



ACESSIBILIDADE COMO ESTRATÉGIA DE DEMOCRATIZAÇÃO DO USO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFJF: UM ESTUDO DE CASO

Roberta Dannemann Vargas Neves¹
Elisabeth Gonçalves de Souza²

RESUMO

Este artigo é um recorte da dissertação A Biblioteca Central da UFJF: inclusão e acessibilidade, desenvolvida no Mestrado Profissional do Centro de Avaliação da Educação Pública (CAED) da Universidade Federal de Juiz de Fora. O objetivo da pesquisa foi investigar e compreender o funcionamento do atendimento ao usuário na Biblioteca Central no contexto atual e identificar necessidades de adequação, se necessário, buscando oferecer acesso à informação de maneira igualitária e autônoma. A investigação foi direcionada à compreender as dificuldades e problemas que permeiam o acesso à biblioteca pelos usuários com deficiência e analisar as necessidades de reestruturação desses espaços, tendo em vista que a biblioteca é um espaço institucional fundamental para a formação e o fácil acesso ao recinto e aos documentos vai ao encontro do preconizado pela Constituição Federal de que a educação é direito de todos. Para tanto, é necessário que todos os espaços da universidade, educativos ou não, sejam acessíveis e promovam necessariamente a autonomia a todos os usuários. Para esta pesquisa, no caso das bibliotecas a autonomia esta direcionada para a circulação, pesquisa, consulta e acesso à informação respeitando as diferenças. O referencial teórico terá como base as análises e reflexões de Sponholz (1984), Pupo, Melo e Ferrés (2008), Costa (2015), Sasaki (2005), Araújo e Oliveira (2011), Milanesi (1988;2002), Coutinho (2011), e Alencar (2013). Nossas indagações neste texto buscam contribuir para uma sociedade inclusiva.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Acessibilidade. Universidade Federal de Juiz de Fora - Biblioteca Central.

INTRODUÇÃO

A acessibilidade é uma temática com reflexão crescente no âmbito do ensino superior. Esta se dá devido à Constituição Federal Brasileira (CF) de 1988 (BRASIL, 1988) garantir o direito à educação enquanto dever do Estado e da sociedade além do Decreto nº 9.034 (BRASIL, 2017) que avaliza a destinação de vagas específicas para os candidatos com deficiência nas universidades federais. Diante deste contexto, as instituições de ensino

¹ Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública pelo Programa de Pós-Graduação Profissional do Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) (2019), Especialista em Biblioteconomia pela Faculdade Internacional Signorelli (2015), Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade de Brasília – UnB (2009), roberta.dannemann@ufjf.edu.br.

² Doutora em Estudos Linguísticos pela Faculdade de Letras da UFMG (2012) e Mestre em Educação pela Universidade Federal de São João Del Rei. Graduada em pedagogia pela Universidade Presidente Antonio Carlos (1998), elisabethsouza.cefetrij@gmail.com



superior carecem de avaliação e, caso haja necessidade, de reestruturação para receber todos os usuários, deficientes ou não, oferecendo autonomia nos espaços da instituição e proporcionando um processo ensino-aprendizagem igualitário.

Neste texto, resultante da pesquisa de mestrado, buscamos investigar os aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacional e instrumental identificando quais desses precisam ser reestruturados na Biblioteca Central Universitária (BC) da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) para proporcionar o acesso a todos os usuários a que se destina.

Para avaliação da acessibilidade na BC na esfera arquitetônico-estrutural, consideramos para o estudo a edificação em relação ao acesso e a circulação dos usuários nos espaços da biblioteca, utilizando como referência a legislação vigente e a NBR 9050:2015. Nos suportes informacionais, ou seja, acessibilidade instrumental e na acessibilidade comunicacional a avaliação foi direcionada ao acervo documental diante das necessidades de adaptação com equipamentos e mecanismos que minimizem barreiras durante o atendimento, a pesquisa, a localização e o acesso ao conteúdo informacional, seja local ou remotamente.

Os dados coletados para a elaboração deste texto tiveram como base uma pesquisa predominantemente qualitativa, buscando compreender os fatos, com objetivo exploratório e trazendo dados para fomentar a reflexão da questão. Para tanto, associamos pesquisa bibliográfica e documental com a pesquisa de campo elaborada com entrevista estruturada direcionada a 5 (cinco) servidores que atuam no atendimento da BC e 3 (três) usuários com deficiência atendidos na BC.

Para tratar os estudos relacionados às bibliotecas foram abordados os conceitos apresentados por Sponholz (1984) e Milanesi (1988; 2002) que abordam as coleções bibliográficas e a formação das bibliotecas ao longo do tempo. Para o contexto da acessibilidade em bibliotecas no ensino superior, Pupo, Melo e Ferrés (2008) e Costa (2015) trabalham conceitos que fundamentam a pesquisa e possibilitam a avaliação da BC. Os primeiros tratam de bibliotecas acessíveis e a segunda aborda os critérios da acessibilidade no ensino superior. Para fundamentar os aspectos direcionados à acessibilidade de maneira mais ampla e evidenciar a necessidade da pesquisa, foram trabalhadas a legislação do Brasil que garantem este direito. Foi considerada ainda a reflexão de Alencar (2013) que desenvolveu uma pesquisa em torno da acessibilidade na UFJF, instituição que novamente foi foco de estudo, porém neste caso abordando a acessibilidade na BC. Além destes, outros



pesquisadores foram fundamentais para a reflexão da temática: Araújo e Oliveira (2011), Sasaki (1993; 2005) e Coutinho (2011).

A importância da discussão proposta se dá no sentido de fomentar a reflexão acerca da inclusão e da acessibilidade no ambiente da BC em relação ao atendimento dos usuários com deficiência compreendendo os desafios dos bibliotecários e demais funcionários no atendimento e as demandas dos usuários.

METODOLOGIA

Buscamos, neste texto, sugerir uma reflexão acerca do atendimento ao usuário diante da acessibilidade e inclusão no uso dos espaços da UFJF com foco na Biblioteca Central em relação ao acesso físico e à informação bem como nos serviços prestados.

Diante do objetivo de investigar e compreender o funcionamento do atendimento ao usuário na BC no contexto atual para identificar se há necessidade de adequação visando oferecer acesso à informação igualitário e autônomo, se fez imprescindível ouvir as vozes dos principais atores deste cenário, usuários e funcionários da BC. Para tal, a pesquisa de campo se deu por meio de entrevista estruturada para evidenciar e explicitar as questões cotidianas acerca da acessibilidade, inclusão e autonomia no serviço de atendimento da BC.

A primeira fonte de coleta de dados foi com os servidores do setor de atendimento ao usuário com tempo de serviço igual ou superior há quatro anos apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Servidores do atendimento entrevistados

SERVIDOR	TEMPO DE SERVIÇO NA UFJF	TEMPO DE SERVIÇO NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO
S1	4 anos	4 anos
S2	8 anos	8 anos
S3	10 anos	4 anos
S4	9 anos	9 anos
S5	25 anos	25 anos

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

A segunda fonte de coleta de dados foi baseada nos relatos de estudantes com deficiência que frequentam a Biblioteca Central. Nesta etapa o relato dos usuários foi fundamental para compreender as dificuldades que perpassam no cotidiano de cada indivíduo com as suas particularidades e necessidades. Foi possível enxergar o ambiente da biblioteca e principalmente do acesso informacional com olhar diferente.



Quadro 2 - Estudantes com deficiência entrevistados

USUÁRIO	CURSO	PERÍODO	DEFICIÊNCIA
E1	Bacharelado Interdisciplinar	1º período	Locomoção
E2	Serviço Social	Sem período	Baixa visão
E3	Psicologia	1º período	Monocular

Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

A pesquisa de campo foi o fator determinante no desenvolvimento do texto pois trouxe a realidade cotidiana sob dois aspectos: o olhar de quem busca oferecer um serviço de qualidade e outro de quem quer autonomia de circulação e acesso. Os olhares são distintos. De fato, é imprescindível que as os gestores busquem compreender não o que a instituição, a legislação ou o material teórico definem como necessário, mas se basear no que o usuário apresenta enquanto necessidade. O local de fala do usuário com deficiência é a principal ferramenta de pesquisa quando o objetivo é compreender as necessidades de um deficiente.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

As instituições de ensino são recortes da sociedade, e assim, devem se organizar para que este seja reflexo do que se deseja. Tarapanoff (1980) citada por Coutinho (2011 p. 17) destaca que a biblioteca universitária é parte da sociedade na qual está inserida e reflete as necessidades, o desenvolvimento, as tradições e cultura além dos problemas e prioridades sociais e econômicas, sendo assim, as bibliotecas universitárias devem atuar buscando oferecer o acesso à informação a todos os usuários.

As bibliotecas pertencentes às instituições de educação superior públicas no Brasil, também são de caráter coletivo, e assim, seu papel primordial se relaciona, segundo Ferraz (2014), com a democratização do acesso à informação em que estas entidades recebem “sem distinção, qualquer pessoa independente de sua classe social, sexo, orientação sexual ou religião, tornando-se a mais democrática de todos os tipos de biblioteca” (Ferraz, 2014, p. 20). Buscando atender todo e qualquer usuário que deseje frequentar a biblioteca pública, seu acervo deverá ser variado constituído de materiais acerca de todas às áreas do conhecimento ainda que de maneira generalista. Sendo assim, uma biblioteca pública de uso coletivo e que deve desempenhar suas atividades e serviços atendendo a toda a comunidade.

Na obra “O direito de ler e de escrever” de Silvia Castrillón (2011), a autora sugere que as bibliotecas devem ser constituídas de:



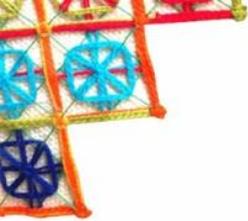
espaços para o encontro, para o debate sobre os temas que dizem respeito a maiorias e minorias; bibliotecas onde crianças, jovens e adultos de todas as condições, leitores e não leitores, escolares e não escolares, encontrem respostas a seus problemas e interesses (CASTRILLÓN, 2011).

Destacando o papel das bibliotecas públicas na sociedade em que está inserida, deve-se atuar participando do desenvolvimento da democracia e da educação proporcionando “acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação” (IFLA, 1994). Gerlin, Fraga e Rosemberg (2013) corroboram com o Manifesto e descrevem os espaços das bibliotecas enquanto centros de informação, cultura e aprendizagem que proporcionam serviços e produtos informacionais atuando em igualdade de acesso e respeitando à identidade e valores culturais dos usuários. Para mais, Souza (2013) citando Lemos (1976) em seu trabalho “Biblioteca Pública inclusiva: adaptar para renovar” declara que a biblioteca deve estar preparada para atender usuários com deficiência já que esta instituição “tem como finalidade desenvolver um atendimento com qualidade, objetivando consequentemente o abrir de portas, para que a integração da pessoa cega [o que estendemos para pessoas com deficiência] na sociedade seja cada vez maior e melhor” (LEMOS, 1976). Em vista das ideias dos autores citados acima, as bibliotecas públicas atuam diretamente na disseminação da informação e na geração de conhecimento contribuindo para o desenvolvimento da democracia e da sociedade, sendo, portanto, um espaço coletivo. O Manifesto da IFLA/UNESCO (1994) para as bibliotecas públicas, é iniciado declarando que:

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade (IFLA, 1994).

O acesso à informação, seja ela em meio físico ou acessada por meio de tecnologias, é direito de todos. Consequentemente, indivíduos com dificuldade ou impossibilitados de ouvir, enxergar, se locomover e com deficiência física, mental ou intelectual, tem o direito de se sentirem acolhidos e parte integrante das bibliotecas podendo desenvolver suas atividades, sobretudo nos espaços educacionais. É papel das universidades oferecer livre acesso aos espaços da instituição, proporcionando condições de atendimento aos alunos além de espaços acessíveis e inclusivos.

As bibliotecas devem ser repensadas observando as barreiras arquitetônicas, informacionais, os recursos e principalmente as ações dos agentes proporcionando assim a



possibilidade de oportunizar a inclusão e acessibilidade de qualquer usuário. Sendo um espaço de uso coletivo, deve portanto, oferecer condições necessárias para que todos os indivíduos possam desempenhar as atividades de estudo e pesquisa seja para trabalho ou lazer.

Em 2016, a Lei nº 13.409 (BRASIL, 2016) foi sancionada e determina que as instituições federais de educação devem reservar vagas para estudantes com deficiência. Neste caso, as vagas são direcionadas apenas aos candidatos oriundos de instituições públicas de ensino médio. No segundo semestre de 2017 foram matriculados³ na UFJF, 52 alunos declarados deficientes, apenas 28 destes tiveram suas matrículas deferidas. Em 2018, no primeiro semestre foram matriculados 40 alunos que se declararam deficientes e 24 foram deferidos. Já no segundo semestre de 2018, das 30 matrículas, 13 foram deferidas. Dessa forma, a presença dos estudantes com deficiência no ensino superior inspira atenção em receber estes alunos a isonomia de oportunidades e a sua permanência na instituição.

A biblioteca pública enquanto espaço de estudo e formação com acesso satisfatório à todos os usuários e a acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca, a análise dos dados coletados apresenta que de fato existem diversas questões que necessitam de reestruturação já que para que uma biblioteca propicie atendimento satisfatório a qualquer usuário é necessário que a estrutura seja inclusiva, acessível e autônoma. Na sequência apresentamos as percepções dos entrevistados acerca das questões de acessibilidade.

S1 identifica que a estrutura se dirige apenas ao usuário que desempenhe suas atividades de maneira independente: “a biblioteca aqui é meio concebida para o usuário autônomo. Ele vai lá, pega o livro tal na estante”. Os servidores identificam questões limitantes na estrutura física de prédio. S2 declara que: “a biblioteca está em um andar superior, o que já traz uma dificuldade de acesso, não tem rampa, que poderia auxiliar cadeirantes. E o elevador também não atende.”

Diante da legislação e avaliação do MEC, a biblioteca aparenta ser acessível mesmo alocada no segundo pavimento por oferecer acesso pelo elevador, porém o equipamento não oferece autonomia a todos os usuários. S1 expôs que a porta não abre automaticamente e que é preciso auxílio de um funcionário no uso após soar um sinal de campainha alto, “é uma situação constrangedora” (S1), relatou ainda “tinha um aluno com paralisia cerebral que algumas vezes preferia descer, pedir alguém que ajudasse ele a descer e subir a escada do que ir pelo elevador” (S1).

³ Dados disponibilizados pela Pró-Reitoria de graduação da Universidade Federal de Juiz de Fora.



Neste sentido, S3 expôs:

Exige que o usuário toque uma campainha, isso inibe. Ele está fechado por cadeado, porque a porta não tá funcionando. Isso também é ruim, porque tira a autonomia. Ele sempre vai depender de alguém para abrir, para transportá-lo. Não tem sinalização para deficiente visual. E a gente também não tem pessoas treinadas em libras, para receber.. (S3)

Os usuários também percebem o elevador que deveria auxiliar no acesso, enquanto barreira. E1 expôs: “não há a liberdade de ida e vinda da pessoa com deficiência, mesmo o cadeirante também. Ele precisa chamar alguém para poder acessar o elevador para poder subir.” Ainda no que tange ao acesso, E2 também pontua a dificuldade do uso das escadas sem sinalização: “a pessoa que não enxerga, ela precisaria de uma pessoa que ajudaria ela a subir a escada”. Em consonância com os relatos acima, E1 aborda a ausência de corrimão na escada como barreira para o acesso. “as pessoas que tem deficiência de mobilidade na perna, mas que consegue locomover, um corrimão na escada ajudaria, para dar um apoio para subir”.

Outro aspecto essencial para a utilização dos espaços coletivos são os banheiros. A portaria nº 3.284 (BRASIL, 2003) que dispõe sobre os requisitos de acessibilidade para autorização e reconhecimento de cursos, no artigo 2º declara que as adequações terão como referência a NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015), essa descreve os requisitos gerais, localização e características dos sanitários. Nos ambientes públicos ou de uso coletivo, segundo a NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) deve haver no mínimo 1 sanitário acessível por pavimento ou 5% do total de sanitários. Os usuários declararam sobre o banheiro: “eu não sabia distinguir, por eu ser deficiente, eu não consegui distinguir qual que é feminino e qual o masculino. Eu não notei até hoje.” (E2 - baixa visão). Acerca do mesmo aspecto, E1 declara:

Não há um banheiro para pessoa com deficiência aqui na biblioteca. [...] Não cabe uma cadeira ali, na porta. E os banheiros de cadeirantes, eles têm que ter um apoio de mão também. Não só para o cadeirante, mas para outro deficiente também, no caso de desequilíbrio, para segurar, para se apoiar, para usar os sanitários” (E1 – mobilidade reduzida)

Ainda em relação a estrutura física das bibliotecas, a NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) define que deve haver pelo menos uma rota acessível interligando o acesso dos usuários aos setores da biblioteca. Este aspecto foi recorrente nas falas dos entrevistados. Os corredores atualmente são estreitos e sem medida padrão entre eles, em muitos não é possível a circulação de duas pessoas ao mesmo tempo.



“Corredores da biblioteca são estreitos, então fica um pouco difícil o acesso” (E3), “os espaçamentos entre as estantes é um fator agravante” (S2), “o cadeirante não tem espaço adequado entre as estantes” (S3) e ainda “os corredores da biblioteca são estreitos, então fica um pouco difícil o acesso” (E3). Neste sentido, S5 expôs que “eu não sei se hoje a cadeira de rodas consegue chegar em todas as estantes, entrar e circular por todas as estantes. Eu acredito que não.”

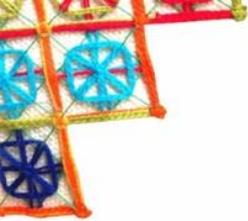
Nas respostas dos entrevistados, foi possível identificar questões relacionadas ao acesso aos livros físicos, virtuais, periódicos, teses, dissertações e dispositivos eletrônicos (*tablets e netbooks*). É perceptível pouco conhecimento acerca de ferramentas que possibilitem autonomia aos usuários com deficiência.

A NBR9050:2015 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) descreve que as bibliotecas devem oferecer recursos audiovisuais, texto digital acessível além de serviços de apoio para usuários com deficiência em conformidade com a Lei Federal 10.098/2000 que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade, com o Decreto Federal nº 5296/2004 que regulamenta a Lei nº 10.098 / 2000 que define critérios básicos para a promoção da acessibilidade. Segundo a NBR9050 é recomendado ainda que as bibliotecas possuam também publicações em Braille e que 5% dos terminais de consulta sejam acessíveis e outros 10% passíveis de adaptação.

A ausência de equipamentos adaptados, com pouca manutenção e a falta de tecnologias assistivas são relatados pelos entrevistados. E3 mencionou a falta de manutenção, pouca sensibilidade nos *mouses* dos terminais de consulta, dificultando a utilização por qualquer usuário e impossibilitando aos que tenham limitações motoras.

Buscando dados acerca de tecnologias que possam auxiliar na identificação e no acesso ao conteúdo das obras do acervo, seja física ou virtual, a pesquisadora questionou aos entrevistados diretamente, porém as ferramentas de tecnologia assistiva foram pouco mencionadas. Isso posto, notou-se que o acesso físico estrutural (elevador, banheiro e estantes) chama mais atenção do que o acesso à informação, atividade primária de todas as bibliotecas. Os E1 e E3 abordaram a falta de tecnologias assistivas e a qualidade dos equipamentos:

não há nenhum fone de ouvido ou um tradutor, com a voz de um tradutor para traduzir o que ele [usuário] está acessando, sendo que existem programas que podem ser instalados no computador que faz essa tradução do acesso e auxilia bastante o aluno para ter mais liberdade, sem precisar tanto de ficar pedindo por favores (E1).



não encontrei ali um computador da altura de um cadeirante, então eu acho que isso significa uma dificuldade. Pra dar mais autonomia né, pra pessoa pegar e ela mesma procurar. E, eu vejo que também os mouses dos computadores ali, eles têm uma sensibilidade um pouco difícil [...] que as letras são pequenas, e se aumentar um pouco a fonte, eu acho que melhoraria. (E3).

A Lei nº 10.098 (BRASIL, 2000) define acessibilidade como: "possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia" (BRASIL, 2000, *online*), sendo assim, sob o olhar dos entrevistados, tanto servidores quanto estudantes, a BC não pode ser considerada acessível visto que não oferece autonomia para todos os usuários. Já sob o olhar do pesquisador, ao conversar com os dois grupos durante o processo de coleta de dados é instigante identificar que a percepção, para o não deficiente, neste caso os servidores, é que ter um profissional capacitado e disponível para auxiliar é fundamental e que solucionaria a questão, enquanto que o para o usuário, a questão está relacionada com a independência, a autonomia no uso dos espaços. O objetivo dos estudantes com deficiência é utilizar os serviços sem necessitar da ajuda.

Esta diferença de ponto de vista é de fato o aspecto mais relevante para o deficiente. O não deficiente, ainda que bem-intencionado, muitas vezes não consegue efetivamente dimensionar as necessidades e expectativas de um usuário com deficiência. O ponto mais sensível deste estudo é justamente este, oferecer ajuda é diferente de incluir e proporcionar autonomia. Diante do cenário atual da BC da Universidade Federal de Juiz de Fora, campus Juiz de Fora, "para nenhum tipo de deficiência a gente tá adaptado". (S3).

Por fim, é notável que existem diversos aspectos que interferem diretamente na acessibilidade dos usuários. O aspecto mais citado foi a questão do acesso pelo elevador que não oferece autonomia ao usuário visto que é necessário o apoio de outra pessoa para sua utilização. Outro aspecto relevante identificado foi o pouco conhecimento acerca de tecnologia assistivas, dos servidores entrevistados, poucos citaram ferramentas que poderiam melhorar o atendimento e a autonomia dos usuários com deficiência na BC. Assim, é possível inferir que a reflexão e o conhecimento acerca da temática inclusão são superficiais, talvez pelo fato do público, até 2017, ser reduzido nas dependências da BC. A existência das bibliotecas setoriais na UFJF pode influenciar nesta questão, bem como a opção dos estudantes em não frequentarem as bibliotecas já que estas não desenvolvem ações inclusivas.



Nas falas dos usuários, a questão da acessibilidade está relacionada diretamente com a autonomia e não a possibilidade de auxílio na biblioteca. Já os servidores se declaram despreparados para atender usuários com deficiência. Obviamente que a capacitação da equipe é primordial para que a BC ofereça um atendimento inclusivo, contudo é importante se pensar em preparar o ambiente para que este ofereça além de acessibilidade autonomia.

“Eu acho que a pessoa com deficiência gostaria de chegar e usar como as outras pessoas” (S3), esta abordagem é a mais próxima do que os usuários com deficiência abordam em relação ao uso dos espaços sem necessariamente precisar contar com o apoio de terceiros.

[...] ter autonomia, porque acessibilidade é isso né, não é ter pessoas para nos auxiliar, e sim ter acessibilidade para que a gente ande, circule e encontre todos os meios, acessíveis sem que a gente precise estar pedindo por favor” (E1).

“Pelo fato da letra ser muito pequena né, eu não consigo ter acesso. Aí eu tenho que esperar a pessoa parar o que está fazendo para vim poder me atender.” (E2), este usuário declarou sentir vergonha e desistir da busca da informação que estava procurando. Algumas situações são constrangedoras: “eu já vi servidor pedindo para pessoa escrever o quê quer no papel. Então a pessoa fica realmente dependente da boa vontade. (S4).

Diante do que foi apresentado, é depreendido que ainda que haja avanços na legislação e na acessibilidade atitudinal por parte da UFJF, principalmente a partir do segundo semestre de 2017, ainda há um longo caminho a ser percorrido e a discussão do tema inclusão e acessibilidade é de grande relevância e precisa ser frequente. Ainda com grandes barreiras, é possível notar que na UFJF a questão da inclusão está avançando.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo se propôs a investigar e compreender de que maneira ocorre o serviço de atendimento na BC da UFJF no contexto de 2019 e identificar necessidades de adequação para oferecer acesso à informação de modo igualitário a todos os usuários a que oferece atendimento. Para tal, buscou-se através de pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa de campo compreender o cenário e identificar evidências no que tange à acessibilidade arquitetônica e estrutural, comunicacional e instrumental.

Ao desenvolver esta pesquisa foi possível observar a biblioteca com olhar diferente do que era habitual e compreender que a reflexão acerca da inclusão deveria ser mais presente,



principalmente no ambiente educacional. É direito do cidadão garantido por lei o acesso à educação, contudo, mais do que acesso a educação de qualidade, é preciso que ela exista para todos. A educação deve ser inclusiva e respeitosa. Existem leis que garantem o acesso, é necessário garantir a permanência com a operacionalização do previsto na legislação.

Diante do exposto, é notável que alguns ajustes precisam ser desenvolvidos na BC da UFJF além de expandir ações já existentes e a discussão acerca da inclusão. A capacitação dos servidores é primordial, principalmente para os que desenvolvem atividades de atendimento aos alunos para que se ofereça um serviço de qualidade e sem distinção.

Durante a pesquisa de campo e a análise das entrevistas, é possível notar que há muito ainda que se discutir sobre acessibilidade. Há dificuldade em compreender que o deficiente não quer pedir ajuda, ele quer desenvolver as atividades como qualquer outro usuário, efetuar pesquisa, circular pela biblioteca, localizar a informação que precisa e efetuar o empréstimo de um livro sem precisar se identificar e pedir auxílio.

Dessa forma, a universidade pública, que por meio legal garante o acesso ao aluno com deficiência, deve se adequar para oferecer condições de todos os estudantes desempenharem suas atividades dentro do campus em equidade de condições. A reflexão pessoal da autora após a pesquisa reforça o sentimento que é preciso mudar, é preciso incluir, este é o papel de cada um dentro e fora dos ambientes institucionais. Pensar no outro com gentileza e oferecer, dentro do que é possível institucionalmente, atenção, apoio e respeito. “Se o lugar não permitir acesso a todas as pessoas, esse lugar é deficiente” (Marcos Meier).

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050:** acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3.ed. Rio de Janeiro, 2015

ALENCAR, Paula Maciel Mourão de. **Acessibilidade no ensino superior:** o caso da UFJF. 2013. 150 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2013.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL. **Lei nº 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. Brasília, DF: Presidência da República. [2000].

BRASIL. **Lei nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016.** Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino. Brasília, DF: Presidência da República. [2016].

CASTRILLÓN, Silvia. **O direito de ler e de escrever.** São Paulo: Pulo do Gato, 2011. 100 p.

COUTINHO, Johny Franklins Pereira. **Padrões de acessibilidade para bibliotecas universitárias:** um estudo na Biblioteca da UNIPBFPB. 2011. 44 f. TCC (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

GERLIN, Meri Nadia Marques; FRAGA, Aline Nunes; ROSEMBERG, Dulcinea Sarmiento. A biblioteca pública na sociedade multicultural. In: **Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 25., 2013, Florianópolis.**

IFLA. Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994. 1994.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca.** 6. ed. São Paulo: Brasiliense, 1988.

MILANESI, Luís. **Biblioteca.** São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.). **Acessibilidade:** discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: Unicamp, 2008. 137 p.

SASSAKI, Romeu Zazumi. Inclusão: o paradigma do século 21. **Inclusão:** revista da educação especial, Brasília, 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Preconceito, Discriminação, Estigma e Estereótipo em relação às pessoas portadoras de deficiência.** Mimeo, 1993

SOUZA, M. A. L. Biblioteca pública inclusiva: adaptar para renovar. **CRB-8 Digital,** São Paulo, v. 6, n. 1, p. 33-41, ago. 2013.

SPONHOLZ, Regina M. Lamas Pegoraro. **Atribuições de bibliotecários em bibliotecas públicas.** São Paulo: Pioneira, 1984. 66 p. (Manuais de Estudo).

VITORINO FILHO, Valdir Antonio et al. **A inclusão do deficiente no mercado de trabalho.** In: TRANSFORMARE, 2, 2012. Paris, 2012.

YAZBECK, Lola. **As origens da Universidade de Juiz de Fora.** Juiz de Fora: UFJF, 1999. 169 p.