



Temática 2: Direito à Informação, Acesso à Informação e Inclusão Social

O Bibliotecário como Mediador no Processo de Transferência da Informação para Pessoas com Deficiência Visual

Maria Aniolly Queiroz Maia

aniollymaia@yahoo.com.br

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Samya Maria Queiroz Maia

maia.samyamq@gmail.com

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial/RN

Thiago Rodrigues Dantas

thiago.rodriguesdantas@gmail.com

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial/RN

Antônia de Freitas Neta

antonianeta@gmail.com

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

RESUMO

Apresenta uma revisão da literatura, abordando a atuação e a importância do bibliotecário como facilitador do acesso à informação pelas pessoas com deficiência visual, qualificando-o como um dos mediadores no processo da transferência da mesma para esses indivíduos. Descreve sobre as dificuldades ainda existentes na sociedade atual, no que diz respeito ao acesso à informação por pessoas com deficiência visual, principalmente as apresentadas sob a forma impressa. Aborda a necessidade do envolvimento político das instituições e profissionais, que trabalham diretamente com a informação, ao estabelecer critérios compatíveis com essa parcela da população, que poderão gerar um trabalho de qualidade. Destaca neste universo o bibliotecário, que poderá desenvolver suas atividades em qualquer Unidade de Informação, mas evidencia sua atuação em bibliotecas, que deverá apresentar características especiais para este tipo de usuário, através de uma estrutura arquitetônica especialmente planejada, uma ambientação composta de mobiliário e equipamentos específicos, e uma equipe devidamente treinada. Conclui que com competência e habilidades técnicas, com o apoio logístico das instituições onde atuam, somando-se uma forte presença de sensibilidade e compromisso político, o bibliotecário poderá realmente desempenhar seu papel de mediador da informação para as pessoas com deficiência visual.

Trabalhos técnico-científicos

PALAVRAS-CHAVE:

Biblioteca Especializada. Bibliotecário. Deficiência Visual. Informação.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

1 Introdução

Apesar do grande volume de informações disponíveis e da crescente diversificação de seus suportes, são muitas as dificuldades de acesso à informação pelas pessoas com deficiência visual, fato que tem motivado a criação de documentos legais, com a finalidade, de amenizar tal situação.

Dentre os vários tipos de deficiências, foi escolhida a deficiência visual para desenvolver esta pesquisa, enfocando preferencialmente as dificuldades encontradas no acesso a informação, que interferem diretamente no processo de interação do indivíduo com a sociedade; fazendo um paralelo da atuação do bibliotecário no referido acesso.

Desta forma, a pesquisa apresenta como objetivo geral, descrever teoricamente sobre o bibliotecário como mediador no processo de transferência da informação para pessoas com deficiência visual.

O processo investigativo percorrido foi o desenvolvimento de uma pesquisa documental (revisão da literatura) em fontes de informação impressas e on-line, que forneceram subsídios teóricos, esclareceram e fomentaram soluções para alcançar os objetivos propostos.

O bibliotecário enquanto mediador da informação deve levar a informação correta ao seu usuário. Segundo esta valiosa lei de Ranganathan, é necessário o auxílio e intervenção deste profissional no processo de transferência da informação por pessoas com deficiência visual. Porém, para que esse profissional possa desenvolver esta mediação, é necessário capacitação profissional contínua, recursos institucionais arquitetônicos, além da ambientação, acervo e equipamentos especiais, que irão formar uma estrutura conivente com a atuação desse profissional na mediação da informação para as pessoas com deficiência visual. Sem estes recursos, esta atividade poderá ficar comprometida, visto suas especificidades.

2 O Bibliotecário como Mediador no Processo de Transferência da Informação para Pessoas com Deficiência Visual

A informação pode ser entendida como um conjunto de dados ordenados de forma lógica que, levando em consideração fatores significativos como o suporte a qual esta inserida, a forma e o tempo em que é transmitida, poderá tornar-se conhecimento para as pessoas que a recebem.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Sobre a importância do papel da informação para a sociedade, Cintra (2002, p. 20, grifo do autor), afirma que: “[...] a informação se constitui na sociedade moderna, em ingrediente indispensável do dia-a-dia das pessoas, graças [...] aos veículos de comunicação de massa”. Vista deste modo considera-se a informação decisiva para formação do destino de toda a humanidade, já que é através dela que se forma o conhecimento, que por sua vez promove desenvolvimento de todas as áreas do saber.

No caso da informação para as pessoas com deficiência visual, ela se torna ainda mais decisiva, pois a grande dificuldade de acesso à informação (dificuldade de escrever e ler textos, dificuldade de se orientar em ambientes, etc.), existente em função da deficiência visual, faz com que essas pessoas deixem de realizar muitas atividades, estabelecendo certas dependências para viver com qualidade.

O papel do bibliotecário no processo de transferência da informação representa a ponte entre a informação e a pessoa que dela necessita, para tanto, é preciso que ele saiba adquirir, tratar, avaliar e disseminar os muitos suportes informacionais existentes.

Com o advento das tecnologias e o desenvolvimento dos conceitos de informação, o bibliotecário procurou de certa forma, ampliar sua postura, seu papel e função para se adequar à nova realidade, deixando de ser apenas um tutor, ou guardião do acervo.

Na sociedade atual, é cada vez mais notória a atuação do profissional da informação, visto a incessante busca por informação de qualidade, e seu uso no planejamento, gestão e tomada de decisões, sendo esta aliada ao advento das novas NTICs.

A respeito desta especificidade, o GUIA (2005)¹ afirma que, “as funções atuais destes profissionais são, pois, o resultado de uma evolução e da conseqüente adaptação da comunicação e da informação às sociedades contemporâneas”.

Levando em consideração que o seu objeto fundamental de trabalho é a informação, o bibliotecário tem como principal função conhecer o fluxo e o ambiente informacional, sabendo fazer uso dos recursos tecnológicos disponíveis, já que é através do tratamento, recuperação e uso das informações que a geração de novos conhecimentos é facilitada.

Sobre as qualidades do bibliotecário, Barbalho (2002) enfatiza a importância principal de três habilidades para o bom desempenho do mesmo, que são: **habilidade técnica** que capacita o profissional para utilizar os conhecimentos, técnica e equipamentos necessários para a recuperação da informação, a **habilidade humana**, que representa a capacidade necessária

¹ Documento eletrônico não paginado.



XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação

Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

para lidar com qualquer tipo de usuário, e a **habilidade conceitual**, que representa a capacidade de conhecer o ambiente informacional como um todo.

Pereira (1996, p.27) ao analisar o bibliotecário, destaca que a função social do mesmo seria a de “valorizar as pessoas como indivíduos e como seres humanos, mostrando-lhes interesse e indicando como se sente fortemente motivado a ajudá-los, mostrando compreensão e preocupação pelos sentimentos dos indivíduos”. Essa realidade pode ser retratada no foco de nossos estudos, aplicando-a no contexto do indivíduo deficiente.

Tomando como base Ferreira (1993), no contexto da biblioteconomia, é considerado usuário deficiente aquele que apresenta limitação auditiva, física, mental ou visual, necessitando assim, de serviços e produtos diferenciados e adaptados às suas limitações.

2.1 Bibliotecário X Informação X Deficiência Visual

No caso de pessoas com deficiência visual o acesso à informação técnica/científica/acadêmica tem no profissional bibliotecário um aliado para mediar esse processo, embora o mesmo possa se deparar com grandes desafios ao trabalhar com a disseminação da informação sejam elas de ordem: econômica, tecnológica e social, considerando-se a informação como fonte inesgotável e essencial para sobrevivência com qualidade do indivíduo em sociedade.

Assim, cabe ao bibliotecário ser um elemento dinâmico que perceba as necessidades e hábitos informacionais das pessoas com deficiência visual, especialmente no que se refere à leitura e às suas potencialidades enquanto usuários. Desta forma poderá o profissional da informação, realizar um atendimento satisfatório a esses indivíduos nos seus diversos interesses sejam eles culturais, educacionais ou profissionais, contribuindo para sua inclusão social.

Para tanto é necessário possuir habilidades e conhecimentos essenciais e principalmente sensibilidade no trato com esse tipo de usuário, podendo atuar em diversos tipos de Unidades de Informação. Contudo, o local mais comum em que esse profissional poderá desenvolver um trabalho mais significativo do ponto de vista social, é a biblioteca, que deverá ser:

[...] um espaço democrático, de inclusão, um ambiente de aprendizagem. Em uma sociedade inclusiva, deve-se ter uma preocupação com todos, em especial com aqueles que apresentam dificuldades de acesso a informação, como as PNEEs e, mais especificamente, com as com limitação visual. (ESTABEL; MORO; SANTAROSA, 2006, p.128).



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Para ser o mediador na transferência da informação às pessoas com deficiência visual, o bibliotecário precisa que a biblioteca disponha de instrumentos que permitam essa mediação, pois, no caso do atendimento a esse tipo de usuário, não basta ao profissional ter boa vontade, é preciso saber as maneiras de mediar tal informação e obter suportes a qual viabilizem o acesso à esta informação pelos deficientes visuais.

Para estar apta a atender a este tipo de usuário faz-se necessário, que a biblioteca tenha uma boa estrutura física, material especial, com equipamentos específicos e funcionários treinados. A biblioteca, se bem preparada, é considerada um dos meios mais eficientes de auxílio à inserção da pessoa com deficiência visual na vida social ativa. Nesse sentido, com base em Costa (2003) pode-se elencar alguns pontos importantes para uma biblioteca que objetive atender a pessoas com deficiência visual:

- **Estrutura** projetada por profissionais qualificados tais quais, engenheiros e arquitetos, sempre com assessoria do bibliotecário e da comunidade de pessoas com deficiência visual, a fim de tornar possível e fácil o acesso as suas dependências.
- **Ambiente físico** planejado, pensando na melhor comodidade e nas especificidades dos usuários. O mobiliário deve ser fixo e não deve conter pontas, já as estantes devem ter uma altura adequada e que não ofereça risco ao usuário especial.
- **Equipamentos** úteis aos serviços que podem ser oferecidos como: computador, impressora Braille, scanner, teclado falado, sintetizador de voz, vídeo, aparelho de DVD², televisão, gravador de som, máquina de escrever em Braille, lupas, caixas de som, fone de ouvido, etc.
- **Materiais especiais** como sorobã³, reglete, punção, jogos e bengala.
- **Coleção** formada basicamente de livros impressos em Braille em tinta (com tamanho da fonte ampliada), livros falados e ainda os livros digitalizados (que podem ter sua informação acessada através de sintetizadores de voz, ou da ampliação do texto).
- **Convênios** ou **intercâmbios** com instituições que trabalhem com a transcrição de textos em Braille ou falados.
- **Recursos Humanos (quadro de funcionários)** composto por bibliotecários, funcionários, estagiários e voluntários conscientes e preparados para este tipo de trabalho.

² Digital Versatile Disc

³ Equipamento utilizado para fazer cálculos matemáticos.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

- **Treinamento** (do Sistema Braille ao uso de tecnologias de informação e comunicação) contínuo, que pode ser feito através de convênios com instituições voltadas para pessoas com deficiência visual.
- **Serviços** que atendam as necessidades dos usuários como: visitas orientadas, onde o usuário conhece a biblioteca, seus serviços e layout nos mínimos detalhes; acesso à internet através de um sintetizador de voz; atividades culturais como exposição de quadros com diferentes texturas em alto relevo; leitores⁴ (voluntários em salas de leituras especiais); orientação para pesquisas em qualquer tipo de material; serviço de alerta sobre as novas aquisições da biblioteca; disseminação seletiva da informação (DSI), onde o usuário específico é informado da aquisição dos títulos que tratam de assuntos do seu interesse, dentre outros.

Baseando-se nos indicadores elencados, o bibliotecário deverá elaborar um estudo de usuário que permitirá detectar os pontos fortes e fracos da Instituição, gerando um diagnóstico, visto que tal estudo assume um papel estratégico nas tomadas de decisões. Assim, de posse dessas informações, o bibliotecário poderá atentar para o perfil do usuário, disponibilizando adequadamente de recursos informacionais e equipamentos, que serão de fato utilizados e que possam atender às necessidades dos usuários.

Para que seja possível disponibilizar um **atendimento** de qualidade às pessoas com deficiência visual, tomemos como base Tibola ([19--]) onde o mesmo sugere determinados procedimentos a serem adotados pelo bibliotecário e equipe que mantenha contato com o usuário em referência:

- Sempre que mantiver algum contato com uma pessoa com deficiência visual, haja com naturalidade e preferencialmente a chame pelo nome;
- O tom de voz usado para falar com um usuário com deficiência visual deve ser o tom natural, pois suas condições auditivas e cognitivas são perfeitas;
- Para guiar uma pessoa com deficiência visual é preciso apenas oferecer – lhe o ombro, ou braço;
- Sempre que encontrar ou despedir-se de uma pessoa com deficiência visual aperte-lhe a mão, pois este gesto substitui o sorriso;
- Toda vez que estiver conversando com uma pessoa com deficiência visual avise quando for ausentar-se.

⁴ Indivíduos que lêem para pessoas cegas.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

Se a instituição e o bibliotecário seguirem ao menos parte das recomendações sugeridas, estarão preparados para atender as necessidades informacionais das pessoas com deficiências visuais, pois de acordo com Estabel, Moro e Santarosa (2006) é preciso que o bibliotecário que trabalha na biblioteca tenha como uma de suas prioridades prestar um atendimento de qualidade aos usuários e quando esse atendimento for direcionado ao deficiente visual deverá se revestir de uma atenção ainda maior para que os mesmos utilizem os serviços oferecidos pela biblioteca.

Partindo desse princípio, o bibliotecário deve ser o elo entre as fontes de informação e as pessoas com deficiência visual, pesquisando novas formas de garantir esse acesso através de recursos informacionais adequados, incentivando o uso das TICs, em diferentes formatos impressos ou eletrônicos.

É notório afirmar que ainda são poucas as condições que propiciam o desenvolvimento de tais serviços, visto que as pessoas com deficiência visual, ainda enfrentam grandes barreiras no acesso à informação, mesmo porque os profissionais que deveriam estar aptos e capacitados para lidar com essa situação, muitas vezes não têm condições estruturais para lidar com essa realidade. O fato ocorre na maioria das vezes, devido ao alto custo dos recursos especiais (acervo em Braille, computadores, sintetizadores de voz, scanner, fone de ouvido, lupas, etc.) para que as pessoas com deficiência visual tenham acesso à informação.

Na concepção de Nagahama (1986), o bibliotecário deverá atuar nos processos de reabilitação, lazer, formação cultural e educacional das pessoas com deficiência visual nas instituições especializadas, sem adotar o paternalismo existente na maioria das pessoas, mas através de estudos de usuários contínuos. Ressalta ainda, que a filosofia principal do trabalho do bibliotecário que lida com esse tipo de usuário, não deve ser apenas disponibilizar informações, mas, criar mecanismos que despertem o interesse e a utilização delas, proporcionando o desenvolvimento das suas potencialidades as quais permitam a redução das suas limitações.

Sobre a potencialidade do bibliotecário em lidar com esse tipo de usuário, torna-se indispensável que o profissional se desenvolva continuamente na área de educação especial, com treinamento específico sobre o sistema Braille, e os outros recursos disponíveis atualmente.

Neste contexto, a atuação do bibliotecário como mediador no processo de transmissão da informação é indispensável, visto que ele teoricamente apresenta as habilidades e



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

competências para disponibilizar a informação para todos, incluindo os indivíduos com deficiência visual.

Acredita-se que, enquanto pessoas com necessidades especiais, os deficientes visuais notam no profissional bibliotecário, um mediador que pode colocá-lo ao alcance de pessoas, tecnologias e informações que contribuem e estimulam a apropriação do conhecimento. Esses profissionais possuem competências e recursos para influenciar a sociedade no processo de inclusão de cidadãos antes marginalizados e excluídos.

Pensando desta forma, acredita-se que o bibliotecário contribua para que as pessoas com deficiência visual tenham acesso à informação, ao conhecimento e tudo o que uma unidade informacional possa lhes oferecer.

É importante ainda destacar que, o papel do bibliotecário como mediador da informação não é o de somente dar a resposta para o usuário, mas auxiliá-lo na busca das respostas que satisfaçam suas necessidades informacionais, adequando o uso efetivo da informação, orientando o cliente para o uso das tecnologias disponíveis, procurando desenvolver atividades que possam de fato contribuir e/ou estimularem a apropriação do conhecimento.

3 Considerações Finais

Foi possível constatar através da revisão da literatura que, a pessoa com deficiência visual enfrenta ainda hoje, muitas barreiras e desafios para ter acesso satisfatório à informação, sendo esta considerada fundamental para que exerça sua cidadania, seus direitos e deveres tanto no setor social, quanto no profissional.

Embora as novas tecnologias venham proporcionando novos meios para tornar a informação acessível a este público, o acesso as mesmas ainda é considerado limitado, decorrente dos seus altos custos, a baixa escolaridade das pessoas com deficiência visual, e a falta de preparo dos profissionais que lidam com este tipo de usuário.

Mesmo estando inseridos em uma sociedade globalizada, onde a universalização da informação é um fato incontestável, o deficiente visual, ainda é visto como um cidadão marginalizado, sendo seu acesso à informação limitado.

A intermediação do bibliotecário neste processo de inclusão, deve ir muito além da utilização de técnicas e de tecnologias para inclusão social e conseqüente mudança deste quadro, pois, dependendo do ambiente, e das necessidades do usuário, a sua atuação pode oferecer um



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

atendimento especializado, diferenciado a fim de potencializar o cidadão que há em cada indivíduo.

Sendo assim, a realidade das pessoas com deficiência visual, exige do profissional bibliotecário um desempenho específico na escolha e disseminação da informação, auxiliando-o no processo de mediação entre esta informação e o usuário, oferecendo atendimento adequado, e atendendo a necessidade deste público.

The Librarian as a Facilitator in the Information Transfer Process to the Visually Impaired People

ABSTRACT: It presents a literature review, addressing the role and the importance of the librarian facilitating access to information by visually impaired people qualifying him/her as a mediator in the transfer process to these individuals. It describes the difficulties which still are so strong in the modern society, regarding to the access to information by the visually impaired people, mainly the ones which are printed. It also address the necessity of political involvement of institutions and professionals that deal with information, establishing consistent criteria with this part of the population who will be able to present a good job. In this scenario it is highlighted the role of the librarian who can develop activities in any information unit, but it is well know for activities in libraries which should present special characteristics to this kind of user through an architectural structure specially designed, an environment composed of furniture and specific equipments and a well trained team. To conclude, with competence and ability, with the logistic support of the institutions where the work is done and a strong trace of sensibility and political engagement, the librarian will certainly play the character of an information mediator towards visually impaired people.

KEYWORDS: Information. Librarian. Visually Impaired. Specialized library.

Referências

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. **Gestão baseada nas competências**. Amazonas: [s.n.], 2002.

CINTRA, Anna Maria Marques et al. **Para entender as linguagens documentárias**. 2. ed. São Paulo: Polis, 2002.

COSTA, Samantha Moura. **Biblioteca para Portadores de Deficiências Visuais: aspectos organizacionais**. Natal, 2003.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. BIBLIOTEC II: o bibliotecário como mediador propiciando a inclusão informacional, social, educacional e digital através da EAD. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p.127-141, 2006. Semestral. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies>>. Acesso em: 21 set. 2007.

FERREIRA, M. N.; GONÇALVES, R. S. **Projeto "Soma"**. São Paulo: APB, 1993.



**XXIV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia,
Documentação e Ciência da Informação**
Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social
Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011

GUIA de caracterização profissional. **Lista das profissões:** bibliotecário. 2005. Disponível em: <<http://www.dgct.msst.gov.pt/profissoes2005/bibliotecario.htm>>. Acesso em: 02 out. 2007.

NAGAHAMA, Maria Cristina. O deficiente visual e a Biblioteca Braille. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v.19, n.1/4, p.5-17, dez.1986.

PEREIRA, Marília Mesquita Guedes. Introdução. In: _____. **Biblioterapia:** proposta de um programa de leitura para portadores de deficiência visual em bibliotecas públicas. João Pessoa: Editora Universitária, 1996. p.17-35.

TIBOLA, Ivanilde. M. (Org). **Pessoa portadora de deficiência:** integrar é o primeiro passo. Curitiba: SEED, [19--].