



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

Informação e Inclusão

um olhar sobre as necessidades sócio-informacionais dos alunos portadores de necessidades especiais da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, Campus I

Claudio Cesar Temoteo Galvino

galvino@gmail.com

Universidade Federal da Paraíba

Aparecida Maria da Silva

cidaliberdade@gmail.com

Instituto Federal e Tecnológico de Alagoas

Francisca Arruda Ramalho

franciscaramalho@ccsa.ufpb.br

Universidade Federal da Paraíba

RESUMO

Esta pesquisa é um estudo de usuários objetivando verificar as práticas educacionais e as ações inclusivas em benefício dos alunos portadores de necessidades especiais, especificamente os deficientes visuais, desenvolvidas pela Seção Braille da Biblioteca Central e pelo Núcleo de Educação Especial, no Campus I, da Universidade Federal da Paraíba, assim como identificar as barreiras e necessidades sócio-informacionais desses deficientes, e a funcionalidade desses setores inclusivos a partir da concepção metodológica do Sense-Making de Brenda Dervin aliado a análise de conteúdo de Bardin. A atuação do Instituto dos Cegos da Paraíba foi primordial para os alunos terem acesso à educação até o segundo grau, o que é ainda um caminho a ser melhor trilhado pelos setores envolvidos com este problema na Universidade Federal da Paraíba.

Trabalhos técnico-científicos

PALAVRAS-CHAVE:

Inclusão Social. Informação. Necessidades Informacionais. Portador de Necessidades.

1 Introdução

Este trabalho se insere num contexto atual que diz respeito à inclusão social dos portadores de necessidades especiais, termo este discutido na sociedade contemporânea e principalmente na



**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

educação, e que possibilita aos envolvidos na temática uma reflexão sobre as diversidades sociais.

A conscientização sobre a educação dos portadores de necessidades especiais teve reconhecimento, no Brasil conforme Soares (2009), inicialmente através ações oficiais a partir de interesses particulares e, posteriormente, no final do século XIX e meados do século XX, com as iniciativas do governo federal, através da criação de um comitê, que visava a um atendimento adequado às características dos alunos especiais.

A visibilidade dos grupos, historicamente excluídos, conforme Soares (2009) ocorreu de forma significativa na década de 80, com a abertura democrática do país através do processo da Constituinte, como descreve Assis e Pozzoli (2005, p.203) ao reafirmar que a “Constituição de 1988, foi escrita sob a forte influência dos pressupostos políticos do neoliberalismo, que estabelecem os princípios que garantem a dignidade da pessoa humana, a cidadania, a liberdade e a igualdade”.

Essa conquista permitiu um avanço social, e na década de 90 teve a aprovação da nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) que ampliou a presença de alunos com necessidades especiais em diferentes espaços escolares.

A inclusão é um desafio que, ao ser devidamente enfrentada pela escola comum, provoca a melhoria da qualidade da educação básica e superior, permitindo que as escolas aprimorem suas práticas, a fim de que possam atender as diferenças garantindo aos alunos o exercício e o direito à educação em sua plenitude (MANTOAN, 2007, p.45).

O sucesso da inclusão dos portadores de necessidades especiais e sua permanência no meio dependem do empenho das universidades e dos docentes em atuarem juntos para que haja em todo contexto físico e social recursos que contribuam para proporcionar a independência física e informacional dos portadores de necessidades especiais. A tecnologia, por sua vez, constitui-se em um dos principais recursos para que se estabeleça uma ponte, facilitando a aproximação entre eles e, conseqüentemente, a sua interação com todos os outros indivíduos no meio acadêmico e social.

Assim, buscamos frente a esses portadores de necessidades especiais e diante do papel que a Universidade de, no que se refere a sua responsabilidade social, verificar se as ações planejadas e postas em prática pela Seção Braille e pelo Núcleo de Educação Especial (NEDESP) vêm suprindo as necessidades informacionais dos alunos portadores de necessidades especiais do Campus I da UFPB.



**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 verificar esse questionamento, mapeamos as descrições das ações desenvolvidas pelos setores inclusivos, traçando o perfil dos portadores de necessidades visuais que fazem parte do Campus I, identificando as barreiras e as necessidades informacionais percebidas pelos mesmos e, conseqüentemente, cotejando a funcionalidade destes setores frente às práticas inclusivas.

A escolha dessa temática surgiu pela curiosidade de conhecer sobre os portadores de necessidades especiais, os universitários cegos, que estudam no Campus I e, em um segundo momento, para compreender como acontece o processo interativo de uso e busca de informação entre esses portadores de necessidades especiais e o meio acadêmico, em que vivem.

A relevância, do ponto de vista social e acadêmico, desse tema para a Ciência da Informação é a de buscar caminhos para que possamos contribuir para a mudança da nossa forma de pensar e agir, respeitando as diferenças existentes no contexto social, a fim de garantir o acesso imediato e contínuo dos portadores de necessidades especiais ao espaço comum, da vida e da sociedade.

2 Estudo de Usuário

O Usuário da Informação é o elemento fundamental de um sistema de informação uma vez que é a razão de ser desse tipo de sistema porque interage com o mesmo contribuindo para a concepção, a avaliação, o enriquecimento, a adaptação, o estímulo e o funcionamento do sistema. Para Sanz Casado (1994, p.19) usuário da informação é “indivíduo que necessita de informação para o desenvolvimento de suas atividades”. Esse mesmo autor considera os Estudos de Usuários como um “[...] mapeamento dos desejos, anseios dos usuários, seus hábitos de informação, analisando-os por meio de abordagem qualitativa e quantitativa”, Figueiredo (1979) ressalta que esses estudos são canais de comunicação que se abrem entre a unidade de informação ou a comunidade a qual ela serve, possibilitando uma compreensão desse universo e dos envolvidos na busca de informação. A partir daí, surgem então às concepções sobre os estudos de usuários no sentido de estabelecer uma relação de entendimento mais aprofundado sobre as necessidades dos usuários e o seu comportamento na busca e uso da informação. Assim, é necessário o entendimento sobre o que vem a ser as abordagens utilizadas e relacionadas a tais estudos.



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

As abordagens tradicionais “colocam a informação como externa, objetiva, alguma coisa que existe fora do indivíduo (FERREIRA 1996, p.219)”, direcionando a atenção para os sistemas de informação, especificamente para as atividades técnicas. O usuário nesse tipo de abordagem é apenas um mero informante e não o centro do sistema. As abordagens alternativas, por sua vez, “são centradas no indivíduo, parte de uma perspectiva cognitiva e busca interpretar necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas” (FERREIRA 1996, p.220).

Choo (2003, p.70) argumenta que “a informação só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos”.

Para compreensão do objeto de estudo, da pesquisa em pauta, escolhemos uma análise sob a ótica do *Sense-Making* de Brenda Dervin (1983) que focaliza as habilidades do usuário no “fazer sentido” do meio existente, colocando a informação como aquilo que informa, e que possibilita o indivíduo compreender, construir a realidade e decidir sua utilização em uma dada situação, a partir da metáfora “situação–lacuna–uso”.

A abordagem *Sense-Making*, chamada de modelo construtivista de informação, procura apreender como os usuários fazem sentido através de uma perspectiva subjetiva, levando ao estudo de como as pessoas constroem e formam as idéias ou retratos subjetivos da realidade, oferecendo uma visão de como essas informações são processadas ou traduzidas, sabendo-se que, a interação entre a informação e o usuário depende de uma situação particular que é subjetiva e intersubjetiva, sendo os próprios usuários os mentores ativos de sua própria informação (FIGUEIREDO, 1999).

2.1 O Deficiente Visual: Entendendo a sua História

O estigma da deficiência faz com que acreditemos que todos os deficientes sejam iguais frente as suas imperfeições, mas o processo de capacitação e limitação de aprendizagem difere de uns para outros e de acordo com o grau e o tipo de sua deficiência.

Conforme os Parâmetros Curriculares Nacionais (BRASIL,1998, p.26), a deficiência visual pode manifestar-se de duas maneiras, por questões genéticas, ou por questões orgânicas ou acidentes. Eles definem a cegueira como uma “perda da visão, em ambos os olhos [...] que leva o indivíduo a necessitar do método braille como meio de leitura e escrita”, e da visão



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

reduzida que permite ao educando ler impressos a tinta, desde que se empreguem recursos didáticos e equipamentos especiais.

A ocorrência das desigualdades sociais sofridas pelos deficientes na história, conforme o relato de Soares (2009, p.31) vem desde a antiguidade clássica, na cidade de Esparta, advindas de lei que impunha o sacrifício de crianças consideradas subumanas e que não representavam o modelo de beleza estabelecido pelos gregos. Com o advento do Cristianismo e através da caridade como instrumento de assistência aos menos desfavorecidos, houve a promoção da valorização do ser humano e o direito à vida; porém é na Idade Média que eles são considerados filhos de Deus, confiados às igrejas e aos conventos onde ficavam protegidos, mas excluídos socialmente.

No Brasil, data de 1835 a iniciativa do atendimento educacional à pessoa com deficiência, mas somente a partir de 1854, no Governo Imperial, é criado o Imperial Instituto de Meninos Cegos. Nas décadas de 40 e 50 começam a surgir, no âmbito da sociedade civil brasileira, iniciativas em benefício da pessoa com deficiência.

3 A UFPB e o Processo Inclusivo

3.1 A Seção Braille

Agregada e condicionada num dos espaços da Biblioteca Central (BC) possui em seu acervo aproximadamente de 1560 exemplares de livros impressos em Braille, adquiridos por doações e que compreendem livros de literatura, didáticos além de CDs, livros falados, fita cassete e vídeos. Possui vários instrumentos que contribuem na produção da escrita Braille como máquina de escrever, punção, reglete, sorobã e apagador, além de equipamentos adquiridos recentemente como Impressora Braille, *Scanner*, Computadores, *Softwares* e Copiadora. Seu atendimento conta com três bibliotecários sendo dois deles portadores necessidades especiais, melhor dizendo, deficientes visuais.

3.2 NEDESP – Núcleo de Educação Especial da UFPB

Seu surgimento deu-se pelo empenho da equipe de docentes responsáveis da área de Educação Especial do Centro de Educação, que elaboraram projetos psicopedagógicos



**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

voltados para a educação inclusiva. O NEDESP desenvolve dois tipos de atividades, uma voltada ao atendimento aos portadores de necessidades especiais (social, psicológico, pedagógico, psicomotricidade e o Braille) e a outra, à capacitação de recursos humanos (cursos, extensão e estágios).

4 A Pesquisa

A pesquisa se classifica como descritiva com o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão descrevendo fatos e fenômenos (BRAGA, 2007), a partir da concepção metodológica do Sense-Making de Brenda Dervin. Essa abordagem é também qualitativa porque realiza uma aproximação fundamental e de intimidade entre sujeito e objeto, visto que ambos são da mesma natureza (MINAYO 1993), possibilitando o estudo das necessidades que estão por trás do comportamento de busca da informação.

A escolha do Campus I da UFPB se deu por dois motivos: pela existência, no Campus, de portadores de necessidades especiais que fazem uso e busca nos sistemas de informação, e num segundo momento pela adaptação estabelecida no universo acadêmico pelos setores que trabalham com a inclusão social: a Biblioteca Central, compreendendo a Seção Braille, e o Núcleo de Educação Especial da UFPB – NEDESP que possibilitam aos portadores de necessidades especiais a construção do conhecimento e sua inserção no ambiente acadêmico. Os sujeitos da pesquisa compreendem oito alunos portadores de necessidades especiais, regularmente matriculados nos cursos de graduação e pós-graduação nas áreas de Pedagogia, Letras e Educação Física, cadastrados na Biblioteca Central e no Núcleo de Educação Especial da UFPB - NEDESP. Desses oito alunos entrevistamos cinco deles, o que perfaz uma amostra de 62% do universo da pesquisa.

Para coleta de dados utilizamos um roteiro de entrevista semi-estruturada, para uma melhor compreensão e construção dos dados empíricos, organizadas em tópicos temáticos com questões relativas à: caracterização do perfil dos entrevistados, o histórico de vida escolar, suas necessidades e uso da informação, as barreiras informacionais e as suas relações sociais no Campus I. Salientamos ainda que, o termo de consentimento para que os entrevistados tomassem ciência da relevância da pesquisa, assim como as perguntas devidamente enumeradas foram lidas e as respostas gravadas individualmente para serem, posteriormente, analisada pelos pesquisadores.



5 Análise dos Dados

Na pesquisa utilizamos a análise de conteúdo de Bardin (1977) visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que permitissem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção / recepção destas mensagens, analisando, assim, as questões relacionadas com as atitudes, interesses e valores culturais do grupo. Buscamos relacionar na análise desses dados, os significados percebidos nas respostas dos cinco alunos portadores de necessidades especiais, que participaram da pesquisa.

5.1 O Perfil dos Alunos

Dos entrevistados, dois são do sexo masculino com idades compreendendo entre 20 a 33 anos e os demais, três alunos, do sexo feminino com idades entre 20 a 30 anos. O grau de deficiência apresentado está entre a visão subnormal, dois alunos, e os demais, três alunos, cegueira total (três alunos), todos afirmaram possuir computador pessoal com programas específicos que auxiliam nas suas atividades acadêmicas.

A maior concentração desses alunos especiais se encontra no curso de Pedagogia, três alunos em períodos distintos, seguidos pelo curso de Letras e de Educação Física com um aluno, respectivamente. Dos cinco alunos, apenas um ingressou em 2004, os demais a partir de 2007. Percebemos então que o intervalo de tempo compreendido entre 2007 e 2010 houve um índice maior de inclusão dos portadores de necessidades especiais no Campus I da UFPB.

Todos tiveram sua formação nas séries iniciais no Instituto dos Cegos Adalgisa Cunha, localizado em João Pessoa-PB, e complementaram seus estudos em colégios particulares o que possibilitou a todos os entrevistados o ingresso na Universidade sem problemas e dificuldades de aceitação devido ao trabalho desenvolvido por esta instituição.

As escolhas dos respectivos cursos de graduação se deram por determinados fatores: o gostar da área em questão, re-opção de curso ofertado, apesar disso ficou evidente o desejo de três dos entrevistados em cursar outras áreas do conhecimento como: História, Psicologia e Matemática. Nesse segmento da pesquisa constatamos o interesse muito pessoal de um dos entrevistados pela área de esporte, por perceber a exclusão dos portadores de necessidades especiais nesse segmento educativo.



**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

5.2 Sobre a Seção Braille da BC e o Núcleo de Educação Especial da UFPB- NEDESP

Dentre a amostra estudada, apenas dois alunos conhecem a Seção Braille/BC no sentido apenas de sua existência no Campus, os demais não a conhecem, portanto não fazem uso dessa Seção. Ademais, alegam que não há material específico para as suas pesquisas acadêmicas, em contrapartida, todos conhecem e utilizam os serviços do NEDESP. Todos foram encaminhados e apresentados por terceiros (alunos videntes e colegas com necessidades especiais), e afirmam que, na medida do possível, o setor atende suas necessidades acadêmicas, porém, como um processo contraditório depende de certa forma de recursos materiais que não chegam ao devido tempo para sanar essa demanda informacional. Por outro lado chamam a atenção para o número reduzido de servidores que centralizam suas atividades apenas no período diurno.

Quanto à aquisição de material utilizado pelos portadores de necessidades especiais observamos que, entre os pares há o processo de permuta na aquisição ou empréstimo de materiais, mas depende necessariamente da semelhança dos cursos e das disciplinas cursadas por eles. O empréstimo de livros é uma prática comum entre os entrevistados, visto que as áreas de estudo não contemplam livros impressos em Braille, sendo oficializado o empréstimo de livros impressos na Biblioteca central e posteriormente digitalizado e adaptado para a linguagem Braille, no NEDESP. Não há indícios de compra de livros por parte desses usuários visto que, um dos maiores problemas encontrados está na dificuldade de compra de livros em Braille específicos da área, sobretudo, pela guarda e volume do material impresso nesse formato.

Outro ponto que evidenciamos na pesquisa, se refere à preferência dos entrevistados pelo sistema Braille ao invés do sistema da oralidade das respostas, visto que todos sabem da importância da ortografia para a execução da escrita, entretanto foi unânime a utilidade do sistema sonoro como um forte aliado para as questões que envolvem rapidez e agilidade em relação à produção de material de estudo.

Conforme os entrevistados há indícios de certa rejeição, por parte dos docentes, no que se refere à aplicação da prova escrita em Braille, para esses portadores de necessidades especiais, como a alegação de alguns que se sentiram prejudicados pela não utilização desses direitos em sala de aula. Também verificamos dificuldades em relação ao tempo estabelecido da



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

entrega do material impresso para o NEDESP, assim como sua visibilidade e qualidade para agilizar o processo de digitalização para o Braille.

5.3 As Relações Sociais

A maioria centralizou suas respostas, notadamente, positivas em relação aos colegas de sala de aula. Todos foram unânimes em afirmar que não havia problema de comunicação entre eles, entretanto, quanto aos professores, dois alunos mencionaram atritos no ambiente acadêmico, referentes ao posicionamento e preconceito desses profissionais da educação, por não considerarem as expectativas e especificidades dos portadores de necessidades especiais, em sala de aula.

Constatamos redes sociais entre os portadores de necessidades especiais que participaram da pesquisa, como fator de importância, pois estabelece conexões interativas com todos independente de sua condição físico-social permitindo a igualdade sem distinção, entretanto dois entrevistados responderam que ainda tem dificuldades no acesso aos dispositivos que possibilitam essa interação, pois depende de certa forma de questões econômicas para aquisição dos programas e da familiaridade com o sistema.

6 Considerações Finais

A pesquisa revelou que a atuação do Instituto dos Cegos Adalgisa Cunha, foi primordial na vida dos alunos uma vez que permitiu que eles pudessem ter os seus direitos garantidos por lei, reconquistado a sua cidadania perante uma sociedade alheia ao processo inclusivo.

A maioria, oriunda de municípios do estado da Paraíba, teve o acesso à educação nas séries iniciais de forma tardia com idade acima do estabelecido pela faixa etária de alfabetização, entretanto foi no ambiente familiar que obtiveram o seu aprendizado inicial, processo esse de importância fundamental para que eles pudessem ter atitudes e um posicionamento frente às dificuldades/ barreiras encontradas.

A autonomia e o sucesso de suas atividades acadêmicas vieram através da compra de computador pessoal com dispositivos acoplados de auxílio. O Núcleo de Educação Especial da UFPB – NEDESP, apesar de ajudar de forma satisfatória ainda tem precariedade nos serviços oferecidos a essa população, demandando que os portadores de necessidades



**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 utilizem recursos próprios para se nivelar e acompanhar, com igual conteúdo, os companheiros de sala de aula.

Percebemos que os docentes ainda estão longe de contemplar e assimilar o processo inclusivo desses portadores no ambiente acadêmico, pois ainda há muito preconceito de aceitação, mudança de paradigmas que viabilizem sua conduta e seu posicionamento reflexivo de profissional voltado à área da educação inclusiva.

Assim, a universidade deve diante desse desafio, estabelecer uma visão política orientada no sentido de que os portadores de necessidades especiais possam ser inseridos em ambientes diversos, compreendidos e respeitados por sua condição físico-social, cabendo a eles definir até que ponto a sua superação permitirá a concretização dos seus sonhos de maneira plena e eficaz.

Concluimos, então, que precisamos nos aprofundar ainda mais para que possamos entender como ocorre à relação docente/processo inclusivo e que transformações poderiam acontecer para que se estabelecesse, entre eles, o princípio da cooperação, da aceitação e porque não dizer, de fato, da inclusão.

ABSTRACT: This research is a study of users aiming to verify the educational practices and actions inclusive benefit of students with special needs, specifically visually impaired, Braille developed by Section of the Central Library and the Center for Special Education, Campus I, Federal University of Paraíba, so how to identify the barriers and social and informational needs of these disabled, and the functionality of these sectors from the inclusive design Sense-Making methodology of Brenda Dervin combined with content analysis of Bardin. The work of the Institute of the Blind of Paraíba was critical for students have access to education through school, which is still a way to be better trodden by the sectors involved with this issue at the Federal University of Paraíba.

KEYWORDS: Carrier needs. Information. Needs informational. Social inclusion.

Referências

ASSIS, Olney Q.; POZZOLI, Lafayette. **Pessoa portadora de deficiência: direitos e garantias.** 2. ed. São Paulo: Damásio de Jesus, 2005.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Martins Fontes, 1977.

BARROS, Dirlene S.; SAORIM, Roberto N. S.; RAMALHO, Francisca Arruda. Necessidades informacionais e comportamento de busca da informação dos vereadores da Câmara Municipal de João Pessoa – PB. **Informação & sociedade: estudos.** João pessoa, v.18, n.3, p.171-184, set./dez.2008.



**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

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Parâmetros Curriculares Nacionais**. Brasília, DF, 1998. Disponível em: <[http://www.ibr.gov.br/media/common/ Downloads_PCN.PDF](http://www.ibr.gov.br/media/common/Downloads_PCN.PDF)> Acesso em: 4 jan. 2011.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MULLER, S. P. M. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 17-38

CHOO, Chun Wei. Como ficamos sabendo – um modelo de uso da informação. In: _____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. Cap.2, p. 63-120.

DERVIN, Brenda. Na overview of sense-making research: concepts, methods and results to date. In: **International Communications Association Annual Meeting**. Dalas, May, 1983.

FERREIRA, Sueli M. S. Pinto. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1996. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/440/398>> Acesso em: 4 jan. 2011.

_____. **Redes eletrônicas e necessidades de informação: a abordagem do sense-making para estudo de comportamento de usuários do Instituto de Física da USP**. 1995. 165f. Tese (Doutorado em Comunicação e Artes). Escola de Comunicação e Artes. Universidade de São Paulo, São Paulo, 1995.

_____. **Estudo de necessidade de busca e uso de informação: das abordagens tradicionais à abordagem do sense-Making**. Porto Alegre, 1997. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/núcleo/sense/index.htm>>. Acesso em: 22/08/2007.

FIGUEIREDO, Nice. Usuários. In: _____. **Paradigmas modernos da Ciência da informação**. São Paulo: Polis, 1999, Cap. 1. p 10– 54.

GOFFMAN, E. **Estigmas**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1982.

MANTOAN, Maria Teresa Eglér; PRIETO, Rosângela Gavioli; ARANTES, Valéria A. (Org.) **Inclusão escolar**: pontos e contrapontos. São Paulo: Summus, 2006.

MANTOAN, Maria Teresa Eglér. Educação inclusiva: orientações pedagógicas. In: FÁVERO, Eugênia A. Gonzaga; PANTOJA, Luísa de; MANTOAN, Maria Teresa Eglér. **Atendimento educacional especializado**: Aspectos legais e orientações pedagógicas. São Paulo: MEC/SEESP, 2007. p. 45-60.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SANCHES, O. Fase do trabalho de campo. In: **O desafio do conhecimento**: Pesquisa qualitativa em saúde. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1993.

PUPO, Deise Tallarico, MELO, Amanda M.; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.) **Acessibilidade**: Discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2006.



**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

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1994.

SOARES, Carminha. **A inclusão social e a mídia**: um único olhar. São Paulo: Cortez, 2009.

SOARES, Carminha. Deficiência e inclusão: um percurso histórico. In: _____. **A inclusão social e a mídia**: um único olhar. São Paulo: Cortez, 2009. P.31-49.

TEZANI, Thaís Cristina Rodrigues. Um olhar histórico sobre o processo de construção inclusão do sistema educacional inclusivo. **Revista de educação**, v. XI, n.11, 2008. p. 55-74