



**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

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

**Trajatória do Serviço de Atendimento ao Usuário com Deficiência
na Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do
Rio Grande do Norte**

Bruna Laís Campos do Nascimento

brunalays2009@hotmail.com

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Christiane Gomes dos Santos

christiane_cgs@yahoo.com.br

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Edson Marques Almeida

edsmarq@yahoo.com.br

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Ivone Braga Albino

braga@ufrnet.br

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Vanessa Barbosa da Silveira

sonhar858@hotmail.com

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

RESUMO

Este relato apresenta a trajetória do serviço de atendimento ao usuário com deficiência na Biblioteca Central Zila Mamede - BCZM da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Objetiva realçar os momentos de implantação considerando as ações e os projetos que contribuíram para a estruturação desse serviço evidenciando a sua importância para o contexto da BCZM, tendo em vista a necessidade de informação para os usuários com deficiência e a atuação do profissional bibliotecário para o processo de inclusão de todos. Ressalta que atualmente encontra-se em implantação o Laboratório de Acessibilidade na BCZM, espaço que está atendendo as necessidades informacionais de estudantes com deficiência visual, matriculados nos cursos de graduação e de pós-graduação da UFRN. Enfatiza que as unidades de informação são locais que oferecem o acesso, também, àqueles com pouca expectativa de inserção, e que a implantação de serviços de atendimento contribui para a inserção de todas as pessoas no campo da informação e construção do conhecimento permitindo dessa forma a concretização de uma sociedade inclusiva.

Relatos de experiência

PALAVRAS-CHAVE:

Acesso à Informação. Biblioteca. Inclusão Social.



**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

As bibliotecas são instituições sociais que têm como um dos seus principais objetivos o atendimento às necessidades informacionais da sociedade, porém, no atual contexto da denominada sociedade da informação e das inovações tecnológicas se encontram como foco de debates acerca de seu papel e das contribuições que podem oferecer para o desenvolvimento social.

Diante disso, até que ponto essa sociedade da informação utiliza-se da rede informacional disponibilizada e das contribuições favorecidas pelo desenvolvimento tecnológico? Essa e outras reflexões possibilitam entender as atuais transformações sociais e as implicações dessas modificações, considerando-se os aspectos sociais, culturais e éticos. Refletir, portanto, acerca das proposições do novo paradigma tecnológico da informação favorece o conhecimento das diversas barreiras que devem ser enfrentadas para que a sociedade atual consiga extinguir antigas e novas desigualdades.

É importante enfatizar que as unidades de informação são estimadas como instrumentos imprescindíveis para a efetivação de transformações sociais, o que implica em considerar que os seus serviços devem abarcar a valorização e igualdade de tratamentos dispensados a todas as pessoas.

Considera-se, portanto, que a concepção do papel essencial de bibliotecas e núcleos tecnológicos de informação, conclama a ação do profissional da informação para que procure agregar aos serviços oferecidos o diferencial da satisfação de seus usuários, além de garantir o que é fundamental: a democratização da informação.

Nesse sentido, este relato se refere à experiência da implantação de serviços de atendimento ao usuário com deficiência na Biblioteca Central Zila Mamede - BCZM da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Bem como, objetiva apresentar a importância desse serviço no âmbito da UFRN, especificamente na BCZM com ênfase no papel do profissional bibliotecário nesse processo, para que se desenvolvam estudos e políticas de atendimento aos usuários com deficiência.



2 Visando os Usuários com Deficiência: por que não?

A problemática existente nos serviços bibliotecários voltados para o usuário com deficiência propõe que bibliotecas e outros núcleos de informação tecnológica devam refletir sobre a possibilidade de modificar seus ambientes para que o acesso ao conhecimento seja compartilhado em benefício de todos, em especial, as pessoas que se encontram à margem da sociedade com pouca expectativa de inserção.

Centrando-se na pessoa com deficiência, Andrade (2008) esclarece que as bibliotecas e demais núcleos de informação, constituem meios eficientes para a sua participação ativa e a realização de um trabalho socialmente útil tendo em vista o processo de inclusão. Isto deve ser centrado em uma análise sobre os objetivos de unidades de informação e seu livre acesso visando oportunidades de vivências educacionais e informacionais.

De acordo com Malheiros (2009), as necessidades peculiares de informação de pessoas com deficiência somente serão evidenciadas mediante o conhecimento dos aspectos das necessidades informacionais e comportamentais da pessoa com deficiência em termos de usuário de unidades de informação. São estudos de responsabilidade das áreas de biblioteconomia e ciência da informação, que conforme Le Coadic (2004) estão no âmbito das ciências sociais, que abarcam as ciências do homem e da sociedade, permitindo a apreensão do sistema sócio-cultural. Portanto, têm muito a contribuir com a acessibilidade e inclusão social. Dessa forma, ponderando-se a respeito dos usuários com deficiência, observa-se a questão da acessibilidade à informação.

Nesse sentido, considerando o acesso à informação como um dos fatores primordiais para o estabelecimento de uma sociedade inclusiva, pressupõe-se determinar o papel das bibliotecas para o processo de inclusão social. Porém, enfatiza-se que essas unidades de informação nem sempre conseguem suprir as necessidades informacionais da comunidade, em particular dos usuários que possuem algum comprometimento físico ou sensorial.

Nesse contexto, pode-se observar a preocupação das instituições de Ensino Superior em adequar os serviços das bibliotecas universitárias no processo de inclusão dos usuários com deficiência, criando espaços que facilitam o acesso à informação e uma formação superior qualificada conforme as novas Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs que estão facilitando as pesquisas, a democratização de espaços e a disponibilização de acervos (PUPO; CARVALHO; OLIVEIRA, 2008).



3 Primeiras Iniciativas de Serviços de Informação para Usuários com Deficiência na BCZM/UFRN

Na UFRN as primeiras preocupações com a inclusão de estudantes com deficiência surgiram no ano de 2002, momento em que houve o empenho da Pró-Reitoria de Graduação - PROGRAD em formar uma comissão que apresentasse “uma proposta de diretrizes gerais para uma política acadêmica de atendimento ao portador de necessidades especiais e sugestões específicas para o atendimento acadêmico ao portador de deficiência visual” (UFRN, 2002). Observando-se, portanto, que a esse estudante era necessário um atendimento informacional e educacional (MELO, 2009).

Foi um momento em que o serviço oferecido a três estudantes com deficiência visual, matriculados nos cursos de graduação, funcionou na BCZM numa perspectiva de “Biblioteca Inclusiva” situada na Seção de Informação e Referência - SIR. Para tanto, foram disponibilizados pela PROGRAD alguns recursos materiais como computador e impressora braille; e outros equipamentos fornecidos pelo Programa do Núcleo de Formação Continuada para Professores de Artes e Educação Física da UFRN - PAIDÉIA. Também contou com um bolsista da PROGRAD para a digitalização dos textos utilizados pelos estudantes.

Analisa-se, portanto, que ficaram distantes alternativas significativas para a melhoria dos serviços, como a capacitação de bibliotecários e de bolsistas, ambientes acessíveis e a captação de recursos necessários para o atendimento aos estudantes com deficiência.

Após um breve período de funcionamento esse serviço passou a ser denominado de “Espaço Inclusivo” haja vista a UFRN teve aprovado, em 2006, o projeto intitulado: Inclusão de alunos com deficiência na UFRN: promovendo ambientes acessíveis, na ocasião em que participou do Programa Incluir lançado pelo Ministério da Educação e Cultura - MEC, por meio da Secretaria de Educação Superior - SESu e da Secretaria de Educação Especial - SEESP que aprova projetos para financiamentos de ações nas Instituições de Ensino Superior voltadas para os estudantes com deficiência.

Diante disso, houve o redimensionamento do espaço físico da BCZM para o atendimento ao usuário com deficiência. Nesse contexto, foram colocados sinalização tátil do piso interno da BCZM, plataforma de percurso vertical e sinalização em braille nas estantes da seção de circulação. Mesmo assim, constatou-se que foi um período difícil para o Espaço Inclusivo que funcionou com poucos recursos.



**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

No estudo sobre acesso e permanência do estudante com deficiência na UFRN, Albino (2010) relata que o Espaço inclusivo, em 2008, ainda passava por momentos de dificuldades como problemas com o espaço físico e disponibilidade de materiais adequados e que era preciso, sobretudo, repensá-lo com vistas à melhoria de sua infraestrutura, com recursos de acessibilidade, tanto em termos de mobiliário, como em aquisição de novos programas e equipamentos; e outros recursos didáticos.

Constata-se também que sua área física ainda funcionava em conjunto com a SIR sem a participação de um bibliotecário coordenando as atividades, tendo como colaboradores apenas dois bolsistas disponibilizados pela PROGRAD para o desenvolvimento de atividades. Considera-se a colaboração da Seção de Automação e Estatística, que disponibilizou equipamentos para a digitalização dos textos para os usuários com deficiência, porém, a contribuição ficava limitada devido às atividades dessa seção.

Enfatiza-se que mesmo diante dos fatos mencionados, o Espaço Inclusivo ainda era o ambiente que atendia às necessidades dos estudantes com deficiência visual, que buscavam os serviços para a obtenção dos materiais exigidos pelos componentes curriculares, o que denotava a sua importância para a permanência e a terminalidade da formação superior desses estudantes.

Apesar da UFRN ter passado pela aprovação de outro projeto institucional, em 2008, intitulado “criação do Núcleo de Apoio e Orientação ao Acesso e Permanência de Estudantes com Deficiência da Universidade Federal do Rio Grande do Norte” junto ao Edital do Programa Incluir do MEC/SESu/SEESP (UFRN, 2010a), a realidade do Espaço Inclusivo mudou somente a partir da aprovação de outro projeto institucional intitulado: Estruturação e fortalecimento de ações voltadas para o ensino de estudantes com deficiência visual na UFRN, junto ao Programa Incluir 2010, ocasião em que foi instituída a Comissão Permanente de Apoio a Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais - CAENE cuja incumbência é de “apoiar e orientar a comunidade universitária acerca do processo de inclusão de estudantes com necessidades educacionais especiais, tendo em vista seu ingresso, acesso e permanência, com qualidade, no ambiente universitário” (UFRN, 2010b), corroborando para a instalação do Laboratório de Acessibilidade na BCZM, em substituição ao Espaço Inclusivo, preocupando-se em tornar claro o papel da BCZM nesse processo tendo a CAENE em parceria. Merece destacar a continuidade da colaboração do Programa PAIDÉIA, repassando equipamentos fornecidos pelo MEC e SEESP.



3.1 O Laboratório de Acessibilidade: quais as perspectivas?

Outra aprovação pertinente que a UFRN teve foi um projeto aprovado no Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades - REUNI¹, que favoreceu a construção de um anexo na BCZM possibilitando uma estrutura física mais ampla para o Espaço Inclusivo, passando este a ser denominado de Laboratório de Acessibilidade.

Estando em funcionamento desde fevereiro de 2011, o Laboratório de Acessibilidade vem sendo reestruturado com a aquisição de equipamentos modernos e mais recursos humanos. Contando com um apoio mais efetivo da BCZM nesse processo de implantação, bem como a presença ativa dos bibliotecários.

As atividades estão sendo desenvolvidas por uma equipe constituída por quatro bolsistas de apoio técnico e mais dois cedidos do projeto de extensão de formação de ledores, sob a coordenação de um docente da Escola de Ciência e Tecnologia da UFRN.

Até o momento, o atendimento está sendo oferecido a cinco estudantes de graduação com deficiência visual da UFRN, salientando-se que a equipe conta com a participação de duas pessoas cegas, sendo um estudante de graduação e outro contratado pela Superintendência de Informática da UFRN - SINFO. Trata-se, portanto de uma nova reconfiguração do espaço que está sendo visitado por usuários com deficiência da comunidade em geral e sendo bem recebido por funcionários com deficiência da instituição. É um importante marco, pois o que se espera é que os seus serviços venham a crescer e atender a comunidade de forma geral contando com outros projetos que contemplem a todos.

Os serviços que vem sendo prestados contam com a utilização de programas para digitalização como: ABBYY FineReader 10 Professional Edition e Adobe Acrobat 9 Pro Extended. Para a reprodução de textos em Braille, são utilizados os programas Musibaille, Braille Fácil e WinBraille, e equipamentos como a máquina de escrever em braille. E para a consulta a internet, textos e livros digitalizados, contam com sistemas e programas de leitura de tela como os programas Dosvox, JAWS e NVDA.

¹ O REUNI é um Programa do Governo Federal de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais do Brasil.



4 Considerações Finais

É importante considerar que a implantação de serviços de atendimento a usuários com deficiência em bibliotecas é relevante por permitir a essas pessoas o contato com estas instituições que têm como principais funções: a educacional, cultural e informacional que permitem a sociedade o benefício da formação do conhecimento. O que caracterizam as bibliotecas como imprescindíveis campos para o estabelecimento do processo de inclusão social.

Para tanto, para que uma biblioteca torne possível suas funções e a realidade de uma biblioteca acessível, deve-se considerar a harmonia do seu funcionamento e o compromisso do profissional bibliotecário, reconhecido como mediador do processo de disseminação da informação, em se comportar como um profissional ativo e interessado com a realidade das necessidades existentes no contexto social. O que permitirá o reconhecimento do papel que este profissional deve desempenhar para a sociedade.

Fica, então, evidenciado pelos autores que as primeiras ações desenvolvidas pela UFRN em tornar possível um atendimento às necessidades informacionais de usuários com deficiência na BCZM, passaram por muitas dificuldades, mas acredita-se que a nova realidade vivenciada com a implantação do Laboratório de Acessibilidade venha a se direcionar para um futuro promissor em que muitas pessoas irão se beneficiar de seus serviços.

History of Users With Disabilities Care Services at Central Library Zila Mamede of The Federal University of Rio Grande do Norte

ABSTRACT: This report presents the trajectory of users with disabilities care services at Central Library Zila Mamede - BCZM of the Federal University of Rio Grande do Norte - UFRN. It aims to enhance the implementation of actions and projects that contributed to the structure of the service highlighting its importance in the context of BCZM, according to the users with disabilities information needs and the role of the professional librarian in the inclusion process. It points out that currently it is being implemented the Laboratory of Accessibility in BCZM, space that supports the information needs of students with visual impairment enrolled in undergraduate and graduate courses in UFRN. It emphasizes that the units of information are places that offer access also to those with few expectation of integration, and that the implementation of care services contributes to the inclusion of all the people in the information field and knowledge building, thus allowing achieve an inclusive society.

KEYWORDS: Information Access. Library. Social Inclusion.



**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

Referências

ALBINO, Ivone Braga. **Acesso e permanência na Universidade Federal do Rio Grande do Norte sob o ponto de vista do docente e do estudante com deficiência.** 2010. 205f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2010.

ANDRADE, Fabiana Souza de. **Aplicação das tecnologias da informação e comunicação em bibliotecas universitárias como recursos auxiliares aos deficientes visuais.** 2008. 50f. Monografia (Especialização em Novas Tecnologias Aplicadas a Educação) – Universidade de Mato Grosso, Alto Araguaia, 2008.

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

MALHEIROS, T. M. de C. **Estudo do usuário deficiente visual e subsídios para uma política de desenvolvimento de coleções da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.** 2009. 94f. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

MELO, Francisco Ricardo Lins Vieira de. Mapeando, conhecendo e identificando ações da Universidade Federal do Rio Grande do Norte diante do ingresso de estudantes com deficiência. In: MARTINS, L. A. R. et al (Orgs.). **Práticas inclusivas no sistema de ensino e em outros contextos.** Natal: EDUFRRN, 2009.

PUPO, D. T.; CARVALHO, S. H. R. de; OLIVEIRA, V. C. Educação inclusiva e biblioteca acessíveis. **ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis**, v. 13, n. 1, p. 259-267, jan./jun., 2008.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Portaria nº. 227, de 29 de abril de 2002.** Apresenta uma proposta de diretrizes gerais para uma Política Acadêmica de Atendimento ao Portador de Necessidades Especiais, bem como apresentar sugestões específicas para o atendimento acadêmico ao portador de deficiência visual. Natal, 2002.

_____. **Ações:** Comissão Permanente Núcleo de Apoio ao Estudante com Necessidades Educacionais Especiais, 2010a. Disponível em: <<http://www.caene.ufrn.br/aco.es.php#a9>>. Acesso em: 16 abr. 2011.

_____. **Portaria nº 203, de 15 de março de 2010.** Incube de apoiar e orientar a comunidade universitária sobre o processo de inclusão de estudantes com necessidades educacionais



**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

especiais, tendo em vista seu ingresso, acesso e permanência, com qualidade, no âmbito universitário. Natal, 2010b.