	540	1	Unimestre	2	2 A	800	-
B3		4	BiblioShop	-	1 BT 1 A		-
B4	1000	2	Unimestre	2	1 BT 1 A 2 E		-
B5		4	Sophia	3	1 BT 4 A 2 E	3500	-
B6	2000	3	Pergamum	12	1 BT 2 A 2 E	2500	-
B7		3	Pergamum	9	1 BT 1 A 1 E	900	1 (iniciando)
B8		4	Próprio	11	1 BT 3 A		-
B9	1100	6	BiblioShop	2	2 BT 2 A 1 E	1200	-
B10	3500	14	Pergamum	10	6 BT 7 A 12 E	9254	3
B11	730	8	Pergamum	2	1 BT 4 A	800	-
B12	3500	8	Pergamum	4	3 BT 7 A	4000	-
B13		6	Pergamum	11	3 A		-
B14	30000	54	Pergamum	8	25 BT 40 A 5 E 7 T		10

Fonte: Autora (2012).

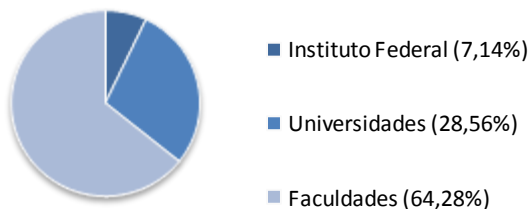
Legenda: BT: bibliotecário  
T: terceirizado

A: auxiliar E: estagiário  
DV: deficiência visual

Essa etapa da coleta de dados apontou que uma das bibliotecas (7,14%) está vinculada a um Instituto Federal, quatro (28,56%) estão

vinculadas a universidades, duas públicas e duas comunitárias, ou seja, particulares sem fins lucrativos, e nove (64,28%) pertencem a faculdades. Estes dados vêm ao encontro do que afirma a literatura sobre o tema, que o modelo de faculdades isoladas se sobrepõe às universidades. Este modelo se originou da necessidade de formar profissionais e contribuir com o desenvolvimento regional e da lacuna decorrente da política educacional do Estado, que concentrou as instituições públicas na capital, deixando de atender a demanda no interior.

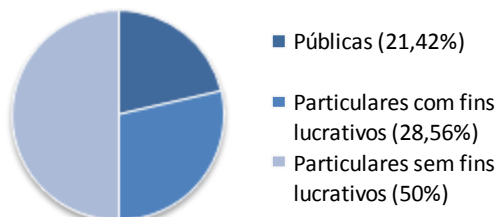
Gráfico 1 - Organização acadêmica das IES.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

No levantamento realizado, identificaram-se três instituições públicas (21,42%), sete particulares sem fins lucrativos (50%) e quatro particulares com fins lucrativos (28,56%) (Quadro 3). O percentual de IES sem fins lucrativos não surpreende, pois já havia sido apontado como consequência da interiorização e consolidação do ensino superior no Estado. Por outro lado, a dissonância entre a realidade do Município e a do Estado, apontada por Silva (2010), de que 89% do ensino superior em Santa Catarina é ofertado por instituições privadas, deve-se à concentração de IES públicas na capital.

Gráfico 2 - Natureza jurídica das instituições.

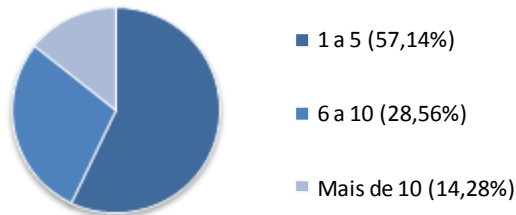


Fonte: Dados de pesquisa (2012).

A categoria número de alunos da IES mostrou-se pouco relevante para a análise, pois várias bibliotecas atendem também aos cursos de ensino fundamental, médio e de pós-graduação oferecidos pelas respectivas instituições, além dos professores e servidores, sendo que o foco dessa pesquisa são os alunos de graduação. A variação do número de alunos foi de 540 a 30.000.

Em relação aos cursos de graduação ofertados pelas IES, verificou-se que oito instituições (57,14%) oferecem até cinco cursos, quatro (28,56%) oferecem entre seis e dez e duas (14,28%) oferecem mais de dez. A predominância de poucos cursos ou então cursos que exigem baixo investimento sinaliza que essas instituições estariam assumindo um caráter de prestadoras de serviços, ao invés de produtoras de conhecimento, conforme afirmou Silva (2010). A crescente exigência do mercado de trabalho por profissionais capacitados incentiva as pessoas a ingressar no ensino superior. A opção por instituições privadas está relacionada a possibilidade de estudar no período noturno, já que muitos trabalham durante o dia e os cursos diurnos prevalecem nas instituições públicas. O curso mais ofertado foi Administração, em nove IES (64,28%), seguido por Ciências Contábeis em seis IES (42,85%) e Sistemas de Informação e Direito, cada um ofertado em três instituições (21,42%).

Gráfico 3 - Cursos de graduação ofertados pelas IES.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

Considerando-se o impacto das TIC na área da Ciência da Informação e na promoção da acessibilidade, entendeu-se que identificar o *software* adotado seria relevante, pois este está relacionado à execução de vários serviços, desde a consulta aos catálogos até o acesso às fontes digitais. A informatização da unidade de informação possibilita sua inserção no paradigma denominado sociedade em rede, no qual deixa de ser centro de conhecimento e passa a ser um nó da rede, compartilhando

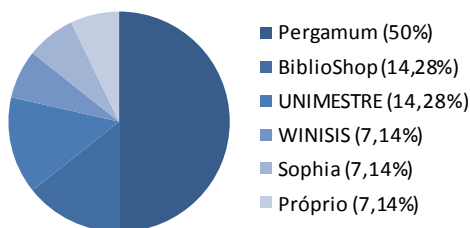


dados e informações. O processo de informatização de uma biblioteca envolve vários fatores além da escolha do *software*. A melhor solução para uma biblioteca não é necessariamente satisfatória para as demais. Na escolha, devem estar incluídos, além dos bibliotecários, a equipe de planejamento e de informática e deve-se considerar os requisitos de funcionalidade, confiabilidade, usabilidade, eficiência, manutenibilidade, interoperabilidade e portabilidade. Entre as opções encontram-se *softwares* de código aberto ou comerciais; a escolha depende das necessidades e dos recursos de cada biblioteca (BLATTMANN, 2010).

A acessibilidade está inclusa no requisito usabilidade, só se pode dizer que um *site* é usável se ele for acessível. “E a verdade é que tornar um *site* acessível é mais difícil do que deveria. Mas, tornar os *sites* mais usáveis para ‘o resto de nós’ é uma das formas mais eficazes de torná-los mais eficazes para pessoas com deficiências” (KRUG, 2008, p. 173-174). A ausência de elementos que propiciem a acessibilidade decorre da limitada percepção das pessoas que desenvolvem os sistemas e das que os adquirem. Além de capacitar as equipes em relação às questões técnicas, é preciso conscientizá-las sobre as limitações das pessoas que utilizarão os *softwares* (FREIRE, 2008).

O *software* de gerenciamento mais utilizado é o Pergamum, presente em sete instituições (50%), seguido pelo BiblioShop, com duas ocorrências (14,28%) e pelo Unimestre, também com duas ocorrências (14,28%). Mencionou-se, ainda, o Winisis, em uma biblioteca (7,14%) e o Sophia, em outra biblioteca (7,14%). A BT8 (7,14%) informou que utiliza um sistema desenvolvido pela instituição. No momento da coleta de dados, a B3 estava sem sistema por problemas técnicos e, segundo a bibliotecária, a empresa responsável pela manutenção estava demorando a saná-lo.

Gráfico 4 - *Software* de gerenciamento das bibliotecas.

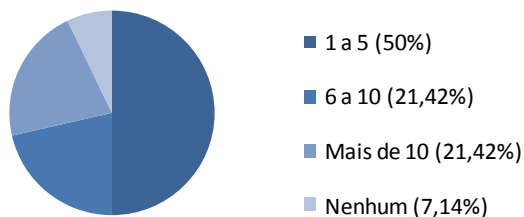


Fonte: Dados de pesquisa (2012).

A quantidade de terminais de consulta disponíveis para pesquisa variou significativamente. Em sete bibliotecas (50%), são entre um e cinco; em três bibliotecas (21,42%) são entre seis e dez; em três (21,42%) são mais de dez; e, em uma (7,14%) não há terminais disponíveis. Esse dado é significativo, pois a localização das fontes de informação é uma atividade que permeia vários dos serviços de informação. Infere-se que os usuários acessam os catálogos de outros lugares além da biblioteca, já que os terminais disponibilizados são em pequeno número. As pessoas com deficiência visual certamente são prejudicadas, pois necessitam de mais tempo para realizar as consultas, assim como os usuários com visão normal, que precisam aguardar a liberação do computador. O acesso aos documentos digitais também deve ser prejudicado pela quantidade reduzida de equipamentos. A NBR 9050 (2005) orienta que “[...] pelo menos 5% do total de terminais de consulta por meio de computadores e acesso à internet devem ser acessíveis [...]. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade”. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 88).

Na B14, existe um setor para atender usuários com deficiência. Além do espaço para estudo e do auxílio prestado por funcionários, são disponibilizados computadores com *softwares* de leitura, lupas, *micro system*, máquina de escrever em Braille, *scanner* e televisores para uso local, além de equipamentos para empréstimo domiciliar. O piso podotátil foi colocado a partir da porta de entrada até o setor e os banheiros daquele pavimento. Os serviços prestados nesse setor dão orientação aos usuários no uso adequado das fontes de informação e recursos tecnológicos, acervo Braille, digital acessível e falado, leituras e digitalização de material didático, empréstimo de materiais tais como: lupas, *CDs*, *DVDs*, *notebooks*, *mp3*, etc., disponibilização de computadores, com *softwares* específicos para os usuários, espaço para estudo, impressão (Braille ou texto em fonte maior para baixa visão) e cópias ampliadas.

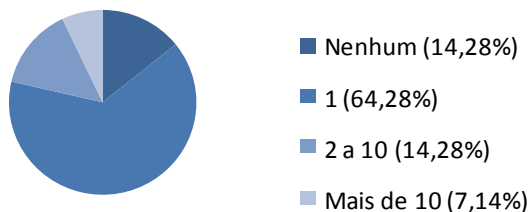
Gráfico 5 - Terminais de consulta disponíveis nas bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

Considera-se a qualificação e o desempenho das pessoas fatores fundamentais na prestação de serviços de qualidade. Por essa razão, mapearam-se quantos bibliotecários atuam em cada biblioteca. Em duas, no momento da coleta de dados, esse profissional não fazia parte do quadro. Uma das respondentes justificou que não houve concurso para esse cargo nos últimos anos, por essa razão uma pessoa com formação em outra área responde pelo setor. Na outra, argumentou-se que por se tratar de uma instituição *multicampi*, com outras unidades no município, os auxiliares são capazes de realizar as tarefas. Em nove bibliotecas um bibliotecário responde pelo setor com o apoio de auxiliares e/ou estagiários, sendo que em uma delas, vinculada a uma instituição *multicampi*, a bibliotecária está na unidade duas vezes por semana. Em duas bibliotecas encontrou-se até dez bibliotecários atuando e em outra são mais de dez. “A escassez de recursos tem levado bibliotecas e serviços de documentação a fazerem muito com pouco” (ALMEIDA, 2000, p. 13), mas a complexidade de atividades desenvolvidas em bibliotecas é significativa e por essa razão causou surpresa a ausência de bibliotecários e o número de ocorrências em que há apenas um profissional atuando. Esses dados permitem concluir que a biblioteca estaria deixando de prestar serviços relevantes, que exigem a presença de profissionais com formação específica na área. Bibliotecários qualificados e capacitados para orientar os usuários no acesso à informação e para atender a demanda por novos serviços são imprescindíveis, não basta prover uma boa estrutura física e um acervo de qualidade. O diferencial pode ser o fator humano.

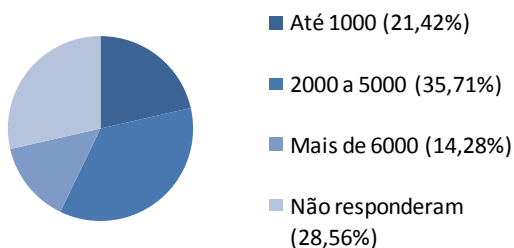
Gráfico 6 - Bibliotecários atuando nas bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

Os dados relacionados ao número de usuários da biblioteca ficaram distribuídos da seguinte maneira: três bibliotecas (21,42%) têm até 1.000 usuários; cinco (35,71%), até 5.000 usuários e duas (14,28%) mais de 6.000. Quatro bibliotecárias (28,56%) não souberam informar quantos usuários a biblioteca possui. Identificou-se que o número de usuários não tem relação direta com o número de cursos ofertados, pois algumas instituições atuam em outros níveis de ensino, ou então atendem à comunidade. Durante a realização das entrevistas, observou-se pouca circulação de pessoas na maioria das bibliotecas, mesmo naquelas que oferecem cursos diurnos. Várias entrevistadas relataram que o movimento concentra-se no período que antecede o início das aulas e nos intervalos.

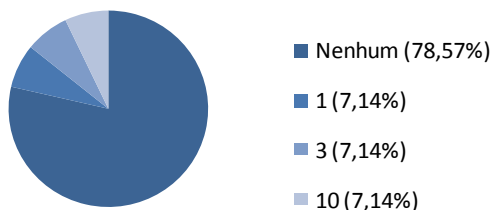
Gráfico 7 - Número de usuários das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

Ao perguntar sobre a existência de usuários com deficiência visual identificou-se que na B7 um aluno com essa característica havia ingressado nesse semestre, mas não utilizara a biblioteca até a data da entrevista. Na B10, eram três usuários com deficiência visual e na B14, dez usuários. Nas demais 11 bibliotecas, afirmou-se não haver pessoas cegas ou com baixa visão entre os usuários.

Gráfico 8 - Usuários com deficiência visual.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

No entanto, quatro bibliotecárias (28,56%) relataram que já houve casos de usuários com deficiência visual (quatro pessoas). Em duas dessas bibliotecas (14,28%), na B5 e B6, as bibliotecárias procuraram atender suas necessidades de informação, mas os alunos acabaram abandonando os cursos; as causas da evasão são desconhecidas para as respondentes. A BT5 relatou que após o ingresso de um aluno cego “*alguns professores cogitaram transcrever os livros para Braille antes de identificar a necessidade do aluno*”. Coube a ela esclarecer que era preciso conhecer a pessoa para identificar a melhor maneira de transcrever as obras, que além do Braille existem outras tecnologias para transcrever os conteúdos. Disse ainda “*Durante a graduação fiz estágio no setor de informática da universidade e lá nós digitalizávamos os livros para os alunos cegos, por isso sei que além do Braille existem outras formas de tornar as obras acessíveis.*”

Nas B9 e B12, não houve atendimento aos deficientes visuais; - os professores e/ou técnicos de outros setores, como o setor de informática, encarregaram-se de suprir as necessidades informacionais dos alunos. A BT9 informou que naquela instituição “*O aluno usava o espaço, não o acervo. Trazia seu próprio material e equipamento e ficava na biblioteca enquanto seu pai dava aulas. Seu pai é professor da instituição. Depois de um tempo o aluno desistiu do curso.*”

A BT12 relatou: “*Sei que já tivemos um aluno cego, mas ele não veio até a biblioteca. Uma professora do curso vinha e pegava os livros que ele precisava. O atendimento era via coordenação do curso.*”

Foram mencionados, ainda, cinco casos de surdos ou cadeirantes que também não concluíram o curso. Na B14, além dos dez deficientes visuais, presta-se suporte para oito usuários com outras deficiências (surdos e cadeirantes). Entretanto, essas ocorrências não foram consideradas porque não se encaixam no escopo da pesquisa.

Indagada sobre a inserção de deficientes visuais no ensino superior, Chaves (2012), coordenadora da ACIC, afirmou que eles estão em uma universidade privada, em um município próximo a Florianópolis.

O aluno chega na universidade pública e ela não está preparada para recebê-lo, então ele vai para a privada. Agora é que as coisas estão começando a mudar. Uma biblioteca criou um setor para atender os deficientes, mas até pouco tempo atrás eram os bolsistas que atendiam as pessoas, agora é que foram contratados funcionários. As coisas estão mudando, mas muito devagar. (CHAVES, 2012).

Com relação a quantas pessoas com essa deficiência concluem o ensino superior anualmente, afirmou: “*Sei que uma pessoa concluiu o curso de História. As universidades não estão preparadas para receber esse aluno, faz pouco tempo que as coisas começaram a mudar.*” Além disso, mencionou que é frequente a existência de lacunas na formação dessas pessoas, dada a falta de recursos nas escolas e o formato do vestibular, que colocam o deficiente visual em condição de desigualdade perante os candidatos videntes. “*O tempo de realização das provas é insuficiente, a pessoa não consegue responder todas as questões. As provas são em Braille, nem todos conseguem ler todas as questões no prazo estabelecido.*” A análise do acesso ao ensino superior não está incluída na pesquisa, mas esclarece sobre as razões da incipiente presença de deficientes visuais nas IES do município.

Desse modo, identificou-se que no primeiro semestre de 2012, no município de Florianópolis, 14 deficientes visuais estavam matriculados no ensino superior, distribuídos em três IES, duas universidades e uma faculdade.

## 4.2 SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO OFERTADOS

Visando atender as necessidades dos usuários, as unidades de informação prestam serviços diversificados. Os objetivos da instituição determinam quais serviços devem receber mais ênfase (GUINCHAT; MENO, 1994). Acadêmicos de instituições que desenvolvem pesquisa e extensão terão necessidade de serviços diferentes daqueles cujas instituições estejam voltadas apenas para o ensino. Tornar os serviços acessíveis a todos é um desafio nem sempre superado. Mesmo as

instituições que desenvolvem projetos de inclusão encontram dificuldade para eliminar as diferentes barreiras

#### **4.2.1 Serviços de informação em bibliotecas universitárias**

A relação entre os objetivos da instituição e as necessidades dos usuários de suas bibliotecas é facilmente reconhecida nos dados coletados nesta pesquisa, conforme se observa no Quadro 5. Assim como as faculdades (64,28%) prevalecem sobre os demais modelos de instituições, os serviços relacionados à atividade de ensino são os mais frequentes. Esses dados foram extraídos dos *sites* das bibliotecas e confirmados no momento das entrevistas. Houve casos em que os serviços informados não são ofertados e por essa razão foram desconsiderados; em outros, o serviço é disponibilizado mas não é informado, como no caso da consulta local.

Outro ponto que precisa ser mencionado é a variação de terminologias para descrever o mesmo serviço: ora se menciona consulta bibliográfica, ora consulta local ou ainda consulta ao acervo. Visando facilitar a sistematização dos dados e evitar a distorção de informações adotou-se uma única terminologia para cada serviço, tomando como norte a definição de Guinchat e Menou (1994).

Quadro 5 - Serviços de informação ofertados pelas bibliotecas

SERVIÇOS	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B 11	B 12	B 13	B 14
Consulta local	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acesso aos catálogos <i>on-line</i>	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X*	X
Empréstimo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reserva e renovação <i>on-line</i>	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Empréstimo entre bibliotecas						X	X			X	X		X	X
Reprografia														X
Acesso à internet			X	X								X		X
COMUT - Serviço de Comutação Bibliográfica	X		X		X	X	X			X	X			X
Acesso a bases de dados	X				X			X		X	X		X	X
Capacitação dos usuários					X					X	X		X	X
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	X		X		X	X	X	X	X	X	X	X		X
Disseminação seletiva da informação						X				X	X			
Catologação na fonte				X	X	X				X				X
*Visita orientada						X	X			X	X	X	X	X
*Serviço de referência	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
*Levantamento bibliográfico	X		X		X	X			X	X	X			X
*ISBN, ISSN										X				X
*Empréstimo de <i>netbooks</i>														X
*Apoio informacional às pessoas com deficiência														X

Fonte: Dados de pesquisa (2012).

\* Serviços mencionados pelas bibliotecas, que não constam na definição de Guinchat e Menou (1994).



Embora os autores (1994) mencionem o fornecimento de cópias como um serviço, considerou-se que seja um bem facilitador, pois as cópias são elementos tangíveis utilizados no processo de prestação do serviço. O mesmo critério foi utilizado para os catálogos *on-line*, o acesso à Internet e o empréstimo de *netbooks* (GIANESI; CORRÊA, 2010). As visitas orientadas são parte do serviço de capacitação dos usuários e por isso não deveriam ser destacadas. O levantamento bibliográfico está vinculado ao acesso às bases de dados. A catalogação na fonte e a orientação para obtenção de ISBN e ISSN integram o serviço de orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos. Em algumas bibliotecas, mencionou-se a elaboração de boletins bibliográficos e a divulgação das obras adquiridas recentemente, que são parte do serviço de disseminação seletiva da informação.

O serviço de referência foi mencionado por cinco bibliotecários, entretanto é considerado serviço fim, no qual se dá a mediação entre o usuário e a informação, viabilizada por meio das atividades realizadas por todos os setores da biblioteca (MACIEL; MENDONÇA, 2006), e por essa razão entende-se que é realizado em todas elas.

A divulgação dos serviços dessa forma revela um esforço dos gestores em apresentar aos usuários um pacote de valor, ou seja, agregam-se bens físicos aos serviços buscando melhorar a satisfação dos usuários (CORRÊA; CAON, 2010).

Nessa etapa da coleta de dados, verificaram-se quais são os serviços mais ofertados e quais são as bibliotecas que ofertam mais serviços. Considerando que nesta pesquisa tem-se por objetivo delinear a realidade no município, entendeu-se ser desnecessário apresentar os dados das bibliotecas de forma individual. O resultado é apresentado no Quadro 6.

Quadro 6 - Serviços mais ofertados pelas bibliotecas

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	FREQUÊNCIA
Consulta local	100%
Empréstimo	100%
Serviço de referência	100%
Reserva e renovação <i>on-line</i>	92,85%
Orientação sobre normalização de trabalhos acadêmicos	78,57%
COMUT - Serviço de Comutação Bibliográfica	57,14%
Disseminação seletiva da informação	57,14%
Acesso a bases de dados	50%
Capacitação dos usuários	50%
Empréstimo entre bibliotecas	42,86%
Apoio informacional às pessoas com deficiência	7,14

Fonte: Dados de pesquisa (2012).

Nesta seção, os serviços de informação ofertados foram identificados, pois se entende que os usuários com deficiência visual têm as mesmas necessidades que os demais, suas especificidades somente demandam equipamentos e tecnologias específicas. A avaliação de sua conformidade com os parâmetros de acessibilidade será apresentada na próxima seção.

O papel da biblioteca no processo de ensino-aprendizagem é maior do que apenas prover informações. Os profissionais da informação tornam-se mediadores na construção do conhecimento quando além de promover o acesso e uso das fontes de informação participam da transformação de informação em conhecimento. Os dados apresentados indicam a predominância de serviços relacionados ao acesso ao acervo sobre os demais serviços, como acesso a bases de dados e capacitação de usuários. Este fato está relacionado com a quantidade de faculdades identificadas, nas quais as atividades estão vinculadas ao ensino, e com o número reduzido de profissionais atuando nas bibliotecas.

#### **4.2.2 Serviços de informação em bibliotecas universitárias, acessíveis aos deficientes visuais**

Os serviços ofertados pelas bibliotecas devem ser orientados pelas necessidades do usuário, pois eles são o elemento fundamental dos sistemas de informação, cujo objetivo é a transferência de informações

entre sujeitos distantes no espaço e no tempo (GUICHAT; MENO, 1994, p. 481).

Os usuários com deficiência visual têm a mesma necessidade e o mesmo direito de qualquer outro de acessar as fontes de informação e os demais serviços, embora necessitem de recursos específicos. Tornar os serviços de informação acessíveis, portanto, é uma responsabilidade da qual as bibliotecas não podem se eximir. Para tanto, estão disponíveis documentos, diretrizes e legislações que apontam as ações necessárias à promoção da acessibilidade.

Tendo concluído a fase de identificação dos serviços prestados, partiu-se para sua análise sob o prisma da acessibilidade, tomando por referência as diretrizes estabelecidas pela IFLA (2009). O documento é dirigido às bibliotecas públicas, mas aplica-se também às demais bibliotecas, inclusive às universitárias. Refere-se à gestão e execução dos serviços com o intuito de promover a equidade entre os deficientes visuais e demais pessoas no acesso à informação. Os padrões e diretrizes estabelecidos possibilitam o *benchmarking*, sem distinção entre países desenvolvidos e em desenvolvimento. Ao invés de sugerir que uma biblioteca alcance todas as diretrizes, propõe que o documento contribua para a formação de uma base de desenvolvimento de bons serviços, ampliando a conscientização dos profissionais envolvidos no processo de prestação de serviços de informação para deficientes visuais (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009)

A primeira questão apresentada no documento refere-se à existência de legislação em âmbito nacional que identifique papéis e responsabilidades quanto à oferta de serviços de biblioteca para deficientes visuais. A legislação brasileira lhes assegura o acesso à rede de ensino regular, ao sistema de saúde e a inserção no mercado de trabalho entre outros, mas inúmeras barreiras ainda impedem o exercício pleno de seus direitos. Em relação ao ensino superior, a Portaria 55, (2004), garante o acesso e estabelece que seja formada uma equipe multidisciplinar para acompanhar e garantir a permanência dessas pessoas nos cursos. Os dados revelam o número reduzido de profissionais atuando nas bibliotecas das IES de Florianópolis: em 57,14% das bibliotecas há apenas um bibliotecário e em 14,28% não há bibliotecário, fato que dificulta a composição de uma equipe multidisciplinar.

A Portaria 3.284 (2003) condiciona o reconhecimento dos cursos à existência de infraestrutura adequada e ao atendimento dos requisitos da NBR 9050 (2005) e o Decreto 5.773 (2006) que regula o

credenciamento e recredenciamento de IES. Entretanto, a coleta de dados evidenciou o descumprimento de algumas dessas determinações, conforme se pode observar no Quadro 7.

O instrumento do INEP para renovação de reconhecimento de cursos menciona as bibliotecas no item 8, referente à infraestrutura e instalações acadêmicas. Sobre as instalações físicas, orienta que se verifique se

[...] os espaços físicos utilizados no desenvolvimento do curso atendem adequadamente aos requisitos de quantidade, dimensão, mobiliário, equipamentos, iluminação, limpeza, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessários às atividades que aí se desenvolvem. (INEP, 2012).

Em relação ao acervo, os critérios referem-se à quantidade de títulos e exemplares, em conformidade com as bibliografias básicas, à assinatura de periódicos especializados e bases de dados específicas. Em seguida, o item 9, trata do atendimento de pessoas com deficiência, determinando a criação de um

Plano de promoção de acessibilidade e atendimento prioritário, imediato e diferenciado para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte, dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, serviços de tradutor e o intérprete de Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. (INEP, 2012).

Verificou-se que em cinco instituições (B6, B7, B11, B13, B14), (35,71%), foram elaborados projetos institucionais de acessibilidade, envolvendo professores e técnicos de diversas áreas. São instituições multicampi, ou seja, trabalham em rede, fato que fortalece as políticas, pois envolve mais profissionais, e otimiza os recursos. Esse dado sinaliza o início de um período de transição em direção à sociedade inclusiva e indica que a barreira atitudinal, principal entrave à acessibilidade, começou a ser removida. Porém, é preciso ressaltar que das cinco IES somente duas têm entre seus usuários pessoas com deficiência, razão pela qual entende-se que ainda há muito trabalho a ser feito para que a inclusão se torne realidade de fato.

Outro fator relevante, ainda na esfera das diretrizes, mencionadas por IFLA (2009), é a garantia de transcrição de conteúdos de fontes de informação para Braille, ou outro padrão equivalente, sem caracterizar desrespeito à lei dos direitos autorais. No Brasil, a Lei 9.610 (1998) altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Define, no Capítulo IV, Art. 46,

Não constitui ofensa aos direitos autorais [...] a reprodução de obras literárias, artísticas ou científicas, para uso exclusivo de deficientes visuais, sempre que a reprodução, sem fins comerciais, seja feita mediante o sistema Braille ou outro procedimento em qualquer suporte para esses destinatários.

Mesmo com o amparo da legislação, Pupo, Melo e Ferrés (2008) afirmam que em certos casos torna-se necessário recorrer aos autores das obras para obter os arquivos em *Word*, e dessa forma viabilizar o processo de transcrição. Em outras ocasiões esse recurso é empregado para agilizar a transcrição. A BT14 relatou ter conseguido com a editora o arquivo completo do livro solicitado, fato que diminuiu consideravelmente o tempo de entrega da obra digitalizada ao usuário.

Embora o Braille seja o sistema mais conhecido, cabe ressaltar que a escolha do formato depende da necessidade dos usuários. As pessoas que perderam a visão depois de adultas podem preferir o áudio livro à obra impressa em Braille, sendo a transcrição para ambos os formatos, garantida pela legislação.

Tem-se conhecimento de várias iniciativas que se constituem como alternativa para a obtenção de fontes de informação em formato acessível. Fazendo uso das TIC inúmeras organizações disponibilizam em seus *sites* mecanismos para solicitação e obtenção de obras acessíveis. Entretanto, essas ações estão dispersas; falta uma política que agregue os esforços e conduza a um resultado mais expressivo, como catálogos de obras acessíveis. A legislação determina a disponibilização de acervos acessíveis, porém a carência de políticas públicas e o desconhecimento das mesmas por parte dos profissionais limitam a disseminação dos conteúdos.

Entendeu-se que, apesar das dificuldades relatadas para cumprir as determinações legais, essas questões são garantidas por lei e, portanto não foram inseridas no roteiro da entrevista.

Outros dois pontos arrolados em IFLA (2009) deixaram de ser mencionados na entrevista. O primeiro refere-se ao envolvimento das

bibliotecas em programas que promovam a escrita e o desenvolvimento da leitura em Braille. Considerou-se que nem todas as pessoas com deficiência visual estão capacitadas ou têm necessidade de ler e escrever em Braille e aquelas que precisarem podem recorrer às organizações que prestam este serviço.

Na segunda questão, cogita-se colaboração de voluntários para atender os deficientes visuais. O trabalho voluntário é realizado por “[...] qualquer pessoa [...] que, movida por interesse pessoal e espírito cívico, dedique parte de seu tempo, sem remuneração alguma, a atividades de bem-estar social ou outros campos.” (COELHO, 2002, p. 69). No Brasil, está presente principalmente no terceiro setor, ocupando-se de questões que são responsabilidade do Estado, ou em atividades relacionadas à caridade religiosa. Convém ressaltar que a ação voluntária apresenta aspectos negativos que devem ser considerados antes de se optar em utilizá-la, como a criação de vínculos empregatícios e a qualificação incompatível do voluntário com a função a ser desempenhada, podendo comprometer a qualidade desejada para o serviço. Sendo assim, optou-se por não abordar essa questão nas entrevistas.

Com base no roteiro que conduziu as entrevistas com os gestores das bibliotecas, coletaram-se os dados apresentados no Quadro 7. Foram abordados aspectos relacionados à acessibilidade aos serviços de informação, tais como gestão, infraestrutura, serviços e capacitação da equipe.

Quadro 7 - Acessibilidade aos serviços de informação

<b>PERGUNTA</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	
1 Existe uma política clara e por escrito dos serviços aos deficientes visuais?	4 (28,56%)	10	
2 São destinados recursos do orçamento para ações voltadas aos deficientes visuais?	4 (28,56%)	10	
3 São realizados estudos para identificar as barreiras de acesso dos deficientes visuais aos serviços?	5 (35,71%)	9	
4 São planejadas ações que visem sensibilizar ou capacitar a equipe a interagir com deficientes visuais?	5 (35,71%)	9	
5 É mantido intercâmbio com outras instituições que prestem serviços aos deficientes visuais?	4 (28,56%)	9	
6 São realizadas estatísticas dos serviços prestados aos deficientes visuais?	3 (21,10%)	11	
7 A satisfação dos deficientes visuais quanto aos serviços prestados é avaliada?	2 (14,28%)	12	
8 Os deficientes visuais têm acesso a computadores com tecnologia adaptada?	3 (21,10%)	11	
9 São disponibilizados computadores suficientes, para uso dos deficientes visuais?	3 (21,10%)	11	
10 Nessa biblioteca são disponibilizados:	<i>Software</i> para leitura de tela	1 (7,14%)	12
	<i>Software</i> para ampliação de fonte	1 (7,14%)	
	<i>Display</i> em Braille	2 (14,28%)	
	Funcionário para resolver problemas técnicos	2 (14,28%)	
11 São disponibilizados websites acessíveis?	1 (7,14%)	13	
12 São oferecidas capacitações no uso dos recursos disponíveis aos deficientes visuais?	3 (21,10%)	11	
13 Essa biblioteca possui obras acessíveis para deficientes visuais? Em que formatos?	Braille	6 (42,86%)	8
	Áudio livro	4 (28,56%)	
14 Existe um catálogo de obras acessíveis aos deficientes visuais?	7 (50%)	7	

Continua

## Conclusão

15 O serviço de transcrição ou de leitura dos conteúdos é disponibilizado?	2 (21,10%)		12
16 Em que formatos as fontes de informação solicitadas pelos deficientes visuais são disponibilizadas?	Braille	4 (28,56%)	10
	Áudio livro	4 (28,56%)	
	Livro digital	3 (21,10%)	
	Daisy	2 (14,28%)	
17 O serviço de empréstimo ou solicitação de empréstimo de obras acessíveis a outras bibliotecas ou instituições é disponibilizado?	7 (50%)		7
18 De que forma as informações solicitadas pelos deficientes visuais são entregues?	Presencial	5 (35,71%)	9
	Correio eletrônico	3 (21,10%)	

Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.2.2.1 Da existência de uma política escrita de serviços

Sobre a existência de uma política escrita de serviços aos deficientes visuais, a Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (2009) orienta,

Essa política deveria avaliar as necessidades locais, necessidades de desenvolvimento de serviços e formas de entregar esses serviços em formatos acessíveis para todos os leitores. O serviço de consultoria e planejamento poderia ser realizado em parceria com as comunidades incapazes de utilizar material impresso. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 24).

Durante as entrevistas, quatro bibliotecárias (28,56%) afirmaram ter elaborado esse documento. Em duas instituições, B6 e B13, a política é institucional e aplica-se à rede a qual a biblioteca pertence. A BT6 declarou que “*O projeto de acessibilidade da rede foi iniciado em 2009, aprovado em 2011 e a partir de 2012 será executado.*” A BT13 afirmou que “*a política está vinculada ao programa institucional de acessibilidade, os alunos são encaminhados ao programa, não à biblioteca.*” Na B14, a política está vinculada ao



Programa Incluir e, além do documento, foi criado um setor na biblioteca voltado ao atendimento das necessidades dos usuários com deficiência. A BT11 atua em uma instituição *multicampi* e respondeu que “*Provavelmente a política existe, pois sei que em outros campi há usuários com deficiência.*” Nas demais bibliotecas (71,42%), esse documento não existe, a BT7 informou que a instituição criou um Programa de Acessibilidade, mas que a biblioteca ainda não elaborou sua política. Esse dado foi considerado relevante em função da importância de se ter políticas de serviços definidas. Essas políticas, ou princípios, possibilitam transformar os objetivos em ações, e, orientam a tomada de decisão e a execução das atividades. É imprescindível que a biblioteca tenha políticas específicas (GUINCHAT; MENO, 1994).

Além disso, o desenvolvimento dessas diretrizes, alinhadas ao planejamento estratégico da biblioteca, permitiria orçar os recursos necessários para as ações que se pretendesse executar. Ao estabelecer políticas as bibliotecas podem antecipar decisões, unificando o planejamento, delegando autoridade sem perda de controle e evitando a repetição de análises. As políticas podem ser estabelecidas em diferentes instâncias, mas devem ser coerentes e integradas, visando atender aos objetivos da organização (ALMEIDA, 2000).

A elaboração desses documentos está vinculada a práticas de gestão eficientes, demandam maturidade profissional do gestor e equipe, além de tempo para planejar. Nas bibliotecas em que atuam poucos profissionais, ou que não dispõem de bibliotecários, a implementação de um modelo de gestão eficiente é dificultada. Entretanto “[...] a biblioteca deve ‘se ver’ como uma organização prestadora de serviços e, como tal, precisa estabelecer um sistema de gestão de suas operações, bem como ter informações sobre a qualidade de seus produtos (bens e serviços).” (DORIGON, 2006, p. 173). Já nas bibliotecas vinculadas a instituições *multicampi*, que trabalham em rede, a elaboração de políticas torna-se necessária, também, para o estabelecimento de padrões e garantia de oferta de serviços consistentes. Tanto é que as bibliotecárias que mencionaram ter a política escrita atuam em bibliotecas que trabalham em rede, isto é, na instituição existe mais de uma biblioteca.

#### 4.2.2.2 Da destinação de recursos financeiros

A realização de serviços demanda recursos que devem ser previstos antecipadamente, na fase de planejamento.

O plano financeiro acompanha o plano estratégico e operacional oferecendo suporte às metas e objetivos de ambos. O exercício de prever no decorrer do ano é necessário para visualizar os resultados do planejamento, para antecipar gastos e para um *déficit* em potencial. As análises de custo e planos para a renovação ou manutenção de aquisição de capital, equipamento e facilidades deveriam ser parte contínua do plano financeiro. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 75).

A destinação de recursos do orçamento da biblioteca para ações voltadas aos deficientes visuais foi mencionada em quatro instituições (28,56%). A BT10 afirmou que “*Foi feito um projeto para criar um setor voltado aos deficientes, esse projeto prevê a destinação de recursos.*” Nessa instituição, os deficientes visuais não utilizam os serviços da biblioteca, não são aplicados recursos financeiros em serviços que atendam esses usuários. A BT11 disse “*Provavelmente sim, pois existem alunos com deficiência em outras unidades e eles são atendidos.*” Na B13, os recursos são destinados ao programa institucional, que distribui conforme a necessidade entre os setores da instituição. Na B14, são destinados recursos para aquisição de acervo e equipamentos, conforme a necessidade. Nas outras dez bibliotecas, ações dessa natureza não são realizadas, pois não há demanda. A BT7 respondeu que a biblioteca não dispõe de recursos para esse fim, “*mas o programa institucional tem verba própria.*”

Por sua vez, a BT8 declarou que “*a biblioteca não tem orçamento próprio, quando os professores solicitam livros o pedido é levado à direção e as obras são compradas.*”

A gestão do orçamento é necessária para que a qualidade do serviço não sofra prejuízo por falta de recursos; é um indicativo de gestão eficaz. A adoção de conceitos e práticas de gestão trouxe resultados positivos às unidades de informação com a gestão focada nos benefícios gerados a partir de investimentos físicos, humanos e materiais, rompendo com a idéia de que o valor destas instituições é inquestionável pela sociedade (VERGUEIRO, 2007).

Embora a afirmação seja verdadeira, essa não é a realidade de algumas bibliotecas. Contatou-se a ausência de planejamento próprio nas bibliotecas, que alinhe suas ações com os objetivos da instituição. Em relação à acessibilidade, a destinação desses recursos revela uma

intenção de inclusão, mas é necessário ter clareza que nem todas as ações dependem apenas de recursos financeiros. O uso de *softwares* livres e o trabalho em parceria com outras instituições, por exemplo, podem ser significativos para atender aos usuários com deficiência visual.

#### 4.2.2.3 Dos estudos para identificar barreiras

O acesso aos serviços de informação em bibliotecas é caracterizado pela presença de inúmeras barreiras.

A inclusão social deveria significar para os provedores de serviços de biblioteca a identificação de barreiras físicas, sensoriais, culturais e psicológicas que impedem ou detém as pessoas incapazes de utilizar material impresso de usar os seus serviços e tomar decisões apropriadas para removê-las ou reduzi-las. Essa compreensão está presente em todos os níveis, principalmente no gerencial. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 69).

Seis bibliotecárias (42,85%) afirmaram realizar estudos para identificar barreiras que impeçam ou dificultem o acesso dos deficientes visuais aos serviços oferecidos. Na B6, essa identificação é feita por meio do estudo de usuário; na B7, o estudo abrange todos os setores da instituição, é um projeto de toda a rede; na B11, a biblioteca central coordena os estudos; na B12, os servidores estão sendo capacitados para identificar as barreiras. A BT13 informou que “*Esses estudos são feitos pelo programa institucional de acessibilidade, não nessa unidade*” e a BT14 declarou que o setor da biblioteca que atende as pessoas com deficiência realiza o trabalho de identificar as barreiras.

Estudos desta natureza são necessários porque os projetos de prédios para bibliotecas nem sempre consideram os aspectos relacionados à acessibilidade. Em geral, são necessárias adaptações de edifícios concluídos, que nem sempre alcançam o resultado desejado (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008). O fato de não ter usuários com deficiência não dispensa as organizações de tornarem seus espaços acessíveis, tampouco justifica que o MEC continue a credenciar e reconhecer IES cujas instalações não atendam aos padrões de acessibilidade.

Além dos espaços, os serviços também devem ser estudados. “[...] é necessário obter avaliações diretas, por ocasião de estudos pontuais, ou sistematicamente, pela solicitação da opinião dos usuários sobre os serviços oferecidos.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 487). Realizar estudos dessa natureza significa oferecer serviços que atendam a necessidade dos usuários. “Por incrível que possa parecer, muitos profissionais da informação encaram com bastante reserva a ideia de incorporar o ponto de vista dos clientes aos serviços que administram.” (VERGUEIRO, 2007, p. 69).

Causou surpresa o comentário de uma bibliotecária sobre a presença de deficientes visuais no ensino superior. Após terminar a entrevista, ela perguntou quantos usuários cegos haviam sido encontrados durante a coleta de dados e cogitou a possibilidade de não haver nenhum, pois segundo seu entendimento eles não teriam como acompanhar as aulas e realizar as atividades acadêmicas. Seu ponto de vista ilustra o quão difícil pode ser promover a inclusão. O profissional que deveria agir para viabilizá-la, nesse caso, não a vê como possibilidade, seja do ponto de vista da inclusão, já que é um direito amparado pela legislação, seja pelo viés da gestão, de oferecer o serviço de acordo com a necessidade do usuário.

#### 4.2.2.4 Da capacitação da equipe

A capacitação das pessoas que compõem a equipe é um fator essencial para alcançar os objetivos da instituição.

É vital que as bibliotecas desenvolvam padrões éticos e valores para lidar com os usuários e conscientizem todos os funcionários desses padrões. Os funcionários deveriam ser sensibilizados para com as necessidades dos clientes, de sua privacidade e obrigações legais da biblioteca em que trabalha. Os funcionários das bibliotecas deveriam também estar cientes de que as pessoas incapazes de utilizar material impresso têm mais dificuldade para acessar a informação comparada à população que enxerga. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 71).

Essa recomendação reforça o entendimento de que a barreira atitudinal é o principal impedimento para a inclusão. Para superá-la são

necessários profissionais capacitados, aptos a promover a acessibilidade. A esse respeito, Paula (2009) afirma que o bibliotecário precisa estar preparado para identificar as necessidades de capacitação da equipe e para coordenar as mudanças necessárias. Entretanto os currículos dos cursos de Biblioteconomia ainda não provêm essa formação.

Bibliotecárias de cinco instituições (35,71%) afirmaram planejar e executar ações para capacitar a equipe a interagir com deficientes visuais. Em geral, são realizadas palestras com professores ou pessoas com deficiência, abordando formas de interação e atitudes, mas também foram relatados oficinas e cursos de libras. Na B7, o programa institucional planeja e oferta as capacitações; na B9, a bibliotecária declarou que até então *“não houve necessidade, apenas para deficientes físicos”* e na B10, um bibliotecário fez curso de Braille. A BT11 informou que *“as capacitações são laboratoriais, visando o atendimento e entendimento dos softwares e também os deficientes visuais e professores da instituição fazem palestras orientando atitudes.”* Na B14, foi realizado um seminário para promover o debate com os professores sobre acessibilidade. A BT1 mencionou que na instituição na qual atua *“é oferecida a disciplina optativa de LIBRAS e Braille, mas que não houve procura.”*

Investir na qualificação das pessoas significa investir na qualidade dos serviços prestados, pois esta depende essencialmente do profissional que o executa (CORRÊA; CAON, 2010). Considerando-se que a inclusão não é um conceito consolidado na sociedade, e que os cursos de graduação não preparam os bibliotecários a promoverem a acessibilidade (PAULA, 2009), torna-se ainda mais relevante capacitar as pessoas que prestam serviços aos deficientes visuais, desde o modo correto de interagir, até a capacidade de identificar suas necessidades e a melhorar os serviços prestados.

#### 4.2.2.5 Do intercâmbio com instituições que prestam serviços a deficientes visuais

O intercâmbio configura-se como uma alternativa para atender aos usuários com deficiência e como uma oportunidade para a biblioteca melhorar os serviços que presta.

[...] as agências que oferecem ou defendem o serviço para as pessoas incapazes de utilizar material impresso, conduzem e agrupam informações sobre os consumidores por região, as necessidades, as tendências e os comportamentos. Elas estão sempre atualizadas em relação aos equipamentos para melhorar a visão e as tecnologias bem como oferecem treinamento a clientes ou auxílio na resolução de problemas dos serviços adaptados. Como muitas pessoas cegas utilizam tanto os serviços das bibliotecas como os serviços dessas agências, existem oportunidades substanciais para a parceria de tecnologias adaptadas e o entendimento das necessidades dos usuários. As bibliotecas para cegos deveriam nivelar essas parcerias e não duplicar serviços, que são frequentemente e em princípio muito caros. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 38).

Seis bibliotecárias (42,85%) afirmaram manter intercâmbio com instituições que prestam serviços aos deficientes visuais. A BT5 informou que “*a instituição mantém convênio com a ACIC, que buscou orientação para atender uma candidata que prestou vestibular*”; a BT6 declarou “*mantemos convênio com algumas instituições, principalmente com a Fundação Dorina Nowill*”; a BT7 relatou que “*Os alunos daqui realizam atividades na ACIC e os alunos deles participam de atividades culturais, apresentações musicais e massoterapia aqui na instituição.*” Na B11, o intercâmbio é “*com a ACIC e a Fundação Dorina Nowill, principalmente para aquisição de obras*”; na B13, com a ACIC e na B14, além da ACIC com a Fundação Dorina Nowill.

O intercâmbio caracteriza-se como uma troca, ao mesmo tempo em que uma instituição é beneficiada pela colaboração de outra, contribui de alguma forma. Favorece além da troca de informações e a divulgação de boas práticas, a racionalização no uso dos recursos, pois dispensa a execução de atividades que já foram realizadas e reduz o tempo de planejamento de novas ações. As relações com outras unidades de informação, segundo Guinchat e Menou (1994, p. 459), objetivam

[...] estabelecer relações que permitam a troca de informações e o apoio mútuo; trocar serviços em condições preferenciais; e cooperar, o que pode significar uma simples repartição de tarefas, o estabelecimento de serviços comuns, ou ainda a formação de uma rede. (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 459).

Além das mencionadas, Associação Catarinense de Integração ao Cego e Fundação Dorina Nowill, são inúmeras as organizações que trabalham em prol dos deficientes visuais. O intercâmbio deve ser considerado como um recurso a mais para atender aos usuários, não como um caminho pelo qual a biblioteca deixaria de atender uma parcela de seus usuários.

Notou-se uma fragmentação de esforços que leva a repetição de ações e ao emprego ineficaz de recursos, sejam humanos ou financeiros. Credita-se essa realidade a resistência em trabalhar colaborativamente, a não consolidação das diretrizes e legislações sobre o tema e a inexistência de uma política que dê suporte às ações conjuntas.

#### 4.2.2.6 Das estatísticas de serviços prestados

A representação em números das atividades desenvolvidas constitui-se como relevante ferramenta de gestão.

“Nenhuma operação pode ser gerenciada com sucesso se os resultados não puderem ser medidos. As estatísticas relacionadas aos recursos, funcionários e atividades são essenciais para o gerenciamento. As estatísticas fornecem dados para o planejamento, as melhores práticas do serviço ou *benchmarking* e diretrizes para a tomada de decisão. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 79).

Estatísticas de serviços prestados aos deficientes visuais são realizadas por três bibliotecas (21,42%). A BT6 informou que “*quando a biblioteca teve um usuário com deficiência visual suas necessidades foram registradas.*” Na B13, as estatísticas são feitas pelo programa institucional de acessibilidade, pois é lá que os alunos com deficiência visual são atendidos; na B14, os funcionários do setor voltado ao atendimento dessas pessoas faz o registro dos serviços realizados. A

BT11 informou que esse registro é feito “*na biblioteca central, em sua unidade não há usuários com essas características*”. Na B10 não são atendidos os usuários com deficiência visual, por essa razão não tem dados estatísticos.

“Números são importantes, mas devem fazer sentido, ser carregados de significados.” (ALMEIDA, 2000, p. 20). As estatísticas constituem-se como uma ferramenta gerencial que apoia o planejamento e orienta a tomada de decisão. A prática de registrar dados estatísticos faz com que os bibliotecários se tornem produtores de informação, para tanto os registros devem ser confiáveis e constantemente atualizados. Sob essa perspectiva, apenas duas bibliotecas (14,28%) podem avaliar seus serviços com base nos dados coletados.

Os gestores de bibliotecas, muitas vezes, têm seu tempo preenchido por atividades técnicas e vinculadas ao atendimento aos usuários, fazendo com que as ações de cunho gerencial sejam relegadas. Conforme se constatou, na maior parte das bibliotecas das IES do município de Florianópolis, um bibliotecário responde por todas as atividades do setor, fato que pode justificar a ausência de práticas de gestão.

#### 4.2.2.7 Da satisfação dos usuários

Dada a importância do usuário na prestação de serviços, é necessário conhecer seu grau de satisfação.

Concomitantemente com a avaliação de necessidades, o serviço de sua biblioteca deveria monitorar a eficiência sistematicamente e identificar áreas que precisam ser melhoradas. As pesquisas são ferramentas eficientes para agregar respostas de usuários e informações de incidentes com os usuários que também são válidas como um indicador de novos problemas bem como a necessidade de um exame mais específico do serviço. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 79).

A satisfação dos deficientes visuais quanto aos serviços prestados é mensurada em duas bibliotecas (14,28%). Na B14, é avaliada periodicamente a satisfação desse grupo de usuários, enquanto na B11, é avaliada a totalidade de usuários, sem especificar grupos com características específicas. Na B7 e na B10, os alunos com deficiência



visual não haviam utilizado os serviços da biblioteca até o momento da coleta de dados e as demais não têm usuários com essas características.

A avaliação do serviço pelo usuário é difícil de ser mensurada, pois as expectativas e percepções em relação ao serviço variam de pessoa para pessoa, o que as torna um conceito subjetivo. Ainda assim deve ser feita, porque por meio desta são identificadas as insatisfações do usuário e pode-se mapear os pontos a serem melhorados (CORRÊA; CAON, 2010). Tratando-se de um grupo de usuários com características tão singulares, é necessário que sua satisfação seja avaliada com regularidade e que os comentários feitos à equipe da linha de frente sejam levados ao gestor da biblioteca com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Vergueiro (2007, p. 73) considera que

[...] é importante que todos os envolvidos na prestação de serviços de informação estejam atentos àquelas mensagens que partem espontaneamente do cliente em direção à unidade de informação, que em geral surgem sob a forma de *sugestões ou críticas aos serviços*. (Grifo do autor)

Cabe ao gestor da biblioteca orientar a equipe no sentido de coletar esses dados, utilizando-os como subsídios para melhorar a eficiência e eficácia dos serviços. Do contrário, tanto os usuários quanto a equipe ficariam desestimulados pelo fato da avaliação não resultar em melhorias.

#### 4.2.2.8 Do acesso a computadores com tecnologia adaptada

O acesso a computadores com tecnologia adaptada propicia aos deficientes visuais participar

[...] do mesmo processo de aprendizagem que os seus colegas. As bibliotecas deveriam oferecer aos estudantes incapazes de utilizar material impresso treinamento no uso de recursos disponíveis para pesquisa. [...] Poucas bibliotecas utilizam a variedade de tecnologias e sistemas que bibliotecas para cegos têm para adquirir, produzir e distribuir conteúdo acessível. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 32 e 76).

Foram identificadas três bibliotecas (21,42%) que disponibilizam esses recursos, sendo que apenas uma atende a deficientes visuais (B14). Nas restantes (78,57%), esses recursos não são disponibilizados. A BT7 informou que “*Se houvessem computadores com essa tecnologia, ficariam nas salas de aula.*” Na biblioteca que possui três usuários com deficiência visual, a BT10 afirmou que “*os equipamentos ficam em outros setores*”, mas não soube informar se no setor de informática ou nos departamentos. Em duas bibliotecas (14,28%), as bibliotecárias afirmaram que os equipamentos serão disponibilizados depois de identificar o perfil dos usuários, para evitar que se crie uma estrutura que não atenda suas necessidades. Nas demais, a ausência de demanda foi empregada como justificativa para a não disponibilização de computadores adaptados para deficientes visuais.

“Os equipamentos influenciam o funcionamento da biblioteca e suas relações com os usuários.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 211). Por essa razão, disponibilizar equipamentos acessíveis, antecipando-se a demanda, indicaria a intencionalidade da instituição em receber alunos com essas características. Os requisitos de acessibilidade para deficientes visuais estão relacionados na Portaria 1.679 (1999), e devem ser disponibilizados mediante solicitação do usuário. Pupo, Melo e Ferrés (2008) sugerem, ainda, as seguintes tecnologias assistivas para uso no computador: dispositivos apontadores alternativos, teclados alternativos, ponteiros de cabeça, sistemas de entrada de voz, ampliadores de tela, leitores de tela om síntese de voz, linhas Braille. Além disso, informam *softwares* específicos para cada caso, alguns sem custo de instalação e uso.

A criação de uma estrutura acessível a todos depende mais do conhecimento e boa vontade dos profissionais do que da destinação de recursos financeiros, pois muitos dos recursos necessários não envolvem investimentos financeiros e sim a intencionalidade de estruturar ambientes e serviços acessíveis.

#### 4.2.2.9 Da disponibilização de computadores em número suficiente

Considerando-se a relevância das TIC nos serviços de informação, torna-se relevante avaliar a quantidade de computadores disponíveis.

Os recursos digitais de informação são vitais a estudantes, e as bibliotecas acadêmicas necessitarão garantir computadores em número suficiente, equipados com tecnologia adaptada apropriada. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 28)

A disponibilização de computadores com tecnologia adaptada em quantidade suficiente foi afirmada por três bibliotecárias (21,42%). A BT6 informou que a instalação desses equipamentos está “*em fase de implantação, de acordo com a execução do Projeto de Acessibilidade da rede*”; a BT13 respondeu afirmativamente porque “*todas as máquinas têm a mesma configuração*.” A BT14 afirmou que a quantidade de computadores disponibilizados atende a necessidade dos usuários, “*mas solicitamos a aquisição de I pads, pois muitos aplicativos desenvolvidos para esses aparelhos facilitam o acesso de deficientes visuais aos conteúdos*”. Além dos computadores essa biblioteca dispõe, para uso em seu recinto e para empréstimo, outros equipamentos que permitem o acesso às obras, tais como lupas, MP3 e *notebooks* com tecnologia adaptada.

A influência das instalações de apoio na prestação de serviços deve ser levado em consideração pelos gestores. “As operações de serviço podem ser diretamente afetadas pelo projeto das instalações.” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2003, p. 129). Prover a estrutura adequada para que os usuários possam utilizar todos os benefícios de um serviço é fator determinante para sua satisfação. Tratando-se de serviços acessíveis, nos quais o uso de TIC é essencial, os equipamentos ganham destaque. Além disso,

As instalações de apoio são evidências físicas e, como tal, são consideradas pelos clientes na avaliação do serviço; ainda que possam não representar a parte fundamental do serviço, seu aspecto, caso inadequado, pode comprometer a avaliação do cliente. (GIANESI; CORRÊA, 2010, p. 131).

Sendo assim, do ponto de vista da gestão e da legislação, cabe à instituição providenciar os equipamentos necessários para os usuários, considerando as especificidades de suas necessidades. Tais medidas propiciam mais do que garantir o acesso às fontes de informação,

corroboram também para a permanência desses alunos no ensino superior.

#### 4.2.2.10 Das tecnologias disponíveis

As alternativas de acesso ao conteúdo das fontes de informação devem ser avaliadas de acordo com as necessidades do usuário.

As bibliotecas deveriam estar cientes da variedade de soluções de software e hardware usadas para pessoas incapazes de utilizar material impresso quando criarem ou expandirem as suas coleções digitais. [...] Os funcionários deveriam ter competência para ajudar os clientes a resolver problemas técnicos. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 49).

Com relação às tecnologias disponíveis, constatou-se que os *softwares* de leitura de tela e os *softwares* de ampliação da fonte da tela são disponibilizados em uma biblioteca (7,14%); *display* em Braille em duas bibliotecas (14,28%), assim como funcionários capacitados para resolver problemas técnicos.

Os *softwares* e o funcionário capacitado para resolver problemas técnicos estão presentes na B14, que atende usuários com deficiência visual, assim como alguns guarda-volumes reservados para pessoas com deficiência, sinalizados em Braille. É possível que nas outras IES que tenham ou já tiveram alunos com deficiência visual os *softwares* e equipamentos acessíveis sejam disponibilizados, já que outros respondentes mencionaram a presença de pessoas com deficiência em suas instituições. No entanto, os dados coletados indicam que não estão vinculados aos serviços de informação prestados pelas bibliotecas.

Em outra IES (7,14%), todas as salas são sinalizadas em Braille, inclusive a biblioteca (B7). Essa sinalização está vinculada a um programa institucional de acessibilidade que além da sinalização em Braille tornou acessíveis as instalações físicas da instituição, mas no interior da biblioteca não há informações em Braille. Na B6 um funcionário está apto a resolver problemas técnicos, capacitado pela ACIC.

Essa questão aborda dois fatores fundamentais na prestação de serviços, a importância de se prover a estrutura adequada para execução

das atividades e a necessidade de se ter pessoas aptas a utilizar essa estrutura, de forma a oferecer serviços de qualidade. Caso haja desequilíbrio entre ambos, o serviço sofrerá prejuízo.

#### 4.2.2.11 Da disponibilização de *web sites* acessíveis

As instituições necessitam estar atentas à acessibilidade de seus *sites*, dada sua participação no processo de comunicação entre a organização e seus clientes.

As bibliotecas deveriam selecionar os *web sites* acessíveis e apropriados como parte dos seus serviços e oferecer *links* com outros recursos ou atividades que ofereçam informação. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 31)

A pesquisa nos sites das bibliotecas pesquisadas revelou que não são ofertados *links* de recursos acessíveis aos deficientes visuais. No site da B6, encontrou-se o link “Libras”

Entende-se que é preciso ir além da seleção e indicação e tornar acessíveis os serviços e as informações digitais disponibilizados pela biblioteca. Dessa forma, possibilita-se o acesso a todas as pessoas, independente de circunstâncias ou ferramentas de acesso e navegação, por meio de tecnologia assistiva ou móvel. Além do que, *sites* acessíveis a pessoas com deficiência são três vezes mais fáceis de serem utilizados por todos (NIELSEN, 2001).

O espaço digital permite, além de reproduzir o que se faz no espaço tridimensional, construir o algo novo, que ainda não seja ofertado, como a acessibilidade à informação. A acessibilidade digital consiste em

[...] tornar disponível ao usuário, de forma autônoma, toda a informação que lhe for franqueável (informação para a qual o usuário tenha código de acesso ou, então, esteja liberada para todos os usuários), independentemente de suas características corporais, sem prejuízos quanto ao conteúdo da informação. Essa acessibilidade é obtida combinando-se a apresentação da informação de formas múltiplas, seja através de uma simples redundância, seja através de um sistema automático de transcrição

de mídias, com o uso de ajudas técnicas (sistemas de leitura de tela, sistemas de reconhecimento da fala, simuladores de teclado etc.) que maximizam as habilidades dos usuários que possuem limitações associadas a deficiências. (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002, p. 85).

O acesso dos usuários ao espaço digital pode ocorrer de modo presencial, quando a pessoa acessa os conteúdos na biblioteca, demandando a oferta de equipamentos adequados para esse acesso, ou de forma remota, acessando serviços e acervos *on-line*. Cabe à biblioteca criar condições de acessibilidade para ambas as formas de acesso, de acordo com os critérios mencionados anteriormente. Para deficientes visuais, recomenda-se a disponibilização de *softwares* ampliadores de fonte e de leitura de tela, possibilidade de usar os recursos do teclado como alternativa ao *mouse*, opção de acesso sonoro à informação, esteja ela em forma de texto ou imagem. Tais recursos são disponibilizados por uma biblioteca, conforme se mencionou na seção 4.2.2.10.

Em alguns países, os trabalhos desenvolvidos resultam em iniciativas concretas, como *World Wide Web Consortium* (W3C), comitê gestor de diretivas para Internet, que estabelece princípios para promover a acessibilidade no espaço digital (TORRES; MAZZONI; ALVES, 2002).

A verificação da acessibilidade pode ser feita por meio de dois métodos: avaliação preliminar, quando avalia o *site* em linhas gerais, e avaliação de conformidade, ao confrontar o site com as recomendações de acessibilidade (MELO; PUPO, 2010, p. 34). Devem ser avaliados os navegadores gráficos e textuais, observando *zoom*, contraste entre texto e plano de fundo e estilos pré-definidos.

A avaliação dos *sites* deve ser realizada por validadores automáticos (*softwares* e serviços *on-line*), especialistas (profissionais da área) e usuários deficientes, através de testes direcionados. Convém lembrar que *web sites* acessíveis são mais fáceis de serem utilizados por todos os usuários, beneficiando mais as organizações, que têm aumentado seu universo de usuários, do que às pessoas com deficiência (TORRES, 2012).

Nesta pesquisa, a avaliação foi superficial, pois outros fatores além dos *web sites* foram considerados. A consulta revelou, além da ausência dos critérios de acessibilidade, inconsistência em algumas informações disponibilizadas. Notou-se, desde a ausência de dados,

como os de contato com o setor, até informações de serviços que não são prestados. Os tutoriais disponibilizados pelas bibliotecas não atendem aos padrões de acessibilidade. Os elementos textuais podem ser acessados mediante uso dos softwares de leitura de tela e ampliadores de fontes, mas não encontrou-se descrição de figuras ou outros elementos que permitissem acesso ao seu conteúdo

Considerando o peso da tecnologia na vida das pessoas, e no desempenho das atividades acadêmicas, tornar os *sites* acessíveis torna-se tão importante quanto promover a acessibilidade aos conteúdos que as bibliotecas produzem.

#### 4.2.2.12 Da capacitação de usuários

Ao capacitar o usuário, a biblioteca contribui na construção de sua autonomia.

As bibliotecas deveriam oferecer aos estudantes incapazes de utilizar material impresso treinamento no uso de recursos disponíveis para pesquisa. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 32)

As capacitações no uso dos recursos disponíveis aos deficientes visuais são oferecidas em três bibliotecas (21,42%). A BT6 respondeu que “*as capacitações são personalizadas de acordo com a necessidade do usuário.*” Na B13, as capacitações são em parceria com o programa institucional de acessibilidade e na B14, a capacitação é atribuição do setor responsável pela promoção da acessibilidade na biblioteca. Nesse setor, também são confeccionados *folders* informativos em fonte maior, legíveis por pessoas com baixa visão.

Convém ressaltar que capacitar os usuários não significa torná-los especialistas em informação, mas torná-los aptos a utilizar os serviços e propor melhorias, quando for o caso (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 490). Os usuários participam do processo de prestação do serviço, por isso devem ser orientados para maximizar os resultados obtidos. “[...] podem-se até conseguir ganhos de produtividade aproveitando-se da presença do cliente, desde que se tenham em mente suas necessidades, se entenda seu comportamento e se adapte esse comportamento, através de treinamento.” (GIANESI; CORRÊA, 2010, p. 131). Além disso, as TIC facilitam a interação dos usuários com os

processos de serviços, tornando-os menos dependentes dos prestadores de serviço (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2003).

Pode-se concluir que educar os usuários resulta em melhorias na qualidade do serviço prestado. Tratando-se de usuários com necessidades diferenciadas, a capacitação torna-se ainda mais relevante, apesar de não ser uma prática usual.

#### 4.2.2.13 Das obras acessíveis disponíveis

É primordial que a biblioteca adequar o acervo às necessidades do usuário.

O serviço de biblioteca ideal é aquele onde cada indivíduo, independente do grau de limitação visual, tem acesso aos materiais e informação na hora em que necessite em um formato que possa ser utilizado, e em quantidades que sejam suficientes, e cujas necessidades são compreendidas. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 26).

Ao perguntar sobre os formatos de obras disponíveis para deficientes visuais, obtiveram-se como resposta seis ocorrências para formato Braille (42,85%) e quatro ocorrências para áudio livros (28,56%). As bibliotecas B7 e B13 (14,28%) possuem somente obras em Braille e as bibliotecas B6, B10, B11 e B14 (28,56%) possuem acervo em Braille e áudio livros, mas a BT6 mencionou a dificuldade de encontrar obras acadêmicas acessíveis, “*a maioria dos títulos acessíveis disponíveis são de obras de literatura.*”

A BT4 declarou que

Se eu pedir recursos para adquirir livros em Braille não vou conseguir porque não temos alunos cegos na instituição. Então estou entrando em contato com outras instituições e pedindo doações, assim quando tivermos um aluno com deficiência visual já teremos algum material para ele.

Essa fala reafirma o entendimento de que as atitudes dos profissionais envolvidos nos processos estão diretamente relacionadas à execução dos serviços.



O formato Braille é apropriado para pessoas que tenham sido alfabetizadas em Braille, fato que normalmente ocorre quando o indivíduo nasce cego ou perde a visão ainda jovem. Também é utilizado por pessoas com baixa visão. Obras nesse formato apresentam um volume físico bem maior que as impressas à tinta e requerem cuidados especiais de armazenamento, caso contrário a impressão em relevo pode ser amassada e comprometer a leitura. Os áudio livros estão disponíveis no mercado livreiro e podem ser reproduzidos em CDs, DVDs e MP3, ou seja, requerem equipamentos específicos para sua utilização. A maioria dos títulos disponíveis são obras de entretenimento, mas atendem a todas as pessoas, não só aos deficientes visuais (MELO; PUPO, 2010).

Identificar as necessidades dos usuários é o primeiro passo para se oferecer serviços de qualidade. “Essa identificação pode e deve ser feita através de pesquisas quantitativas ou qualitativas, as quais devem ser periódicas, dado que as necessidades – e principalmente as expectativas – dos consumidores mudam ao longo do tempo.” (GIANESI; CORRÊA, 2010, p. 131).

Além disso, as obras disponibilizadas são o bem facilitador do serviço, seu elemento tangível e, portanto contribuem para agregar valor ao serviço prestado.

#### 4.2.2.14 Do acesso a catálogos *on-line*

Os catálogos são recurso fundamental para o acesso e uso das bibliotecas.

Os catálogos *on-line* permitem aos usuários navegar independentemente, utilizando tecnologia adaptativa. Isso aumenta o nível de serviços e oferece maior satisfação, por causa da ligação direta entre o usuário e a coleção. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 45).

Catálogos *on-line* são disponibilizados por todas as bibliotecas. Na B3, no período de coleta de dados, o acesso ao catálogo estava indisponível em função de problemas com o *software* de gerenciamento. Na B4, o acesso ao catálogo é permitido apenas aos usuários da instituição que, mediante digitação de matrícula e senha podem acessá-lo remotamente.

Os catálogos são “[...] a memória das unidades de informação. Todas as operações de serviços aos usuários e as de gestão têm como base a exploração dos catálogos.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 197)

Caracterizam-se como um bem facilitador por ser um elemento tangível fornecido ao usuário, mesmo que seja no formato digital (GIANESI; CORRÊA, 2010). Constituem-se como recurso fundamental para a localização das obras, tanto no recinto da biblioteca quanto via acesso remoto.

A opção de pesquisa de obras acessíveis teve duas ocorrências (14,28%). No *site* das B13 e B14, é possível selecionar “Pesquisa Acessibilidade” e obter a relação das obras acessíveis que a biblioteca dispõe. Os arquivos digitais podem ser acessados mediante digitação de matrícula e senha do aluno, em conformidade com a Lei 9.610 (1998), que trata da transcrição de obras para formatos acessíveis. Na B13 foram localizadas 59 obras e na B14, 33. Na B7 esta opção de pesquisa está disponível, mas não constam obras acessíveis. Nas demais bibliotecas que utilizam o mesmo software das bibliotecas B13 e B14 esta opção não é disponibilizada

#### 4.2.2.15 Da transcrição de conteúdos

Cabe às bibliotecas promover o acesso aos serviços de informação.

O Braille, serviços de gravação, impressão com a fonte ampliada e outras tecnologias apropriadas deveriam ser utilizadas para oferecer acesso à informação e documentação escrita às pessoas com limitação visual. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 22).

O serviço de transcrição ou de leitura dos conteúdos é disponibilizado em duas bibliotecas (14,28%), sendo que em uma (B13) não existe demanda para esse tipo de serviço. Na B14, a oferta desse serviço é proporcional ao ingresso de alunos com deficiência visual na instituição. Nas outras duas em que há usuários com deficiência visual (B7 e B10), a biblioteca não os atende ou até a data da entrevista o aluno não tinha ido à biblioteca. Nas demais (85,71%), foi relatado que os usuários não solicitam esse serviço. A BT12 mencionou que

*“antigamente um funcionário lia o jornal para um usuário com deficiência visual que vinha todo dia na biblioteca.”*

Conforme abordado anteriormente, a transcrição de conteúdos de informação para formatos acessíveis é garantida por lei, portanto não deveria representar um obstáculo no acesso à informação. Configura-se como um serviço explícito, um benefício percebido pelo usuário, que resulta na disponibilização de um bem facilitador, a obra solicitada. (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2003).

Das três IES que têm alunos com essas características apenas uma presta esse serviço. A princípio, considerou-se a hipótese de que a ACIC estaria suprindo essa demanda por fontes de informação, entretanto Chaves (2012) esclareceu que não é papel desta organização prestar esse tipo de serviço. Seu trabalho é no sentido de capacitar esses alunos a exigir que se cumpra o que a legislação estabelece. Portanto, não foi possível identificar como pessoas que não utilizam material impresso acessam as fontes de informação para desempenhar suas atividades acadêmicas.

#### 4.2.2.16 Dos formatos de obras solicitados

A solicitação de obras em formatos específicos revela dados importantes sobre as necessidades dos usuários.

As bibliotecas para cegos precisam desenvolver políticas e procedimentos adequados para assegurar que os clientes possam obter informação e materiais para leitura prazerosa nos formatos de suas escolhas [...]. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 49).

Sobre os formatos de obras solicitadas, quatro bibliotecas (B6, B10, B11 e B14) (28,56%) informaram que seus usuários solicitam o formato Braille e os áudio livros; três bibliotecas (B10, B11 e B14) (21,42%) atendem pedidos de obras faladas digitais e duas (B11 e B14) (14,28%) de obras em Daisy.

A distinção entre áudio livros e obras faladas digitais é que os livros digitais “[...] são cópia do conteúdo de qualquer livro para um arquivo de computador que possa se reconhecido por algum editor de texto.” (MELO; PUPO, 2010, p. 10). Os áudio livros resultam da gravação de uma pessoa lendo a obra, em geral atores profissionais.

Percebe-se que o formato Daisy não foi informado como disponível aos usuários, mas é mencionado entre os solicitados, refletindo a existência de uma lacuna entre a necessidade dos usuários e o acervo ofertado pela biblioteca. Trata-se de um livro digital que permite o acesso ao conteúdo ortográfico ou áudio do texto, podendo ser impresso em Braille. No Brasil, o MEC disponibiliza gratuitamente o *software Mecdaisy*, que reproduz textos nesse formato (MELO; PUPO, 2010).

Esta questão trouxe um dado importante. Nesse caso, tornar o conteúdo acessível não depende tanto de equipamentos ou tecnologias assistivas, mas sim de estabelecer um canal de comunicação entre as partes. Isso pode ser feito por meio da observação ou perguntando diretamente ao usuário. Em uma abordagem formal pode-se utilizar o questionário, preenchido pelo usuário ou mesmo pelo funcionário da biblioteca (VERGUEIRO, 2007).

É possível que no imaginário dos profissionais a acessibilidade esteja vinculada às tecnologias e ao espaço físico e por essa razão a realidade seja essa que se observou. A aproximação com os usuários, buscando conhecer sua real necessidade, independente de suas características, não pode mais ser adiada. Não só o gestor, mas toda a equipe deve estar preparada para ouvir o que essas pessoas têm a dizer e na medida do possível aplicar as informações em suas operações de serviço.

#### 4.2.2.17 Do empréstimo entre bibliotecas

Este recurso é eficaz para suprir a necessidade de informação dos usuários.

O empréstimo entre bibliotecas não substitui a necessidade de coleções locais fortes, mas melhora as coleções disponíveis aos usuários. Todas as bibliotecas deveriam oferecer um sistema de empréstimo entre bibliotecas eficientes, mas como é dispendioso criar e produzir materiais em formatos alternativos, também é importante que as bibliotecas para cegos com uma coleção pequena e recursos limitados, procurem materiais pelo empréstimo entre bibliotecas. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 36).

O serviço de empréstimo ou solicitação de empréstimo de obras acessíveis a outras bibliotecas ou instituições é disponibilizado em sete bibliotecas (50%). Esse índice de respostas positivas justifica-se pelo fato de oito instituições serem *multicampi* e possuir em outras unidades obras acessíveis. Assim, caso haja demanda, as obras poderão ser solicitadas na própria instituição.

A BT5 mencionou que esse serviço “*está em fase de elaboração com a UDESC, onde fiz estágio no setor de informática realizando a digitalização das obras.*” A BT6 solicita o empréstimo quando a biblioteca não possui a obra solicitada e na B7 e na B12 são emprestadas obras apenas entre as unidades da instituição. A BT10 afirma que “*o serviço é disponibilizado, mas não é solicitado*”; a BT11 informou que “*o empréstimo de obras acessíveis é realizado entre as unidades da instituição e com as bibliotecas das instituições que compõem a rede ACAFE*”. Na B14, essa é uma prática usual, embora em algumas ocasiões “*não se encontrou as obras procuradas.*”

O empréstimo entre bibliotecas é um serviço consolidado, entretanto cabe à instituição providenciar as fontes de informação que os usuários necessitem. Chaves (2012) desconhece a IES “*que disponibilize as obras das bibliografias básicas das disciplinas dos cursos de graduação em formato acessível.*” Afirma que esse seria um indicativo de que a instituição trabalha em prol da acessibilidade. “*A ACIC não tem a responsabilidade de prover as obras que os acadêmicos necessitam, seu trabalho é no sentido de torná-los autônomos e capazes de reivindicar seus direitos.*”

Sob o prisma da gestão, as obras são bens facilitadores e influenciam na capacidade de atender as demandas. Por essa razão, interferem nos custos das operações, na programação da produção de serviços e no seu tempo de execução (GIANESI; CORRÊA, 2010).

Ao tomar emprestada a obra acessível em outra instituição a biblioteca pode atender seu usuário com mais rapidez e direcionar o funcionário para a execução de outra atividade que não a digitalização de uma obra.

#### 4.2.2.18 Da entrega das obras solicitadas

Tendo em mãos a obra que o aluno com deficiência visual solicitou, é preciso considerar que os usuários

[...] podem necessitar de serviços de entrega a partir de bibliotecas itinerantes, a entrega em casa ou pelo serviço postal. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 2009, p. 25).

Considerando as TIC incorporadas aos serviços de informação a forma mais apropriada de entrega de obras pode ser a digital, por meio do envio de arquivos por correio eletrônico.

Ao perguntar sobre como as obras solicitadas aos deficientes são entregues, predominou a forma presencial em cinco bibliotecas B5, B6, B11, B13 e B14 (35,71%). A BT5 informou que “*a entrega do material era presencial, o usuário frequentava bastante a biblioteca*”, até desistir do curso. A entrega por correio eletrônico foi mencionada em três bibliotecas B6, B11 e B14 (21,42%), que também fazem a entrega presencial.

A entrega das informações solicitadas caracteriza-se como um momento da verdade, “[...] momento em que o cliente entra em contato com qualquer aspecto da empresa fornecedora de serviços.” (GIANESI; CORRÊA, 2010, p. 87). A soma de todos os momentos da verdade durante a prestação de um serviço é denominada de ciclo do serviço. Esta pesquisa não analisou os ciclos de todos os serviços, e sim os serviços no todo. No entanto, entendeu-se que esse deveria ser avaliado.

Sua relevância está relacionada à agilidade na prestação do serviço. Considerando as dificuldades de mobilidade decorrentes da deficiência visual torna-se necessário encontrar maneiras de facilitar a entrega das obras.

Cabe às bibliotecas avaliar periodicamente suas estratégias, observando os resultados obtidos e o que mais poderia ser feito, visando o aprimoramento dos processos (VERGUEIRO, 2007)

Mais uma vez, cabe ao gestor da biblioteca identificar a melhor maneira de atender as necessidades dos usuários. Em uma instituição menor o usuário pode preferir buscar o material pessoalmente, mas as facilidades derivadas da incorporação de tecnologias nos serviços devem ser incorporadas nas atividades. Esta pode ser uma forma de agregar valor ao serviço prestado, antecipando-se aos usuários por meio de ações que otimizam o uso do seu tempo.

### 4.3 ACESSIBILIDADE DO AMBIENTE FÍSICO

Embora a acessibilidade arquitetônica não seja o cerne desta pesquisa, foi abordada porque deve ser incluída nas instalações de apoio e influencia a prestação dos serviços (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2003). Tratando-se de bibliotecas, é necessário que os espaços estejam aptos a ser utilizados por todas as pessoas, independente se suas restrições físicas, antropométricas ou sensoriais.

As categorias observadas foram elencadas com base na NBR 9050 (2005), que determina padrões de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

Quadro 8 - Observação do ambiente físico.

PERGUNTA	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B9	B 10	B 11	B 12	B 13	B 14
Localização	I	I	A	PA	A	A	A	PA	A	I	A	I	A
Acesso	A	PA	I	I	A	I	A	I	PA	A	I	I	PA
Porta de entrada	A	I	A	I	A	A	A	A	A	A	I	I	A
Área de recepção	A	PA	I	A	PA	A	A	A	A	PA	PA	A	A
Espaço interno	PA	I	I	PA	A	A	A	PA	PA	A	I	A	PA
Pavimento	A	A	A	A	A	PA	A	PA	PA	A	PA	A	A
Acervo	A	I	PA	A	A	A	PA	A	PA	A	A	A	PA
Banheiros*	-	-	-	-	A	-	-	-	PA	A	A	-	A
Indicação de saída de emergência	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Sinalização	A	I	PA	PA	A	A	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
Informações	A	I	PA	PA	A	A	A	PA	I	A	PA	PA	A
Iluminação	A	I	A	I	PA	A	A	A	A	A	A	A	PA

Fonte: Dados de pesquisa (2012).

Legenda: A: adequado

PA: parcialmente adequado

I: inadequado

A IES (8) possui duas bibliotecas, uma para atender o ensino fundamental e outra para atender o ensino médio superior. Uma bibliotecária responde pelas duas bibliotecas e por sua determinação a entrevista foi concedida na biblioteca do ensino fundamental. Por essa razão, a observação desta biblioteca não foi possível. Assim, as informações relativas à B8 não constam no Quadro 8.

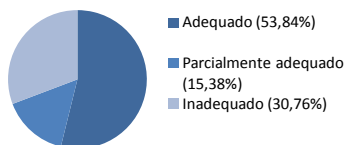
Os dados apresentados nesse quadro, referentes ao ambiente físico, indicam que embora o número de bibliotecas cujas características tenham sido consideradas não adequadas tenha sido baixo, em todas existem aspectos a serem corrigidos, como demonstra a análise desses dados, apresentados a seguir.

### **4.3.1 Localização**

A escolha da localização das instalações de uma organização prestadora de serviços está vinculada a natureza do serviço e deve considerar, entre outros fatores, o acesso ao serviço pelos usuários e a infraestrutura de transporte e comunicações (CORRÊA; CAON, 2010). Embora a NBR 9050 (2005) não mencione a localização, entendeu-se ser relevante incluí-la na análise, pelos motivos expostos acima. Nesta pesquisa, foram consideradas adequadas as bibliotecas que permitem aos deficientes visuais a mobilidade com autonomia. Foram avaliados o entorno da instituição, o trânsito nas imediações e as condições das calçadas e rodovias. Das 13 bibliotecas observadas, sete (53,84%) estão em conformidade com os critérios estabelecidos, isto é, permitem o acesso com autonomia, comodidade e segurança; outras duas bibliotecas (15,38%) foram classificadas como parcialmente adequadas, por apresentar elementos que dificultam a mobilidade, tais como escadas sem a opção de rampa, pavimentação irregular, existência de buracos e elevações no piso e desníveis sem sinalização entre calçada e estacionamento ou no interior dos prédios. Consideraram-se inadequadas quatro bibliotecas (30,76%) de instituições instaladas às margens de rodovia com trânsito intenso, ou em prédios cujo acesso seja dificultado por fatores arquitetônicos ou urbanísticos. Nesses casos, provavelmente o deficiente visual dependeria do auxílio de uma pessoa vidente, o que fere o princípio da autonomia



Gráfico 9 - Localização das instituições.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.2 Acesso

O acesso aos diferentes setores de uma organização precisa ser planejado de forma que seja acessível a todos.

O percurso entre o estacionamento de veículos e a(s) entrada(s) principal(is) deve compor uma rota acessível. Quando da impraticabilidade de se executar rota acessível entre o estacionamento e as entradas acessíveis, devem ser previstas vagas de estacionamento exclusivas para pessoas com deficiência, interligadas à(s) entrada(s) através de rota(s) acessível(is). (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 61).

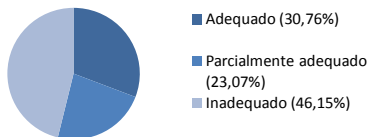
As vagas para estacionamento reservadas devem ser ocupadas por veículos que conduzam ou sejam conduzidos por pessoas com deficiência. Devem ser sinalizadas e seguir as orientações técnicas. A norma prevê para cada lote de 11 a 100 vagas, uma vaga reservada. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 61).

Considerou-se como acesso adequado os espaços com vagas reservadas para deficientes e livres de desníveis, com a presença de rampa acessível, de acordo com a NBR 9050 (2005), se necessário ou elevadores. Se houver escadas estas também devem estar em conformidade com a referida norma. Foram considerados, ainda, o contraste entre paredes e pisos, a ausência de obstáculos tais como

pilares, vasos decorativos e tapetes e a diferença de iluminação entre os ambientes, que pode alterar a percepção de pessoas com baixa visão.

Os acessos de quatro bibliotecas (30,76%) foram considerados adequados por se enquadrarem nas condições descritas acima e por oferecer espaço amplo para circulação. Em três instituições (23,07%), o acesso à biblioteca foi considerado parcialmente adequado porque embora a iluminação e o contraste entre paredes e pisos estivessem presentes, algumas colunas distribuídas pelo *hall* e corredores, a colocação de tapetes na entrada do prédio e a presença de desníveis dificultam a mobilidade do deficiente visual. Em alguns casos, o acesso é por escada e não há rampa, e em uma instituição para se chegar ao prédio da biblioteca é preciso passar pelo prédio administrativo, depois pelo estacionamento para então chegar à biblioteca. No caminho, não há sinalização tátil, embora ali estudem pessoas com deficiência visual. As seis bibliotecas (46,15%) consideradas inadequadas apresentaram diferença significativa de iluminação entre o corredor e o interior ou excesso de iluminação, desníveis entre o corredor ou *hall* de entrada e o interior da biblioteca, pavimentação e pisos irregulares ou ainda espaço restrito para circulação. Em uma das instituições visitadas, para se chegar à biblioteca é preciso subir uma escada de oito degraus, transpor o *hall* e descer dois andares por uma escada estreita ou pelo elevador. Ao chegar ao andar da biblioteca é preciso passar pelo espaço ocupado pelas mesas da cantina, entrar em um corredor e então acessar a porta da biblioteca. No momento da observação, a movimentação era pequena, mas no horário de intervalo, quando normalmente o fluxo de pessoas na biblioteca aumenta, é bastante provável que um deficiente visual tenha dificuldades adicionais em percorrer o trajeto necessário.

Gráfico 10 - Acesso às bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

### 4.3.3 Porta de entrada

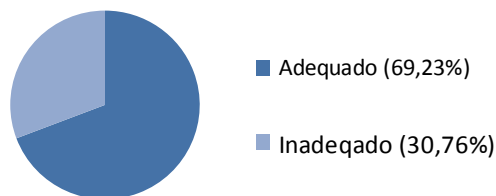
As portas de entrada devem apresentar vão livre mínimo de 0,80 m e altura mínima de 2,10 m e cores contrastantes com batentes e paredes. Nos casos em que a porta for de vidro, deve haver uma faixa ao longo de toda a largura da porta e outra na moldura, sinalizando a presença desse elemento arquitetônico.

Nas portas deve haver informação visual (número da sala, função etc.) ocupando área entre 1,40 m e 1,60 m do piso, localizada no centro da porta ou na parede adjacente, ocupando área a uma distância do batente entre 15 cm e 45 cm. A sinalização tátil (em Braille ou texto em relevo) deve ser instalada nos batentes ou vedado adjacente (parede, divisória ou painel), no lado onde estiver a maçaneta, a uma altura entre 0,90 m e 1,10 m. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 28).

Em nove bibliotecas (69,23%), as portas de entrada foram classificadas como adequadas. As de madeira apresentaram medidas em conformidade com a NBR 9050 (2005) e as de vidro faixa sinalizadora ou outro detalhe que informasse sua localização, como adesivos em cores contrastantes. Destaca-se a porta da B7, a qual está sinalizada em Braille.

As quatro bibliotecas (30,76%) avaliadas como inadequadas apresentaram diversas inadequações. Três são de vidro e não apresentaram faixa de alerta ou outro recurso que facilitasse sua visualização; em uma delas, foi feito um trabalho com jato de areia em tom claro, pouco perceptível. Outra, apesar de ser de madeira em cor diferente da parede, é de vai e vem, podendo provocar acidentes com deficientes visuais.

Gráfico 11 - Portas de entrada das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.4 Área de recepção

A área de recepção da biblioteca deve ser projetada visando facilitar a localização das informações procuradas, seja pelo tratamento pessoal prioritário, previsto no Decreto 5.296 (2004), seja pela disponibilização de informações impressas ou táteis. Foram avaliados vários elementos presentes na entrada das bibliotecas ou próximos a elas: catraca, guarda-volumes, área de circulação e balcão de atendimento. Nos locais em que houver catraca, pelo menos uma em cada conjunto deve ser acessível. A passagem por estas deve atender a medida mínima de circulação, prevista na NBR 9050 (2005). O acesso aos guarda-volumes deve ser livre de barreiras e sua sinalização perceptível por pessoas com deficiência visual. A área de circulação e a disposição dos móveis e equipamentos devem ser projetadas em conformidade com o Desenho Universal, garantindo assim a circulação de todas as pessoas.

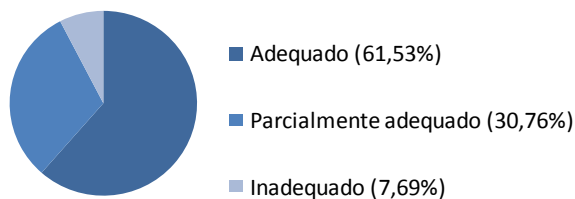
O balcão de atendimento deve estar de acordo com as especificações técnicas; seu revestimento deve ser fosco para evitar reflexos e em cores que contrastem com os demais elementos. “Nos locais em que o atendimento ao público for realizado em mesas, pelo menos 5% do total de mesas, com no mínimo uma, devem ser acessíveis. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 89).

Das bibliotecas avaliadas, oito (61,53%) estão em conformidade com as especificações. Em uma delas, foi instalado piso podotátil desde a porta de entrada até o setor que atende aos usuários com deficiência. Outras quatro (30,76%) foram consideradas parcialmente adequadas em função de apresentarem: espaço reduzido para circulação, pouco

contraste entre paredes e piso, guarda-volumes de difícil acesso e com sinalização em fontes pequenas e elementos arquitetônicos que prejudicam a mobilidade, tais como painéis, vasos com plantas e expositores. Em uma biblioteca, próximas às mesas de atendimento, estavam distribuídas pelo chão pilhas de livros e apostilas de aproximadamente um metro de altura, dificultando a mobilidade e ampliando a possibilidade de provocar acidentes.

Na biblioteca (7,69%), cuja área de recepção foi considerada inadequada, o espaço de circulação é restrito. Em frente à porta de entrada, foi instalada uma catraca e não há outro acesso. À esquerda ficam os guarda-volumes, separados da entrada por uma divisória com meia parede de vidro. À direita, com o mesmo tipo de divisória estão a sala do setor administrativo (coordenação, processo técnico) e o balcão de empréstimo, no mesmo espaço. O atendimento é feito por uma 'janela' no vidro, sem que os limites estejam sinalizados. A entrega de materiais é feita por esse espaço.

Gráfico 12 - Área de recepção das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.5 Espaço interno

O espaço interno das bibliotecas deve ser organizado de forma a favorecer a circulação, evitando becos, corredores estreitos, áreas sem uso e elementos que dificultem a orientação, como espelhos, portas de correr e painéis de vidro. Faixas guias táteis podem ser utilizadas para sinalizar a rota desde a entrada da biblioteca até os setores específicos. Desníveis no piso devem ser evitados, tapetes e forrações devem ser embutidos e nivelados com o pavimento e escadas, rampas e elevadores devem ser sinalizados de acordo com as especificações técnicas. Elementos como extintores, murais e telefones públicos devem ser detectáveis no chão para evitar acidentes. Se houver escadas, “os corrimãos devem ter largura entre 3,0 cm e 4,5 cm [...]. Deve ser

deixado um espaço livre de no mínimo 4,0 cm entre a parede e o corrimão. Devem permitir boa empunhadura e deslizamento, sendo preferencialmente de seção circular.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 46).

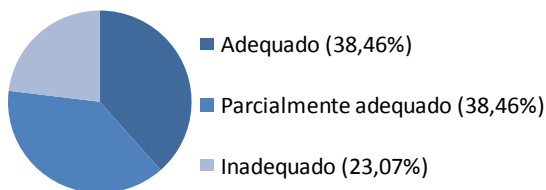
As orientações para balcões de atendimento e de auto-serviço mencionam apenas medidas que atendem cadeirantes. Os corredores próximos devem estar vinculados a rotas acessíveis, garantindo-se as áreas de circulação e manobra no seu início e término, com largura de no mínimo 0,90 m. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005).

“Pelo menos 5%, com no mínimo uma das mesas devem ser acessíveis. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10% sejam adaptáveis para acessibilidade.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 88).

O espaço interno de cinco bibliotecas (38,46%) está de acordo com as especificações; em outras cinco (38,46%), foi considerado parcialmente adequado. Os principais problemas encontrados foram a diferença de iluminação entre os ambientes interno e externo, o excesso de iluminação que provoca reflexos, a falta de contraste entre móveis, paredes e piso e a presença de barreiras arquitetônicas e objetos como vasos de plantas, lixeiras em espaços de circulação sem a devida sinalização.

Em três bibliotecas (23,07%), esse aspecto foi considerado inadequado por integrar elementos que prejudicam a circulação, como espaço reduzido para circulação, corredores que formam becos, elementos estruturais pouco perceptíveis que podem provocar acidentes, como um vidro transparente com o brasão da instituição em jato de areia, fixado entre duas colunas de alvenaria no centro da biblioteca, ou colunas em tons próximos às paredes e piso. Em outra biblioteca encontraram-se paredes de vidro sem identificação e os terminais de consulta em um móvel do mesmo tom das paredes e piso no meio do espaço de circulação, entre o acervo e as mesas de atendimento. Esses elementos aliados ao excesso de luminosidade dificultam o trânsito de pessoas com baixa visão pelo espaço.

Gráfico 13 - Espaço interno das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.6 Pavimento

A pavimentação dos espaços requer alguns cuidados.

Os pisos devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, que não provoque trepidação em dispositivos com rodas [...] Recomenda-se evitar a utilização de padronagem na superfície do piso que possa causar sensação de insegurança (por exemplo, estampas que pelo contraste de cores possam causar a impressão de tridimensionalidade).

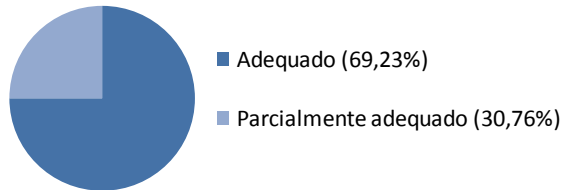
Os capachos devem ser embutidos no piso e nivelados de maneira que eventual desnível não exceda 5 mm. Os carpetes e forrações devem ter as bordas firmemente fixadas ao piso e devem ser aplicados de maneira a evitar enrugamento da superfície. Tapetes devem ser evitados em rotas acessíveis. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p.39- 40).

O pavimento é o elemento que tem a função de orientar e informar as pessoas com deficiência visual e foi uma das categorias na qual se encontrou menos problemas. Deve ser estável, antiderrapante, sem rugosidades no mesmo material, sem desníveis e não deve refletir a luminosidade excessivamente. Ao se optar pela instalação de pisos táteis, direcionais ou de alerta, deve-se evitar a instalação incorreta, pois o uso inadequado é mais prejudicial do que sua ausência. O piso tátil de alerta deve ser utilizado para sinalizar situações que envolvem risco de segurança. O piso tátil direcional de alerta indica a ausência ou descontinuidade de linha-guia identificável ou quando houver caminhos

preferenciais de circulação (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005). Podem ser empregados também pavimentos de cor para sinalizar perigo ou delimitar espaços, como uma faixa em tom contrastante antes de rampas ou escadas.

Verificou-se que nove bibliotecas (69,23%) estão em conformidade com as especificações técnicas e quatro bibliotecas (30,76%) foram consideradas parcialmente adequadas, registrou-se a presença de desníveis ou diferenças de textura, resultantes da junção de espaços antes independentes.

Gráfico 14 - Pavimento das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.7 Organização do acervo

Em relação ao acervo, a NBR 9050(2005) recomenda

A distância entre estantes de livros deve ser de no mínimo 0,90 m de largura [...]. Nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, deve haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas. Recomenda-se a rotação de 180° [...]. Recomenda-se que as bibliotecas possuam publicações em Braille, ou outros recursos audiovisuais. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 88).

Considerando o acesso dos deficientes visuais às obras, avaliaram-se ainda as etiquetas dos livros, a localização e a sinalização do acervo.

Observou-se que em todas as bibliotecas a fonte utilizada nessas etiquetas das obras é pequena. Em oito bibliotecas (61,53%), o acervo foi avaliado como adequado, tanto pela organização e disposição, quanto pela sinalização, em cores contrastantes e fontes maiores. Dentre

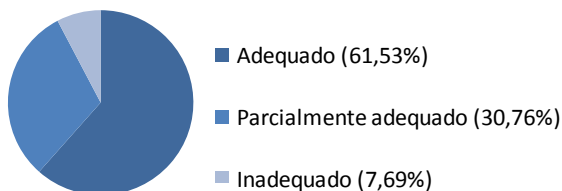


elas, os que possuem livros em formatos acessíveis os mantêm separados dos demais, devidamente sinalizados.

Quatro bibliotecas (30,76%) foram consideradas parcialmente adequadas, devido ao pouco contraste entre as cores adotadas na sinalização e ao tamanho das fontes utilizadas. Em uma biblioteca, as estantes estão dispostas perpendicularmente à área de estudo, diminuindo a iluminação nos corredores entre as estantes; em outra, os livros são identificados com três tipos diferentes de etiquetas, muitas desgastadas a ponto de tornarem-se ilegíveis. Houve, ainda, uma em que as estantes ficam ao lado de janelas amplas, favorecendo o excesso de luminosidade, comentado anteriormente.

Na biblioteca considerada inadequada (7,69%), as etiquetas dos livros estão desalinhadas, ora mais altas, ora mais baixas e o acervo não está sinalizado, o que dificulta a localização das obras. Além disso, o excesso de luminosidade agrava a situação.

Gráfico 15 - Acervo das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.8 Banheiros

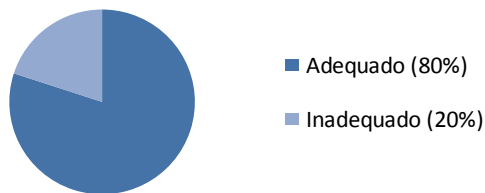
As organizações devem assegurar que

Os sanitários e vestiários de uso comum ou uso público devem ter no mínimo 5% do total de cada peça instalada acessível, respeitada no mínimo uma de cada. Quando houver divisão por sexo, as peças devem ser consideradas separadamente para efeito de cálculo. Recomenda-se a instalação de uma bacia infantil para uso de crianças e de pessoas com baixa estatura. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 64).

Dentre as bibliotecas observadas, cinco (38,46%) possuem banheiro em suas dependências. Destas, quatro bibliotecas (80%) tiveram seus banheiros avaliados como adequados, três não apresentam indicação de serem acessíveis aos deficientes, pois são dois: um masculino e um feminino. Na biblioteca que possui mais banheiros, dois são identificados como acessíveis pelo símbolo correspondente a cadeirantes.

Considerada parcialmente adequada, uma biblioteca (20%) alterou o símbolo que identifica a acessibilidade e a adaptação se aplica somente aos cadeirantes. No momento da observação, um banheiro feminino estava interditado e um cartaz indicava o uso do banheiro para deficientes.

Gráfico 16 - Banheiros das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.9 Indicação de saída de emergência

A esse respeito, a NBR 9050 (2005) determina que

As rotas de fuga e as saídas de emergência devem ser sinalizadas com informações visuais e sonoras. Os alarmes sonoros, bem como os alarmes vibratórios, devem estar associados e sincronizados aos alarmes visuais intermitentes, para alertar as pessoas portadoras de deficiência visual e as pessoas com deficiência auditiva. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 38).

A indicação de saída de emergência obedece ao padrão exigido pelas normas de segurança e foi encontrada em 100% das bibliotecas. Credita-se esse fato à exigência do corpo de bombeiros, que não

autoriza a ocupação do espaço se este não estiver em conformidade com o padrão de segurança exigido.

#### 4.3.10 Sinalização

A sinalização de uma biblioteca pode ser vista como um canal de comunicação com os usuários. Utiliza o formato visual, por meio de textos ou figuras, ou tátil, utilizando caracteres e figuras em relevo, ou Braille. A indicação de acessibilidade deve ser feita por meio do símbolo internacional de acesso. “Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a este símbolo.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 18). Da mesma forma, o símbolo internacional de pessoas com deficiência visual (cegueira) deve ser utilizado quando necessário, sem modificações, conforme as figuras a seguir.

Figura 7 – Símbolo internacional de acesso.



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2005, p. 18).

Figura 8- Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual.



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2005, p. 19).

A norma estabelece que a figura esteja voltada para o lado direito e permite que se utilize branco sobre fundo azul, branco sobre fundo preto ou preto sobre fundo branco.

Informações visuais devem seguir premissas de textura, dimensionamento e contraste de cor dos textos e das figuras para que sejam perceptíveis por pessoas com baixa visão. As informações visuais podem estar associadas aos caracteres em relevo. [...] A legibilidade da informação visual depende da iluminação do ambiente, do contraste e da pureza da cor.

As informações em Braille não dispensam a sinalização visual com caracteres ou figuras em relevo, exceto quando se tratar de folheto informativo. [...] devem estar posicionadas abaixo dos caracteres ou figuras em relevo.

Os textos, figuras e pictogramas em relevo são dirigidos às pessoas com baixa visão, para pessoas que ficaram cegas recentemente ou que ainda estão sendo alfabetizadas em Braille. Devem estar associados ao texto em Braille. As figuras em relevo devem atender às seguintes condições:

- a) contornos fortes e bem definidos;
- b) simplicidade nas formas e poucos detalhes;
- c) figura fechada, completa, com continuidade;
- d) estabilidade da forma;
- e) simetria. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 22, 25-26).

Nos casos em que houver escadas ou rampas, os corrimãos devem ser sinalizados com “[...]” anel com textura contrastante com a superfície do corrimão, sinalização em Braille, informando sobre os pavimentos no início e no final das escadas fixas e rampas [...]. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 29).

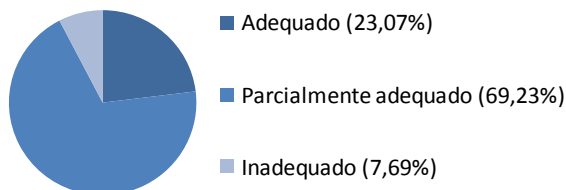
Todo degrau ou escada deve ter sinalização visual na borda do piso, em cor contrastante com a do acabamento, medindo entre 0,02 m e 0,03 m de largura. Essa sinalização pode estar restrita à projeção dos corrimãos laterais, com no mínimo 0,20 m de extensão. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 29).

A sinalização tátil no piso foi detalhada na seção que trata do pavimento. Deve ter cor contrastante com a do piso adjacente, e pode ser sobreposta ou integrada ao piso existente. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005).

Três bibliotecas (23,07%) estão sinalizadas conforme as especificações. Em nove (69,23%), a sinalização é parcialmente adequada; os problemas referem-se ao tamanho da fonte, a falta de padrão, a ausência de um espaço onde estejam reunidas ou à mescla de informações sobre a biblioteca, a instituição e outros assuntos.

Na instituição considerada inadequada (7,69%), não havia nenhum tipo de sinalização, nem mesmo a inscrição ‘biblioteca’ na porta, ao mesmo tempo estavam dispostas várias fotos pessoais da funcionária.

Gráfico 17 - Sinalização das bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

#### 4.3.11 Informações

As informações textuais devem:

- a) conter as mesmas informações escritas em Braille;
- b) conter apenas uma oração – uma sentença completa, com sujeito, verbo e predicado, nesta ordem;
- c) estar na forma ativa e não passiva;
- d) estar na forma afirmativa e não negativa;
- e) estar escritos na seqüência das ações, enfatizando a maneira correta de se realizar uma tarefa. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 23).

Quando dirigidas às pessoas com baixa visão, devem ser impressas “em fonte tamanho 16, com traços simples e uniformes e algarismos arábicos, em cor preta sobre fundo branco. Recomenda-se a combinação de letras maiúsculas e minúsculas, exceto quando forem destinadas à percepção tátil.” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 23)

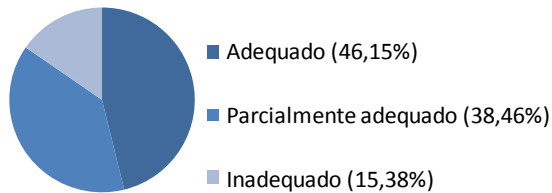
Com relação às informações disponibilizadas nas bibliotecas, é imprescindível o uso de murais, ou outro suporte, em locais facilmente visíveis e que as sentenças sejam redigidas de forma clara e compreensível, seguindo as orientações da norma. Recomenda-se uma

maquete visual ou tátil para orientar a localização dos setores. Avaliou-se, ainda, o *site* das bibliotecas.

Em seis bibliotecas (46,15%), as informações estavam apresentadas de forma adequada, e em cinco (38,46%), foram consideradas parcialmente adequadas, disponibilizadas de forma esparsa, muitas vezes em folhas impressas sem padrão, coladas nas portas e paredes de maneira aleatória.

Nas duas bibliotecas (15,38%) consideradas inadequadas, não havia mural ou espaço definido para divulgar as informações ou o espaço era pouco visível. Além disso, algumas informações disponíveis nos *sites* não condizem com a realidade, como alguns serviços que são mencionados no site mas não são ofertados.

Gráfico 18 - Informações disponibilizadas nas bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

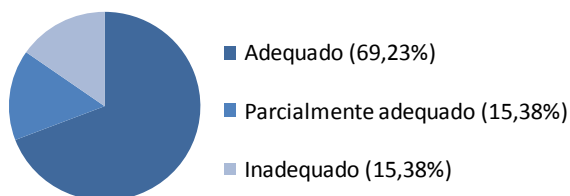
#### 4.3.12 Iluminação

A iluminação é um fator de extrema importância para as pessoas de baixa visão, pois pode alterar sua percepção de forma positiva ou negativa. Devem ser avaliados, além da luminosidade, o contraste de iluminação entre os objetos e o entorno e entre paredes, piso e portas, e, o tempo de exposição do objeto ao campo visual do olho. Os contrastes de iluminação de um ambiente para o outro precisam ser evitados, pois o ajuste de dilatação de pupila contínuo pode provocar acidentes.

Em nove bibliotecas (69,23%), a iluminação está adequada ao que estabelece a norma; em duas (15,38%); é parcialmente adequada em função da diferença de luminosidade entre o ambiente interno e externo, entre os ambientes internos ou ainda pelo reflexo que a luz provoca ao incidir em móveis e paredes claros, cujos revestimentos favorecem o reflexo.

Foram consideradas inadequadas duas bibliotecas (15,38%) que possuem paredes de vidro sem controle eficiente da incidência solar. Em uma delas, a parede da frente e a dos fundos são de vidro e a cortina deixa cerca de 80 cm na parte superior e 40 cm na parte inferior descobertos. O sol incide diretamente sobre os móveis claros, provocando reflexos inclusive na tela dos monitores. Em outra biblioteca, a parede lateral é toda de vidro e não havia cortina no momento da observação.

Gráfico 19 - Iluminação nas bibliotecas.



Fonte: Dados de pesquisa (2012).

A análise do ambiente físico permitiu concluir que as categorias que apresentaram mais inadequações foram acesso, espaço interno e sinalização. Sabe-se que, muitas vezes, a biblioteca é instalada em um espaço que não foi projetado para esse fim, sendo necessário fazer adaptações para torná-la acessível. No entanto, adequar esses aspectos aos princípios de acessibilidade não exige apenas altos investimentos e sim interesse em buscar informações e orientação. A biblioteca é um dos setores que melhor representa uma instituição de ensino, nada mais coerente do que torná-la acessível a todos.

Constatou-se, ainda, que todas as bibliotecas têm pontos a melhorar, em maior ou menor escala. Considera-se que o objetivo de estabelecer um diagnóstico foi alcançado, não sendo necessário avaliar cada uma individualmente. Durante a entrevista, a BT6 demonstrou estar atenta a essa questão e revelou uma dúvida “*a gente não sabe se o cego não vem à biblioteca porque ela não está preparada, ou se ela não está preparada porque ele não vem.*” Diante do exposto, acredita-se que as duas premissas são corretas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das leituras realizadas e da análise dos dados coletados, e tendo os objetivos estabelecidos como norte apresentam-se as conclusões da pesquisa e sugestões para estudos futuros.

O presente momento caracteriza-se pelo ritmo acelerado de transformações e pelo surgimento de desafios em todas as áreas. As organizações enfrentam cenários competitivos cada vez mais acirrados, exigindo dos profissionais soluções rápidas e eficazes. Ser competitivo, e ao mesmo tempo acessível, pode parecer um paradoxo, mas é a realidade de muitas instituições, pois os ideais de cidadania, coletividade e exercício dos direitos ganham força e geram novos desafios.

Retomando os três conceitos fundamentais sobre os quais a inclusão se constroi, a saber autonomia, independência e empoderamento, entende-se que as bibliotecas desempenham um papel bastante significativo na construção da sociedade inclusiva, contribuindo para a formação acadêmica das pessoas e oportunizando o exercício da cidadania. Além disso, concluir um curso de graduação possibilita que as pessoas com deficiência deixem de ser consideradas incapazes e dependentes e frágeis, contribuindo com a construção de um novo paradigma sobre a deficiência.

Considerando-se que cabe à universidade formar profissionais, e que o ensino de qualidade requer o uso de todos os recursos disponíveis para acessar informações, a avaliação dos serviços informacionais de bibliotecas universitárias torna-se relevante. A análise dos dados revelou um paradoxo, assim como bibliotecas de instituições onde estudam alunos com deficiência visual não estão preparadas para atendê-los, tanto que essas pessoas não as frequentam, em outras instituições as bibliotecas têm se antecipado à demanda, criando condições para que seus serviços se tornem acessíveis. Esse fato sinaliza uma mudança de mentalidade positiva, na direção da inclusão.

O objetivo de caracterizar os serviços informacionais das bibliotecas universitárias das IES de Florianópolis, acessíveis aos deficientes visuais, de acordo com a bibliografia sobre o tema; foi cumprido. Para tanto, os serviços prestados pelas bibliotecas foram relacionados e verificou-se que torná-los acessíveis é necessário disponibilizar equipamentos e tecnologias específicas, e principalmente, entender que as necessidades desses usuários devem ser atendidas. Em uma biblioteca esse trabalho está sendo feito, por meio da criação de um setor específico para esse fim. Em outras duas instituições, a biblioteca não está envolvida no atendimento de alunos com deficiência visual, o



trabalho é realizado em outros setores. A justificativa dos gestores das demais bibliotecas é que não há demanda que justifique tornar os serviços acessíveis.

Predominam os serviços relacionados ao acesso às fontes de informação impressas. Credita-se esse fato ao percentual de faculdades entre as IES (64,28%), dedicadas mais ao ensino do que a pesquisa, e ao número reduzido de profissionais atuando nas bibliotecas.

O segundo objetivo específico, verificar a conformidade dos serviços disponibilizados pelas IES com as especificações legais e técnicas, foi alcançado e pode-se afirmar que, na maior parte dos casos, os serviços não estão de acordo com o que determina a legislação ou as normas técnicas. Os gestores das bibliotecas foram entrevistados e várias falas revelaram o desconhecimento ou descumprimento de tais especificações. A ausência de usuários com deficiência visual foi empregada como justificativa, apesar deste fato não desobrigar a instituição de cumprir a legislação.

A observação dos espaços, embora não fosse o foco da pesquisa, trouxe dados importantes para a análise. Uma vez que as instalações de apoio interferem diretamente na prestação dos serviços, pode-se constatar sua inadequação. Ficou evidente que as bibliotecas serão acessíveis se esse for o objetivo da instituição, se houver um comprometimento institucional nesse sentido. O que se encontrou foram iniciativas isoladas, que não oferecem condições de acesso adequadas aos deficientes visuais.

Nessa etapa da pesquisa, chegou-se ao terceiro objetivo específico: identificar os fatores que influenciam o acesso aos serviços informacionais das bibliotecas pelos deficientes visuais. Seu acesso ao ensino superior está relacionado à ampliação do acesso ao ensino fundamental e médio, mas uma vez que cheguem às universidades e faculdades, identificaram-se como fatores positivos: a) o entendimento por parte de algumas equipes de que todos os usuários devam ser atendidos, identificada na fala de bibliotecários que realizam estudos de usuários periodicamente para avaliar seus serviços; b) a disponibilidade em buscar solução para situações até então inéditas, no caso em que a funcionária da biblioteca lê as obras para uma aluna com baixa visão; e, c) a criação de programas institucionais de promoção da acessibilidade em cinco IES, fato que reflete a intenção de incluir. Os fatores negativos são: a) infraestrutura inadequada, produzindo barreiras que dificultam a permanência no ensino superior; b) desconhecimento dos profissionais a respeito do atendimento de alunos com deficiência; c) número insuficiente de pessoas para desenvolver projetos inclusivos; d)

quantidade reduzida de publicações em formatos acessíveis; e, e) fiscalização falha dos documentos que estabelecem de forma clara os direitos das pessoas com deficiência.

Diante do exposto, considera-se que o objetivo principal foi alcançado, os serviços informacionais das BUs das instituições de Florianópolis foram identificados como parcialmente acessíveis aos deficientes visuais. A entrevista com a coordenadora da Biblioteca Virtual da ACIC esclareceu o quão difícil é o acesso dos deficientes visuais ao ensino superior. Em 21,10% das IES encontraram-se 14 deficientes visuais cursando o ensino superior, e 7,14% das bibliotecas lhes oferecem serviços acessíveis.

Embora essa pesquisa tenha se voltado para os deficientes visuais, as reflexões apresentadas são relevantes em função do provável aumento de demanda para os serviços estudados. O envelhecimento da população, decorrente do aumento da expectativa de vida, deverá ampliar o número de pessoas com baixa visão, muitas delas usuárias de serviços informacionais.

O sucesso das organizações está vinculado à satisfação dos usuários. Por meio dessa pesquisa, identificou-se tão grave quanto desconsiderar usuários com deficiência visual é oferecer serviços que não estejam centrados nos usuários. Gestores de várias bibliotecas não utilizam técnicas de gestão eficazes, que incluem ouvir a opinião dos usuários, identificar suas necessidades e oferecer serviços que os satisfaçam. A resistência em utilizar ferramentas gerenciais impacta de forma negativa na execução dos serviços, pois impede que a organização conheça o valor percebido pelo usuário no serviço.

Para prestar serviços que satisfaçam os usuários, as organizações devem investir na formação dos profissionais, pois a execução dos serviços depende significativamente das pessoas que os executam. Durante as entrevistas, ocorridas no início do semestre letivo, constatou-se o volume de trabalho a ser realizado, desproporcional à quantidade de profissionais, em 14,28% das instituições não há bibliotecários e em 64,28% um bibliotecário responde pela biblioteca. A adoção de técnicas de gestão, desde a criação de políticas até a realização de pesquisas de satisfação, certamente contribuiria na solução de problemas e na oferta de serviços que satisfaçam os usuários, mas para tanto é necessário formar equipes capazes de atender as demandas.

Como sugestão para futuros trabalhos, propõe-se:

- Pesquisar as necessidades e expectativas dos deficientes visuais quanto aos serviços ofertados por bibliotecas, a partir do ponto de vista dessas pessoas.

- Investigar o entendimento dos profissionais da informação quanto às condições de acessibilidade em seus espaços de trabalho.

- Refletir sobre a contribuição das bibliotecas, no âmbito do ensino superior, na promoção da acessibilidade.

- Estudar a formação dos bibliotecários, observando como a temática acessibilidade é trabalhada durante a graduação.

Por fim, recomenda-se a adoção do *benchmarking* pelas bibliotecas, como uma ferramenta de gestão e avaliação, que visa à melhoria dos serviços considerando, entre outros aspectos, a acessibilidade.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR, Márcia Ângela. Sistemas universitários na América Latina e as orientações políticas de agências internacionais. In: CATANI, Afrânio Mendes (Org.). **Novas perspectivas nas políticas de educação superior na América Latina no limiar do século XXI**. Campinas: Autores Associados, 1998. p. 103-115.

ALMEIDA, Maria Cristina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2000.

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. **História da educação**. 2. ed. rev e atual. São Paulo: Moderna, 2002.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; DIAS, Guilherme Atayde. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade da informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, M. de; CENDON, Beatriz Valadares. **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005. p. 111-122.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimento e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. de; CENDÓN, Beatriz Valadares. **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conceitos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599**: acessibilidade – comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro: ABNT, 2008.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DAS FUNDAÇÕES EDUCACIONAIS. **Institucional**. Disponível em: <[www.acao.org.br](http://www.acao.org.br)>. Acesso em: 25 abr. 2011.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE PARA INTEGRAÇÃO DO CEGO. **Acessibilidade**. Disponível em: <<http://www.acic.org.br/index.php/artigos/42-acessibilidade.html>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE PARA INTEGRAÇÃO DO CEGO. **Sobre a ACIC**. 2011. Disponível em: <[www.acic.org.br/index.php/quem-somos/sobre-a-acic.html](http://www.acic.org.br/index.php/quem-somos/sobre-a-acic.html) >. Acesso em: 20 jul. 2011.

ASSOCIAÇÃO DE MANTENEDORAS PARTICULARES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR DE SANTA CATARINA. **Histórico da AMPESC**. Disponível em: <[www.ampesc.org.br](http://www.ampesc.org.br)>. Acesso em: 25 abr. 2011.

AUAD, Juliana Cal; CONCEIÇÃO, Maria Inês Gandolfo. Educação especial superior: o exemplo da Universidade de Brasília. **Revista Educação Especial**, Brasília, v. 22, n. 34, p. 213-224, maio/ago. 2009. Disponível em: <<http://www.ufsm.br/revistaeducacaoespecial>>. Acesso em: 23 mar. 2011.

AUAD, Juliana Cal; CONCEIÇÃO, Maria Inês Gandolfo. Inserção social universitária: uma investigação com base no átomo social mínimo. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 18, n. 39, p. 139-154, 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-863X2008000100013&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2008000100013&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 07 nov. 2010.

BARBERR, Elsa. Los servicios de las bibliotecas públicas em la era de la información: el panorama internacional y la situación em Buenos Aires (Argentina). **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 9, n. 17, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as conseqüências humanas**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2001.

BLATTMANN, Ursula. **Informatização de bibliotecas**. Florianópolis: CIN/CED/UFSC, 2010.

BORGES, Maria Alice Guimarães. A compreensão da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.

BRASIL. **Constituição Federal, Código Penal, Código de Processo Penal**. 8. ed. revr., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

BRASIL. **Decreto-lei 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 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, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=43#>>. Acesso em: 15 fev. 2010.

BRASIL. Lei 4.169, de 4 de dezembro de 1962. Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de contrações e abreviaturas Braille. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 de dezembro de 1962.

BRASIL. **Lei 9.393**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2011.

BRASIL. **Lei 9.610**, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9610.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm)>. Acesso em: 15 fev. 2011.

BRASIL. **Lei 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm)>. Acesso em: 15 fev. 2011.

BRASIL. **Lei 11.126**, de 27 de junho de 2005. Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Lei/L11126.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Lei/L11126.htm)>. Acesso em: 15 fev. 2011.

BRASIL. **Lei 11.133**, de 14 de julho de 2005. Institui o Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Lei/L11133.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11133.htm)>. Acesso em: 15 fev. 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria 1.679**, de 2 dezembro de 1999. Dispõe sobre os requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Disponível em: <<http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=43#>>. Acesso em: 15 fev. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria 3.284**, de 7 novembro 2003. Dispõe sobre os requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Disponível em: <<http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=43#>>. Acesso em: 15 fev. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Programa Incluir**. 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov/sesu/index.php?option=content&task=view&id=557&itemid=303>>. Acesso em: 18 fev. 2010.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos. **História do movimento político das pessoas com deficiência no Brasil**. Brasília: CORDE, 2010. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/Hist%C3%B3ria%20do%20Movimento%20Pol%C3%ADtico%20das%20Pessoas%20com%20Defici%C3%Aancia%20no%20Brasil.pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2012.

BUENO, José G. Silveira. **Educação especial brasileira**: integração, segregação do aluno diferente. São Paulo: EDUC: FAPESP, 1993.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento:** de Gutenberg a Diderot. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

CARVALHO, Izabel Cristina Louzada. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias.** Niterói: Intertexto, Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 2007. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1)

CASTRO, Shamyry Sulyvan de *et al.* Deficiência visual, auditiva e física: prevalência e fatores associados em estudo de base populacional. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 8, ago. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2008000800006&Ing=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2008000800006&Ing=en&nrm=iso)>. Acesso em: 20 nov. 2010.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica.** 6. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006.

CHAVES, Marcilene. **Entrevista concedida à autora.** Florianópolis, 12 abr. 2012.

COELHO, Simone de Castro Tavares. **Terceiro setor:** um estudo comparado entre Brasil e Estados Unidos. 2. ed. São Paulo SENAC, 2002.

CONDE, Antônio João Menescal. **Definindo a cegueira e a visão subnormal.** Instituto Benjamin Constant. Disponível em: <<http://www.ibc.gov.br/index.php?itemid=94#more>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

**CONVENÇÃO da ONU sobre direitos das pessoas com deficiência.** 2006. Disponível em: <<http://www.fundacaodorina.org.br/deficiencia-visual/convencao-da-onu-sobre-direitos-das-pessoas-com-deficiencia.php>>. Acesso em: 07 mar. 2012.

CORREA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços:** lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2010.



CRÓS, Chimênia Xavier *et al.* Classificações da deficiência visual: compreendendo conceitos esportivos, educacionais, médicos e legais. **Revista Digital**, Buenos Aires, v. 10, n. 93, fev. 2006. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/>>. Acesso em: 10 nov. 2010.

CUNHA, Luiz Antonio. **A universidade temporã**: o ensino superior, da colônia à era Vargas. 3. ed. São Paulo: UNESP, 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr., 2000.

DALL'ACQUA, Maria Júlia Canazza. A área de estudo. In: \_\_\_\_\_. **Intervenção no ambiente escolar**: estimulação visual de uma criança com visão subnormal ou baixa visão. São Paulo: Ed. UNESP, 2001. p. 51-86.

DORIGON, Derli Sandra. **Gestão de operações e qualidade dos serviços nas unidades de informação**. Florianópolis, 2006. 203 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2006.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva. Capacitação de bibliotecários com limitação visual pela educação a distância em ambientes virtuais de aprendizagem. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 209-217, set./dez. 2006.

FÁVERO, Eugênia Augusta Gonzaga. **Direitos das pessoas com deficiência**: garantia de igualdade na diversidade. 2. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2007.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. **Bibliotecas para cegos na era da informação**: diretrizes de desenvolvimento. 2009. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/libraries-for-print-disabilities/publications/86-pt.pdf>>. Acesso em 04 dez. 2011.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. **Libraries Serving Person with Print Disabilities Section**. 2005. Disponível em: <[www.ifla.org/en/about-lpd](http://www.ifla.org/en/about-lpd)>. Acesso em: 04 set. 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Metodologias para promoção do uso da informação**: técnicas aplicadas particularmente em bibliotecas universitárias e especializadas. São Paulo: APB: Nobel, 1991.

FINGER, Andrew B.; CASTRO, Gardênia de; COSTA, Marília Damiani. Gestão de bibliotecas universitárias com a implementação do *Customer Relationship Management (CRM)*. In: AMARAL, Sueli Angélica do. **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: Ed. UnB, 2007.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

FREIRE, André Pimenta. **Acessibilidade no desenvolvimento de sistemas web**: um estudo sobre o cenário brasileiro. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências de Computação e Matemática Computacional) - Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, Universidade de São Paulo, São Carlos, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/55/55134/tde-06052008-101644/>>. Acesso em: 01 maio 2012.

FUCKS, Sueli. A sociedade do conhecimento. **Tempo Brasileiro**, Rio de Janeiro, n. 152, p. 75-101, jan./mar. 2003.

FUNDAÇÃO CATARINENSE DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. 2011. Disponível em: <[www.fcee.sc.gov.br](http://www.fcee.sc.gov.br)>. Acesso em: 25 abr. 2011.

FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS. **DAYSY**: livro digital acessível. Disponível em: <[www.fundacaodorina.org.br](http://www.fundacaodorina.org.br)>. Acesso em: 28 nov. 2010.

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

GUINCHAT, Claire; Menou, Michel. **Introdução às ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994.

HAENDCHEN, Daniella. **Palavras em movimento: o discurso jornalístico sobre o sujeito deficiente**. Itajaí: UNIVALI, Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006.

HAWERROTH, Jolmar Luis. **A expansão do ensino superior nas universidades do sistema fundacional catarinense**. Florianópolis: Insular, 1999.

INÁCIO FILHO, Geraldo. **A monografia na universidade**. 6. ed. Campinas: Papirus, 2003.

**INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT**. 2011. Disponível em: <[www.ibc.gov.br](http://www.ibc.gov.br)>. Acesso em: 25 abr. 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2010**. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/mapa\\_site/mapa\\_site.php#populacao](http://www.ibge.gov.br/home/mapa_site/mapa_site.php#populacao)>. Acesso em: 30 mar. 2011.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Censo da educação superior**. 2009. Disponível em: <[portal.inep.gov.br/superior-censosuperior](http://portal.inep.gov.br/superior-censosuperior)>. Acesso em: 23 jun. 2010.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento do INEP para renovação de reconhecimento de cursos**. Disponível em: <[http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento\\_renovacao\\_reconhecimento\\_cursos2.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/condicoesdeensino/2010/instrumento_renovacao_reconhecimento_cursos2.pdf)>. Acesso em: 12 mar. 2012.

JANNUZZI, Gilberta S. de M. **A educação do deficiente no Brasil: dos primórdios ao início do século XXI**. 2. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson, 2008.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar**: uma abordagem de bom senso à usabilidade na web. 2. ed. Rio de Janeiro: Alfa Books, 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEÃO, E. C. A sociedade do conhecimento: passes e impasses. **Revista TB**, Rio de Janeiro, v. 152, p. 11-20, jan./mar. 2003.

**LEGISLAÇÃO brasileira sobre pessoas portadoras de deficiência**. Brasília: Câmara dos Deputados, 2004.

LEITE, Flávia Piva Almeida. Exclusão contra a pessoa portadora de deficiência ao longo da história. In: \_\_\_\_\_. **O município acessível à pessoa portadora de deficiência**: o direito à eliminação das barreiras arquitetônicas. São Paulo: RCS, 2007. p. 111-169.

LIMA, Maria de Fátima Monte. **No fio de esperança**: políticas públicas de educação e tecnologias da informação e comunicação. Maceió: EDUFAL, 2007.

LUCKESI, Cirpiano. **Fazer universidade**: uma proposta metodológica. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. 1. ed. rev. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2009.

MARTÍNEZ MUSIÑO, Celso; MAR GONZÁLEZ, Ana Laura. Las motivaciones del voluntariado para ofrecer servicios de información especializados a personas com discapacidad visual. **Datagramazero**: revista de Ciência da Informação, v. 10, n. 1, fev. 2009. Disponível em: <[www.dgz.org.br/fev09/Art\\_06.htm](http://www.dgz.org.br/fev09/Art_06.htm)>. Acesso em: 17 nov. 2010.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓFILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michéle. **História das teorias da comunicação**. São Paulo: Loyola, 1999.

MAZZONI, Alberto Angel. **Deficiência X participação**: um desafio para as universidades. 2003. 245 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis, 2003.

MAZZONI, Alberto Angel *et al.* Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001.

MELO, Amanda Meincke; PUPO, Denise Tallarico. **Educação especial na perspectiva da inclusão escolar**: livro acessível e informática acessível. Brasília: Secretaria da Educação Especial: Universidade Federal do Ceará, 2010.

MENDES, Enicéia Gonçalves. Política do *handicap* e a inclusão escolar no contexto francês. In: BAPTISTA, Claudio Roberto; JESUS, Denise Meyrelles de (Org.). **Avanços em políticas de inclusão**: o contexto da educação especial no Brasil e em outros países. Porto Alegre: Mediação, 2009. p. 29-44.

MENEGUEL, Stela Maria. UNICAMP: cérebros, cérebros, cérebros. In: MOROSINI, Marília (Org.). **A universidade no Brasil**: concepções e modelos. Brasília: INEP, 2006. p. 325-335.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1993.

MORAES, Denis de (Org.) **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Niterói: Record, 2007.

MORIN, Edgar. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Org.). **Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2000. p. 19-42.

MORIN, Edgar. Uma mundialização plural. In: MORAES, Denis de (Org.) **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. Niterói: Record, 2007. p. 349-366.

MOTTA, Maira da Glória Batista da (Coord.). **Orientação e mobilidade: conhecimentos básicos para a inclusão da pessoa com deficiência visual**. Brasília: Ministério da Educação, 2003. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ori\\_mobi.pdf](http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ori_mobi.pdf)>. Acesso em: 10 nov. 2010.

MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

MUSSO, P. A filosofia da rede. In: PARENTE, A. (Org.) **Tramas da rede: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação**. Porto Alegre: Sulina, 2010. p. 17-38.

NECKEL, Roselane; KÜCHLER, Alita Diana C. (Orgs). **UFSC 50 anos: trajetórias e desafios**. Florianópolis: UFSC, 2010.

NERI, Marcelo *et al.* **Retratos da deficiência no Brasil**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas /Centro de Políticas Sociais, 2003.

NEVES, Clarissa Eckert Baeta. A estrutura e o funcionamento do ensino superior no Brasil. In: SOARES, Maria Susana Arrosa (Coord.). **A educação superior no Brasil**. Brasília: CAPES, 2002. p. 43-69.

NIELSEN, Jakob. Beyond accessibility: treating users with disabilities as people. **Alertbox**, 11 nov. 2001. Disponível em: <<http://www.useit.com/alertbox/20011111.html>>. Acesso em 19 mar. 2012

OLIVE, Arabela Campos. Histórico da educação superior no Brasil. In: SOARES, Maria Susana Arrosa (coord.). **A educação superior no Brasil**. Brasília: CAPES, 2002. p. 31-42.

OLIVEIRA, João Fernandes de; DOURADO, Luiz Fernando; MENDONÇA, Erasto Fortes. UnB: da universidade idealizada a “universidade modernizada”. In: MOROSINI, Marília (Org.). **A universidade no Brasil: concepções e modelos**. Brasília: INEP, 2006. p. 145-165.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **A ONU e as pessoas com deficiência**. Disponível em: <<http://onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia/>>. Acesso em: 13 mar. 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução 37/52**, de 3 de dezembro de 1982. Programa de Ação Mundial para Pessoas Deficientes. Disponível em: <<http://www.portaldeacessibilidade.rs.gov.br/portal/index.php?id=legislacao&cat=6>>. Acesso em 15 fev. 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Instrumentos legais**. Disponível em: <[http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL\\_ID=12027&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=-471.html](http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=12027&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=-471.html)>. Acesso em: 15 fev. 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde**: classificação detalhada com definições, todas as categorias com as suas definições, inclusões e exclusões. 2003. Disponível em: <<http://arquivo.esse.ips.pt/ese/cursos/edespecial/CIFIS.pdf>>. Acesso em: 28 nov. 2010.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Prevention of blindness and visual impairment**: global trends in the magnitude of blindness and visual impairment. Disponível em: <[www.who.int/blindness/en/](http://www.who.int/blindness/en/)>. Acesso em: 23 jul. 2011.

PARENTE, André. Enredando o pensamento: redes de transformação e subjetividade. In: \_\_\_\_\_ (Org.) **Tramas da rede**: novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação. Porto Alegre: Sulina, 2010. p. 91-110.

PAULA, Sonia Nascimento de. **Acessibilidade à informação em bibliotecas universitárias e a formação do bibliotecário**. 2009. 119 f. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2009.

PIMENTA, Selma Garrido; ANASTASIOU, Léa das Graças Camargo. **Docência no ensino superior**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

PONCE, Aníbal. **Educação e luta de classes**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

**PROJETO livro falado**. Disponível em: <<http://www.livrofalado.pro.br/index.php>>. Acesso em: 28 nov. 2010.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Orgs.). **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008.

PUPO, Deise Tallarico; SANTOS, Gildenir Carolino. As novas tecnologias da informação: uma proposta de acesso e atendimento a usuários com necessidades especiais em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO ACESSIBILIDADE, TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL, 1., 2001, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP: Faculdade de Saúde Pública, 2001. Disponível em: <[libdigi.unicamp.br/document/?down=1207](http://libdigi.unicamp.br/document/?down=1207)>. Acesso em: 17 nov. 2010.

REY, Luis. **Dicionário de termos técnicos de medicina e saúde**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2003.

RIBEIRO, Darcy. **A universidade necessária**. 5. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **As tensões da modernidade**. 2007. Disponível em: <<http://acd.ufrj.br/pacc/z/ensaio/boaventura.htm>>. Acesso em: 11 jul. 2010.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.



SANTOS, Luciano da Costa; FACHINI, Gleisy Regina Bóries; VARVAKIS, Gregorio. Gerenciando serviços de biblioteca. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: a universidade e a pessoa com deficiência. 2006. Disponível em: <[saci.org.br/index.php?modulo=akemi&parametro=18675](http://saci.org.br/index.php?modulo=akemi&parametro=18675)>. Acesso em: 22 mar. 2011.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

**SENABRAILLE**: Seminário Nacional de Bibliotecas em Braille. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/senabraille.htm>>. Acesso em 20 mar. 2012.

SERRANO MASCARAQUE, Esmeralda. La e-accesibilidad y la discapacidad visual en España. **Revista General de Información y Documentación**, Madrid, v. 19, p. 189-219, 2009.

SILVA, Edna Lúcia da; LOPES, Marili Insense. A internet, a mediação e a desintermediação da informação. **DataGramZero**: revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, abr. 2011. Disponível em: <[www.dgz.org.br/abr11/Art\\_04.htm](http://www.dgz.org.br/abr11/Art_04.htm)>. Acesso em 30 abr. 2011.

SILVA, Everaldo da. **Estudo da expansão do mercado de educação superior no Brasil e em Santa Catarina no período de 1995 a 2002**. 2010. 302 f. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Doutorado em Sociologia Política, Florianópolis, 2010.

SILVA JUNIOR, João dos Reis; SGUISSARDI, Valdemar. **Novas faces da educação superior no Brasil**. 2. ed. rev. São Paulo: Cortez; Bragança Paulista, SP: USF-IFAN, 2001.

SLACK, Nigel *et al.* **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SOUZA, Paulo Nathanael Pereira de. **LDB e educação superior**: estrutura e funcionamento. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

SOUZA, Salete Cecília. **Acessibilidade**: uma proposta de metodologias de serviços informacionais para usuários cegos e com visão subnormal em biblioteca universitária. 2004. 140 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-graduação em Engenharia da Produção, Florianópolis, 2004.

TAKAHASHI, Tadao. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 83-91, set./dez, 2002. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/153>>. Acesso em: 28 abr. 2012.

TORRES, Bruno. **Acessibilidade não é altruísmo**. Disponível em: <<http://brunotorres.net/acessibilidade-nao-e-altruismo>>. Acesso em: 28 abr. 2012.

UNIVERSIDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Institucional**. Disponível em: <[www.udesc.br](http://www.udesc.br)>. Acesso em: 15 abr. 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGER, Jacques. **As universidades na idade média**. São Paulo: UNESP, 1999.

VERGUEIRO, Waldomiro. Marketing e gestão da qualidade em serviços de informação: o relacionamento com os clientes como espaço de convergência de conceitos e prática. In: AMARAL, Sueli Angélica do (Org.). **Marketing na Ciência da Informação**. Brasília: UnB, 2007. p. 65-80

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

WERNECK, Cláudia. **Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

## **APÊNDICES**



**APÊNDICE A****SOLICITAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO**

Prezado(a) Sr(a),

Apresento a pesquisa “Serviços informacionais acessíveis para deficientes visuais em bibliotecas universitárias de instituições de ensino superior no município de Florianópolis”, cujo objetivo é identificar a acessibilidade aos serviços de informação disponibilizados por bibliotecas universitárias do município de Florianópolis. O propósito dessa pesquisa é produzir uma Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina.

Conhecedora da importância da biblioteca no contexto acadêmico e da relevância de sua biblioteca, o consentimento em participar da pesquisa, mediante resposta à entrevista, constitui-se essencial para que o estudo ora proposto seja concluído.

Esclareço que as informações coletadas serão analisadas e me comprometo a socializar os resultados da pesquisa e a esclarecer eventuais dúvidas.

Desde já agradeço sua colaboração.

Atenciosamente,

---

Yara Menegatti  
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação  
(PGCIN)



**APÊNDICE B****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu,

---

aceito participar da pesquisa da mestrandia Yara Menegatti, de forma livre e espontânea, observados o conteúdo informado e o compromisso firmado pela pesquisadora na Solicitação de Participação.

Data:

---

Entrevistado





**APÊNDICE C****ROTEIRO DA ENTREVISTA COM OS GESTORES DAS  
BIBLIOTECAS****Nome da IES****Endereço***Site***Horário de atendimento****1 Caracterização da IES:**

1.1 Número de alunos

1.2 Tipo de IES: Universidade ( )      Faculdade ( )      IF ( )

1.3 Cursos ofertados

**2 Caracterização da Biblioteca:**

Contato

E-mail

Telefone

2.1 Número de usuários da biblioteca

2.2 Número de deficientes visuais usuários da biblioteca

2.3 Número de pessoas que trabalham na biblioteca

2.4 Número de bibliotecários

2.5 Número de computadores para consulta

**3 Serviços prestados pela BU**

## PERGUNTAS

- 1 Existe uma política clara e por escrito dos serviços aos deficientes visuais?
- 2 São destinados recursos do orçamento da biblioteca para ações voltadas aos deficientes visuais?
- 3 São realizados estudos para identificar as barreiras que impedem ou dificultam o acesso dos deficientes visuais aos serviços?
- 4 São planejadas ações que visem sensibilizar ou capacitar a equipe a interagir com deficientes visuais?
- 5 É mantido intercâmbio com outras instituições que prestem serviços aos deficientes visuais?
- 6 São realizadas estatísticas dos serviços prestados aos deficientes visuais?
- 7 A satisfação dos deficientes visuais quanto aos serviços prestados é avaliada?
- 8 Os deficientes visuais têm acesso a computadores com tecnologia adaptada?
- 9 São disponibilizados computadores suficientes, com a tecnologia adaptada apropriada, para uso dos deficientes visuais?
- 10 Nessa biblioteca são disponibilizados:
  - softwares* de leitura de tela;
  - softwares* de ampliação da fonte da tela;
  - display* em Braille;
  - funcionários capacitados para resolver problemas técnicos?
- 11 São disponibilizados *websites* acessíveis como parte de seus serviços?
- 12 São oferecidas capacitação no uso dos recursos disponíveis aos deficientes visuais?
- 13 Essa biblioteca possui obras acessíveis para deficientes visuais? Em que formatos?
- 14 Existe um catálogo de obras acessíveis aos deficientes visuais?
- 15 O serviço de transcrição ou de leitura dos conteúdos é disponibilizado?
- 16 Em que formatos as fontes de informação solicitadas pelos deficientes visuais são disponibilizadas?
- 17 O serviço de empréstimo ou solicitação empréstimo de obras acessíveis a outras bibliotecas ou instituições é disponibilizado?
- 18 De que forma as informações solicitadas pelos deficientes visuais são entregues?

## APÊNDICE D

### ROTEIRO DE ENTREVISTA NA ACIC

- 1 Existem dados estatísticos de quantos deficientes visuais:
  - residem em Florianópolis;
  - concluem o ensino médio anualmente;
  - ingressam no ensino superior;
  - concluem o ensino superior;
  - em que IES estão matriculados?
  
- 2 A ACIC desenvolve ações para incentivar ou orientar a inserção de deficientes visuais nas IES do município?
  
- 3 A possibilidade de concluir um curso superior é um fator que contribui na decisão de famílias de deficientes visuais de vir residir em Florianópolis?
  
- 4 De que maneira a ACIC incentiva ou apoia os deficientes visuais a ingressarem no ensino superior:
  - pelo convênio com IES;
  - indicando IES onde a acessibilidade está melhor estruturada;
  - oferecendo suporte às atividades acadêmicas?
  
- 5 Que tipo de apoio ou suporte os deficientes visuais matriculados em IES solicitam?
  
- 6 As IES recorrem a ACIC para atender os alunos com deficiência visual?
  
- 7 Em relação às bibliotecas das IES, quais são as principais demandas?
  
- 8 O que poderia ser feito para otimizar o uso dos serviços de informação pelos deficientes visuais?