

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM GESTÃO E
AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO PÚBLICA**

Roberta Dannemann Vargas Neves

A Biblioteca Central da UFJF: inclusão e acessibilidade

JUIZ DE FORA
2019

Roberta Dannemann Vargas Neves

A Biblioteca Central da UFJF: inclusão e acessibilidade

Dissertação apresentada como requisito parcial para a conclusão do Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Elisabeth Gonçalves de Souza

JUIZ DE FORA

2019

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

Dannemann Vargas Neves, Roberta .

A biblioteca central da UFJF : inclusão e acessibilidade / Roberta Dannemann Vargas Neves. -- 2019.

141 p.

Orientador: Elisabeth Gonçalves de Souza

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública, 2019.

1. Biblioteca universitária. 2. Acessibilidade. 3. Inclusão. I. Gonçalves de Souza, Elisabeth, orient. II. Título.

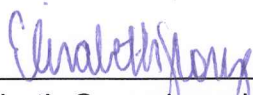
Roberta Dannemann Vargas Neves

A biblioteca central da UFJF: inclusão e acessibilidade

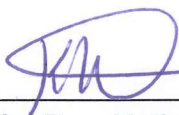
Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública, da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão e Avaliação da Educação Pública. Área de concentração: Gestão e Avaliação da Educação Pública.

Aprovada em 10 de dezembro de 2019

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Elisabeth Gonçalves de Souza - Orientadora
Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca



Profa. Dra. Kátiuscia Cristina Vargas Antunes
Universidade Federal de Juiz de Fora



Profa. Dra. Marcília Elis Barcellos
Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca

Dedico este trabalho as pessoas com deficiência que diariamente enfrentam barreiras e ainda assim seguem suas trajetórias em busca de autonomia e igualdade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha pequena Stella que me impulsionou no final para que a versão final da dissertação chegasse antes dela, não deu tempo.

À minha mãe que sempre acreditou em mim e esteve ao meu lado independente das circunstâncias me dizendo sempre e me fazendo acreditar que quem tem mãe tem tudo.

Ao meu marido pelo suporte, compreensão pelas ausências em incontáveis dias, pelas faltas no trabalho para cuidar da nossa filha para que eu conseguisse concluir e pelo apoio quando eu não acreditava que conseguiria.

Aos meus irmãos e meu tio-pai por todo apoio e pelo uso dos computadores de todos em várias cidades.

À Gaia, meu anjinho que esteve junto comigo nos finais de semana e nas longas noites, sempre deitada ao lado dos meus pés. Minha companheira de quatro patas.

À Orientadora Prof^a. Dr^a. Elisabeth Gonçalves de Souza e a Agente de Suporte Acadêmico Amanda Quiossa por todas as orientações e encaminhamentos.

Agradeço aos colegas de trabalho que tornaram a pesquisa viável me apoiando a trabalhar uma temática ainda delicada, me auxiliaram em diversos momentos e que acompanham de perto todas as dificuldades e a comum desvalorização que muitas bibliotecas enfrentam no nosso país. Larissa, Fabíola, Uiara e Lívia, muito obrigada.

Agradeço aos alunos deficientes que contribuíram fundamentalmente para que fosse possível enxergar o mundo com olhos diferentes dos meus compartilhando comigo suas experiências.

Muito obrigada.

"A biblioteca é um local de destaque para a informação e nós vivemos na era da informação, então é o lugar para se estar." ¹

(ANÔNIMO)

(tradução do autor)

¹ Retirado do documento Perceptions of Libraries, 2010 da Online Computer Library Center - OCLC. Disponível em: https://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/2010perceptions/2010perceptions_all.pdf. Acesso em 31 ago. 2018

RESUMO

A presente dissertação apresenta uma pesquisa de campo em que o objeto de estudo é a Biblioteca Central Universitária da Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, campus Juiz de Fora propondo avaliar sua relação com a acessibilidade dos usuários com deficiência no âmbito dos aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacionais e instrumental. O objetivo da pesquisa é investigar e compreender o funcionamento do atendimento ao usuário na Biblioteca Central no contexto atual para identificar necessidades de adequação, se necessário, buscando oferecer assim acesso à informação de maneira igualitária. Neste sentido, a pergunta que norteia esta dissertação é: de que maneira acontece o atendimento aos usuários com deficiência na Biblioteca Central da UFJF, campus Juiz de Fora? Buscando responder o questionamento, será necessário descrever as dificuldades e problemas que permeiam o acesso à biblioteca pelos usuários com deficiência e analisar as necessidades de estruturação propondo um plano de ação buscando soluções para os problemas identificados. Será tomada enquanto evidência a legislação brasileira que garante o direito à educação assegurando o acesso às instituições de ensino e a reserva de vagas para candidatos com deficiência na educação superior federal, havendo, portanto, um aumento gradativo de estudantes com deficiência na UFJF. Dessa forma, se faz necessária a reflexão acerca dos espaços institucionais, dentre eles as bibliotecas. Pretende se basear a pesquisa na observação *in loco* da biblioteca em questão, propondo um estudo de caso. Além de avaliar a estrutura física e o acesso à informação se faz necessário identificar de que maneira o atendimento ao usuário com deficiência acontece atualmente e se há necessidade de adequações para que o atendimento tenha qualidade e promova autonomia a todos os usuários para consulta e acesso à informação respeitando as diferenças e buscando contribuir para uma sociedade inclusiva. O referencial teórico terá como base as análises e reflexões de Sponholz (1984), Milanesi (2002), Pupo, Melo e Ferrés (2008), Costa (2015), Sasaki (2005), Araújo e Oliveira (2011), Milanesi (1988;2002), Coutinho (2011), Figueiredo (2011) e Alencar (2013) além da legislação que se relaciona a acessibilidade e ao ensino superior tais como a lei nº 13.146 (BRASIL, 2015) que institui o Estatuto da Pessoa (BRASIL, 2015) com Deficiência e o decreto nº 9.034 (BRASIL, 2017) que destina vagas nas universidades federais à candidatos com deficiência.

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

ABSTRACT

The present thesis features a fieldwork in which the object of study is the Central University Library of the Federal University of Juiz de Fora – UFJF, located at the Juiz de Fora campus, proposing to assess its relation with the accessibility of the users with disabilities within the scope of the structural, communicational, instrumental, and methodological aspects. The research aims to investigate and understand the performance of the service offered to the user at the Central Library, under the current conditions, to identify adequacy needs, if it comes to that, seeking to provide access to information with equity. In this regard, the question that guides this thesis is: in which way the service offered to the users with disabilities is performed at the Central Library of the UFJF, at campus Juiz de Fora? With the goal of answering this question, it will be necessary to outline the difficulties and problems that surround the access to the library by the users with disabilities and to go through the necessities of structuring, by suggesting an action plan in the search for solutions to solve the detected problems. The Brazilian legislation will be adopted as evidence, considering it safeguards the right to education, ensuring the access to the educational institutions, and the positions reserved for candidates with disabilities in the federal higher education, resulting, therefore, in a gradual increase in the number of students with disabilities at UFJF. Hence, the need to ponder over the institutional environments, among them the libraries. The intention is to substantiate the research through the observation, on the spot, of the aforementioned library, coming up with a case study. In addition to reviewing the physical structure and the access to the information, it is necessary to identify the way the service is currently being provided to the disabled user, and if there is the need of implementing adequacies, granting quality to the service and fomenting autonomy to all the users that consult and access the information, respecting the differences and aiming to contribute for an inclusive society. The theoretical framework will have as a baseline the thoughts of Sponholz (1984), Milanese (2002), Pupo, Melo and Ferrés (2008), Costa (2015), Sassaki (2005), Araújo and Oliveira (2011), Milanese (1988;2002), Coutinho (2011), Figueiredo (2011) and Alencar (2013), as well as the legislation concerning the accessibility and the higher education, such as: act nº 13.146 (BRASIL, 2015) that establishes the Statute on Persons with Disabilities (BRASIL, 2015) and the decree nº 9.034 (BRASIL, 2017) that reserves positions in the federal universities for candidates with disabilities.

Keywords: University Libraries. Accessibility. Federal University of Juiz de Fora - Central Library.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	- Organograma simplificado da Universidade Federal de Juiz de Fora adaptado.....	32
Figura 2	- Terminais de consulta segundo NBR9050:2015	70
Quadro 1	- Servidores do atendimento entrevistados	76
Quadro 2	- Estudantes com deficiência entrevistados	77
Figura 3	- Estantes de bibliotecas segundo NBR 9050:2015	85
Quadro 3	- Principais aspectos evidenciados nas entrevistas	87
Quadro 4	- Problemas identificados	93
Quadro 5	- Dados da pesquisa e ações propositivas	94
Quadro 6	- Modelo 5W2H	97
Quadro 7	- Criação da Comissão de Acessibilidade do CDC	99
Quadro 8	- Capacitação para Atendimento ao Usuário com Deficiência	101
Figura 4	- Terminais de consulta segundo NBR9050:2015	104
Figura 5	- Mesa de estudo segundo NBR9050:2015	105
Figura 6	- Balcão de atendimento segundo NBR9050:2015	105
Figura 7	- Estantes em bibliotecas segundo NBR9050:2015	106
Quadro 9	- Reformas estruturais e adequação de mobiliário e equipamento	106
Figura 8	- Sinalização visual e tátil em portas	109
Figura 9	- Sinalização do corrimão	109
Figura 10	- Sinalização visual dos degraus	110
Quadro 10	- Adequação da sinalização	110

LISTA DE ABREVIATURAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AVA	Ambientes Virtuais de Aprendizagem
BC	Biblioteca Central Universitária
CAEFI	Coordenação de Acessibilidade Educacional, Física e Informacional
CCS	Centro de Ciência da Saúde
CDARA	Coordenadoria de Assuntos e Registros Acadêmicos
CDC	Centro de Difusão do Conhecimento
CDDC	Centro de Documentação e Difusão Cultural
CF	Constituição Federal
CONGRAD	Conselho Setorial de Graduação
CSPP	Conselho Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa
CONSU	Conselho Superior
DIAAF	Diretoria de Ações Afirmativas
DOI	Digital Object Identifier
FALE	Faculdade de Letras
IAD	Instituto de Artes e Design
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
ICB	Instituto de Ciências Biológicas
ICE	Instituto de Ciências Exatas
ICHL	Instituto de Ciências Humanas e Letras
IFLA	Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
ISSN	International Standard Serial Number
MEC	Ministério da Educação
NAI	Núcleo de Apoio à Inclusão
NBR	Norma Técnica
ONU	Organização das Nações Unidas
OJS	Open Journal Systems
ORCID	Open Researcher and Contributor ID

PAE	Plano de Ação Educacional
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PROADES	Programa de Avaliação de Desempenho dos Técnico-Administrativos em Educação
PROAE	Pró-Reitoria de Assistência Estudantil
PROCULT	Pró-Reitoria de Cultura
PROGEPE	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
PROGRAD	Pró-Reitoria de Graduação
PROEX	Pró-Reitoria de Extensão
PROINFRA	Pró-Reitoria de Infraestrutura e Gestão
PROPLAN	Pró-Reitoria de Planejamento
PROPP	Pro-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa
RI-UFJF	Repositório Institucional
SEER	Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas
SEESP	Secretaria de Educação Especial
SIBI/UFJF	Sistema de Bibliotecas da UFJF
SIGA	Sistema Integrado de Gestão Acadêmica
TAES	Técnico Administrativo em Educação
TES	Transtorno do Espectro Autista
UFC	Universidade Federal do Ceará
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
UFLA	Universidade Federal de Lavras
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UnB	Universidade de Brasília
USP	Universidade de São Paulo
UFV	Universidade Federal de Viçosa
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO.....	21
1	REFLEXÃO SOBRE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ENQUANTO MECANISMO DE PERMANÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR: O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFJF	25
1.1	BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS.....	25
1.2	A UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA E SEU SISTEMA DE BIBLIOTECAS	30
1.2.1	Aspectos inclusivos: legislação e políticas públicas	38
1.3	CASO DE GESTÃO.....	50
2	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	61
2.1	A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO DE TODOS	62
2.2	ACESSIBILIDADE COMO ESTRATÉGIA DE DEMOCRATIZAÇÃO DO USO DA BIBLIOTECA	65
2.3	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	72
2.4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	78
2.4.1	Eixo de análise 1: a biblioteca universitária como espaço de todos	80
2.4.2	Eixo de análise 2: Acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca	82
3	PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL	91
3.1	COMISSÃO DE ACESSIBILIDADE	98
3.2	CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES	100
3.3	REFORMAS ESTRUTURAIS E ADEQUAÇÃO DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS	102
3.4	ADEQUAÇÃO DA SINALIZAÇÃO	107
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	113
	REFERÊNCIAS.....	115
	APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido	125
	APÊNDICE B – Proposta de instrumento de entrevista com os servidores da Biblioteca Central	127
	APÊNDICE C - Proposta de instrumento de entrevista aos usuários da Biblioteca Central	129
	APÊNDICE D - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes que antecede o decreto de cotas no campus Juiz de Fora	131

APÊNDICE E - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas no campus Juiz de Fora	133
APÊNDICE F - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas por curso no campus Juiz de Fora - 2º semestre de 2017	135
APÊNDICE G - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas por curso no campus Juiz de Fora - 1º semestre de 2018	137
APÊNDICE H - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas por curso no campus Juiz de Fora - 2º semestre de 2018	139
APÊNDICE I - Tipo de deficiência dos alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas no campus Juiz de Fora	141

INTRODUÇÃO

Atualmente, a acessibilidade é uma temática com reflexão crescente no âmbito do ensino superior. Esta, se dá devido à Constituição Federal Brasileira de 1988 (CF) (BRASIL, 1988) garantir o direito à educação da população enquanto dever do Estado e da sociedade e, o 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 superior carecem de organização e reestruturação, caso haja necessidade, para receber todos os estudantes, deficientes ou não, oferecendo autonomia nos espaços da instituição proporcionando e um processo ensino-aprendizagem igualitário.

No Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015), o capítulo II é dedicado ao “Acesso à Informação e à Comunicação” em que se aproxima dos ambientes das bibliotecas universitárias visto que estas atuam prioritariamente com disseminação e acesso à informação.

Neste caso de gestão a pesquisa irá se desenvolver buscando investigar os aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacionais e instrumental e identificar se 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. Dessa forma, nossa questão norteadora é: de que maneira acontece o atendimento aos usuários com deficiência na Biblioteca Central da UFJF, campus Juiz de Fora?

O objetivo desta pesquisa é investigar e compreender o funcionamento do serviço de atendimento ao usuário na BC no contexto atual para propor mudanças nos aspectos acima mencionados, se necessário, visando proporcionar acessibilidade e inclusão a todos os usuários, reais (usuários com vínculo institucional) e potenciais (comunidade externa), garantindo o acesso à informação. Neste contexto os objetivos específicos são: descrever as formas de acesso estrutural e informacional da BC, analisar as necessidades, se houver, de estruturação do setor e propor um plano de ação com possíveis mudanças para as questões identificadas. Ao final, será proposto um Plano de Ação Educacional (PAE) que poderá ser considerado um projeto piloto de

reestruturação nas bibliotecas da Universidade já que atualmente são 17 bibliotecas na instituição. Será desenvolvido de acordo com a legislação vigente e a Norma Técnica 9050 de 2015 que versa sobre as diretrizes para acessibilidade.

Considerando a legislação federal que garante mecanismos de acesso e permanência à educação e o decreto nº 9.034 (BRASIL, 2017) que assegura vagas aos candidatos com deficiência inscritos no processo seletivo ao ensino superior em instituição federal, infere-se a possibilidade do aumento gradativo de alunos com deficiência na UFJF e conseqüentemente utilizando os espaços de apoio institucional, dentre eles as bibliotecas.

A pesquisadora é bibliotecária e atua no serviço de atendimento ao usuário na BC em contato direto com os usuários há aproximadamente 5 anos. Sendo assim, em seu cotidiano percebe a necessidade de se discutir a adequação dos espaços físicos, dos suportes informacionais e a preparação e a capacitação da equipe de atendimento para que seja possível oferecer serviços de qualidade com eficiência e permitindo a autonomia de todos os usuários.

A acessibilidade na BC será avaliada nas esferas estruturais, nos suportes informacionais, ou seja, acessibilidade instrumental e na acessibilidade comunicacional. Dessa forma, serão considerados para o estudo a edificação em relação ao acesso e a circulação dos usuários dentro da biblioteca, utilizando como referência a legislação vigente e a NBR 9050:2015, o acervo documental diante das necessidades de adaptação com equipamentos e mecanismos que minimizem as barreiras durante a pesquisa, localização e acesso ao conteúdo informacional.

A presente dissertação será desenvolvida a partir de pesquisa predominantemente qualitativa, buscando a compreensão dos fatos, com objetivo exploratório trazendo dados para fomentar a reflexão da questão. Sendo assim, será desenvolvida associando pesquisa bibliográfica e documental e ainda somada à pesquisa de campo com entrevista estruturada direcionada aos servidores e usuários com deficiência da BC.

Para tratar os estudos relacionados às bibliotecas serão abordados os conceitos apresentados por Sponholz (1984) e Milanesi (1988; 2002) que apresentam as coleções bibliográficas e a formação das bibliotecas ao longo do

tempo. Já para o contexto da acessibilidade em bibliotecas no ensino superior, Pupo, Melo e Ferrés (2008) e Costa (2015) apresentarão os conceitos para fundamentar a pesquisa e possibilitar a avaliação da Biblioteca Central. Os primeiros tratam de bibliotecas acessíveis e a segunda autora aborda os aspectos da acessibilidade no ensino superior. Para fundamentar os aspectos direcionados à acessibilidade de maneira mais ampla e evidenciar a necessidade da pesquisa, serão trabalhadas a legislação do Brasil que garanta este direito. Será considerada ainda a reflexão de Alencar (2013) que desenvolveu uma pesquisa em torno da acessibilidade na Universidade Federal de Juiz de Fora, instituição que será novamente foco de estudo, porém neste caso abordando a acessibilidade na Biblioteca Central. Além destes, outros pesquisadores auxiliarão na reflexão tais como: Araújo e Oliveira (2011), Sasaki (1993;2005), Coutinho (2011) e Figueiredo (2011).

Este trabalho foi estruturado em três capítulos. No capítulo 1 serão descritos os aspectos que contextualizam o leitor buscando maior compreensão acerca caso de gestão. Será apresentado brevemente o histórico das primeiras bibliotecas universitárias brasileiras abordando ainda sua missão, público e objetivos. Posteriormente será descrito o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Juiz de Fora, o Centro de Difusão do Conhecimento (CDC), órgão que gerencia todas as bibliotecas da instituição apresentando a sua estrutura organizacional, missão e histórico. Seguidamente será descrita a universidade em questão, seu histórico e estrutura organizacional, além da apresentação e descrição de ações existentes na UFJF voltadas a promoção da inclusão na instituição já que este contexto está relacionado ao caso de gestão.

Diante do objetivo do trabalho, a Biblioteca Central Universitária da Universidade Federal de Juiz de Fora será apresentada com dados qualitativos e quantitativos abordando a sua estrutura organizacional, os setores que a constituem e sua missão. Enquanto alicerce para a reflexão, será apresentado um levantamento da legislação e de Políticas Públicas voltadas para a inclusão e acessibilidade no ensino superior buscando fundamentar e evidenciar a necessidade da pesquisa visto que estas garantem o acesso à educação. Por fim, o caso de gestão será descrito apresentando a questão a ser trabalhada, seus objetivos e justificativa.

No capítulo 2 buscando contextualizar a pesquisa e fomentar a discussão teórica, será apresentada a biblioteca universitária enquanto espaço inclusivo diante de dois eixos de análise: [1] bibliotecas universitárias enquanto espaços para todos em que promover o acesso e a disseminação à informação é papel fundamental destas instituições, e [2] a acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca em que deve se avaliar os aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacional e instrumental buscando reduzir as barreiras e promover o acesso igualitário. Diante da reflexão apresentada será possível compreender e fundamentar a avaliação da Biblioteca Central da UFJF, diante da biblioteca enquanto espaço público e que deve atender a todos os usuários, baseada nos dados coletados por meio de entrevista estruturada realizadas na pesquisa de campo.

No capítulo 3, será proposto um Plano de Ação Educacional (PAE) que irá sugerir ações que possam reduzir as barreiras identificadas durante a pesquisa de campo para que a BC possa se tornar mais acessível e inclusiva no atendimento à todos os usuários a que se destina uma biblioteca universitária e pública. Dessa maneira, a BC poderá, dentro da UFJF, se tornar referência para que a reflexão e adequações acerca da inclusão seja desenvolvida nas outras bibliotecas dos campi Juiz de Fora e Governador Valadares.

Por fim, após a apresentação do PAE, serão descritas as considerações finais sobre o desenvolvimento da pesquisa e das propostas que compõem o plano de ação.

1 REFLEXÃO SOBRE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS ENQUANTO MECANISMO DE PERMANÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR: O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFJF

Este capítulo se dedica a apresentar o contexto que circunda o caso de gestão. Serão apresentadas as bibliotecas universitárias, sua evolução e papel social, a universidade como cenário em que o estudo de caso se insere, além do contexto específico da Biblioteca Central Universitária (BC). Serão descritos os aspectos institucionais da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) que se relacionam com o caso de gestão apresentando a própria instituição, os aspectos inclusivos presentes nela, o Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) e a Biblioteca Central. Buscando fomentar a reflexão da pesquisa será descrita ainda a contextualização das bibliotecas universitárias, legislação e políticas públicas voltadas para a acesso e permanência no ensino superior.

1.1 BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS

Historicamente, o princípio das bibliotecas universitárias está relacionado ao surgimento das primeiras universidades na Europa, no século XII (Vianna, 2013). Essas instituições buscavam "satisfazer as necessidades educacionais, culturais, científicas e tecnológicas da comunidade acadêmica e instituições em que estão inseridas." (CARVALHO, 2011, p. 53). Nesse período o uso das bibliotecas era direcionado e comumente restrito apenas a comunidade acadêmica e não a toda comunidade local. Contudo, ainda que direcionadas a um público específico, já é possível perceber certa evolução em relação ao uso das bibliotecas, já que na antiguidade elas eram comumente associadas à ordens religiosas e mosteiros que atuavam de maneira estática com o objetivo de armazenamento do conhecimento humano e sua conservação, oferecendo assim acesso restrito aos acervos fechados (CARVALHO, 2011, p.48). Nas bibliotecas medievais somente sacerdotes ou pessoas de alto nível poderiam usufruir da leitura e conseqüentemente do conhecimento das informações registradas. "Com a difusão do papel no século XIV e o surgimento de tipografias que possibilitaram a fabricação em série, as bibliotecas passaram a ter caráter

público e leigo" (CARVALHO, 2011, p.48). As mudanças culturais que envolvem o acesso aos documentos são gradativas e lentas, segundo Carvalho (2011, p. 50), apenas no século XVI é que a transformação nas instituições se percebeu mais significativa tornando o acesso dos usuários possível. Neste período, com o aumento da constituição das universidades a necessidade do acesso à informação se fez fundamental e dessa forma as bibliotecas passaram a proporcionar acesso a um público cada vez mais amplo.

No Brasil, segundo Cunha e Diógenes (2016), a partir da chegada dos jesuítas percebe-se a criação das escolas e das bibliotecas, havendo assim grande expansão de acervo. Porém com a expulsão da Companhia de Jesus, em 1759, o cenário foi alterado, os acervos foram confiscados e parte destruída, vendida ou roubada. No período colonial, mais especificamente até 1808, era vetada qualquer tipo de impressão em todo o território nacional o que restringia bastante o acesso aos livros. De maneira distinta ao processo de impressão na Europa que buscava atingir o maior público possível, no Brasil, para importar livros de Portugal o processo burocrático e oneroso "afastando a grande maioria da população brasileira de um contato mais próximo e rotineiro com o texto impresso" (EL FAR, 2006, p. 12). O cenário foi alterado com a vinda da família real para o Brasil, em 1808. Com a chegada da corte portuguesa a Imprensa Régia foi instituída pelo decreto de 13 de maio de 1808. A Imprensa Régia foi fundada inicialmente com o objetivo de divulgar legislação, posteriormente foram autorizadas a impressão de obras literárias e de conhecimentos gerais. (EL FAR, 2006, p. 16). Ainda que para poucos e com censura, aumentava o acesso às obras que iriam iniciar os acervos nacionais. Em 1810, criada a partir do decreto Régio de 29 de outubro, a Real Bibliotheca foi fundada buscando estabelecer uma infraestrutura que estivesse relacionada com a grandeza da monarquia, o crescimento do acervo era incessante por meio de compras e doações. Pouco após a sua criação, em 1812, passou a receber, também por determinação régia, um exemplar de cada um dos impressos produzidos tanto no Rio de Janeiro quanto em Lisboa, já desempenhando uma função de guarda e preservação da memória. A biblioteca em 1876, após ser conhecida como Real e Imperial passou a chamar-se Biblioteca Nacional, nomenclatura mantida até os dias de hoje. Esta, desde 1812 atua enquanto o maior repositório da produção

da indústria gráfica nacional que, com apoio legal da Lei nº 10.994 (BRASIL, 2004) Lei do Depósito Legal, detém e preserva os impressos publicados no país. A “sétima biblioteca do mundo e a maior da América Latina” (BRAGANÇA; ABREU, 2009, p.13) está localizada no Rio de Janeiro. Além do depósito legal previsto pela lei citada anteriormente e definido como: “a exigência estabelecida em lei para depositar, em instituições específicas, um ou mais exemplares, de todas as publicações, produzidas por qualquer meio ou processo, para distribuição gratuita ou venda” (BRASIL, 2004), o acervo da Biblioteca Nacional é acrescido de compras e doações de coleções relevantes. Em 1814 houve o marco no que se refere ao acesso, neste ano a biblioteca foi aberta ao público.

O primeiro registro que aborda o funcionamento das bibliotecas em instituições de ensino superior no Brasil data do início do século XX conforme apresentado por Cunha e Diógenes (2016). Em 1901, foi criado o Código dos Institutos Oficiais do Ensino Superior que orientava e regulamentação da educação no Brasil. Um capítulo foi destinado ao funcionamento das bibliotecas direcionando o uso aos docentes e discentes, mas “franqueada a todas as pessoas” (CUNHA; DIÓGENES, 2016, p. 101). Cunha e Diógenes apresentam ainda que depois de 1945, com o aumento das instituições de ensino superior, inclusive privadas, buscando atender as exigências relacionadas à ciência e a tecnologia, as bibliotecas das instituições passaram a levar o nome da própria instituição, surgindo assim em 1945 a Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), em 1947 a Biblioteca Central da Universidade de São Paulo (USP), em 1957 a Biblioteca Central da Universidade Federal do Ceará (UFC), em 1962 a Biblioteca Central da Universidade de Brasília (UnB) e em 1975 a Biblioteca Central Universitária da Universidade Federal de Juiz de Fora. A nomenclatura “central” utilizada pelas bibliotecas reflete a estrutura histórica das instituições em que era comum dispor de algumas bibliotecas em seu campus universitário além da central. A Biblioteca Central da UnB em sua criação, 1962, se opôs a este formato criando o conceito de Biblioteca Universitária com centralização total. A justificativa para o novo formato visava reduzir custos diante de processamento técnico e administrativo, equipamentos e duplicações de documentos. (CUNHA; DIÓGENES, 2016, p. 103). Contudo, apesar de ser possível identificar outras instituições com o mesmo formato de centralização tais como a Universidade Federal de Viçosa (UFV) e a

Universidade Federal de Lavras (UFLA), inauguradas em 1969 e 1979 respectivamente, ainda é comum o uso do termo "central" e mais de uma biblioteca por campus universitário.

Diante de sua função institucional e social, as bibliotecas universitárias são direcionadas para o acesso à informação compreendendo-se enquanto ambiente em que há democratização e socialização da informação buscando oferecer apoio a produção e desenvolvimento de conhecimento. A função social da biblioteca é direcionada à reflexão no tocante às necessidades da comunidade em que está inserida identificando os interesses deste grupo.

Diante da função da biblioteca no âmbito universitário, devem oferecer acesso à fontes de informação para atender aos estudantes e aos educadores no desenvolvimento do seu plano de ensino (CARVALHO, 2011, p. 53). As bibliotecas universitárias são setores indispensáveis em instituições de fomento à pesquisa diante de sua função e da sua relação com a autorização para funcionamento de cursos no Brasil. Para que seja autorizado a atuar regularmente se faz necessário que a instituição de ensino possua biblioteca com quantitativo de bibliografia básica e complementar mínimos além da presença de um bibliotecário (com diploma de graduação em biblioteconomia em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação).

Cunha e Cavalcanti (2008 p. 53) descrevem que a biblioteca universitária é aquela que "é mantida por uma instituição de ensino superior e que atende às necessidades de informação dos corpos docente, discente e administrativo, tanto para apoiar as atividades de ensino, quanto de pesquisa e extensão". Complementando o papel destas instituições, as bibliotecas universitárias "são importantes produtoras de conhecimento científico, exercendo um papel fundamental no processo de ensino, pesquisa e extensão, o conhecido tripé do Ensino Superior no Brasil." (SILVEIRA, 2014, p. 69). Para tanto, os acervos de livros e periódicos devem ser manter atualizado em relação às disciplinas dos cursos oferecidos permitindo acesso à todos os usuários.

Com a evolução tecnológica o volume de informação disponível em diversos meios de veiculação é crescente. Atualmente, publicações podem ser acessadas *on-line* de diversos lugares do mundo e a velocidade em que o conhecimento gerado se torna disponível é muito grande. Serviços de

comutação bibliográfica permitem que pesquisadores solicitem documentos em bibliotecas de todo o mundo. É desafiador identificar e organizar os registros informacionais com qualidade relacionando de maneira pertinentes com as necessidades das pesquisas, assim, as bibliotecas universitárias são mecanismos de auxílio aos usuários no processo de identificação e recuperação de informações relevantes. Leitão (2005) afirma que dentre as funções da biblioteca universitária, está a relação direta com os usuários a que se destina, aluno, professor, pesquisador, cientista, funcionário e comunidade externa. Estas instituições buscam manter seus acervos atualizados para atender às demandas da produção do conhecimento do seu público. Segundo Milanesi (1988, p.72):

Enfim, a universidade e a biblioteca refletem-se. Uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua biblioteca. Ela, talvez, possa ser considerada a determinante da qualidade. Não é possível a existência de uma universidade de nível alto erguida sobre uma biblioteca com acervo ridículo, pessoal incompetente e espaço inadequado. O primeiro passo para se instituir uma universidade deveria ser a formação de um acervo com o maior número possível de informações. Essa, infelizmente, não é uma iniciativa comum. É impossível existir vitalidade nos laboratórios e nas salas de aula sem que a biblioteca, a grande memória, estimule todo o corpo.

Diante do descrito, além dos acervos, as bibliotecas universitárias devem manter se atualizadas também no que tange ao uso de tecnologias. Com o decorrer do tempo as bibliotecas passaram a direcionar o seu atendimento mais ao acesso aos documentos do que a disponibilidade, além das coleções físicas, é preciso acessar "qualquer informação independente de sua localização geográfica" (TARGINO apud CARVALHO, 2011 p. 50). Segundo Vianna (2013), a biblioteca universitária deve ser facilitadora para os serviços autônomos, o acesso instantâneo à informação, proporcionar aprendizado à distância, uso de novos dispositivos e aplicativos e ciência colaborativa.

O processo de automação das bibliotecas teve início por volta de 1960 e no final do século os processos para atividades de circulação de materiais (localização, empréstimo e devolução) se apresentavam automatizados com *softwares* que reduziram o trabalho manual. Neste período, a pesquisa ao catálogo acontecia *on-line* reduzindo o uso de fichas impressas. A partir do século XXI, o uso da biblioteca passou a ocorrer tanto dentro quanto fora dela.

Assim, com a possibilidade de atendimento autônomo houve crescimento significativo de acesso à informação *on-line*. As bibliotecas passaram a compor seus acervos com material físico e virtual podendo ser acessado local ou remotamente, permitindo que o usuário consulte documentos independente de estar fisicamente na instituição (VIANNA, 2013). A autonomia para pesquisa e produção de conhecimento foi direcionada também ao atendimento com o auxílio de equipamentos que proporcionam o auto empréstimo sem contar necessariamente do auxílio de um profissional. Assim, as barreiras tanto de tempo quanto de espaço vão aos poucos deixando de existir.

1.2 A UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA E SEU SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Por ato do então presidente Juscelino Kubitschek, a Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) foi fundada em 23 de dezembro de 1960 diante da união de alguns estabelecimentos de ensino superior federalizados. O campus universitário em Juiz de Fora foi construído em 1969, esta foi a segunda universidade no interior do Brasil, a primeira foi a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018h).

A UFJF possui características comuns no âmbito de sua constituição a outras instituições de educação superior federais. São elas, o período de criação - 1960, neste ano, foram criadas outras universidades federais em vários estados e a reunião de instituições de ensino na sua constituição. Yazbeck (1999) afirma que este foi o processo de criação da maioria das universidades federais.

A existência de várias faculdades em Juiz de Fora, oferecendo cursos de caráter profissionalizante, entre aquele tradicionalmente requeridos pelos estratos médios da sociedade, estimulam um movimento pela criação de uma universidade local. Campanhas veiculadas pela imprensa, com a participação de estudantes e professores, intensificam essa mobilização, destacando-se a promoção, em 1953, de uma série de encontros e debates sobre o ensino universitário na cidade [...] (YAZBECK, 1999, p. 20)

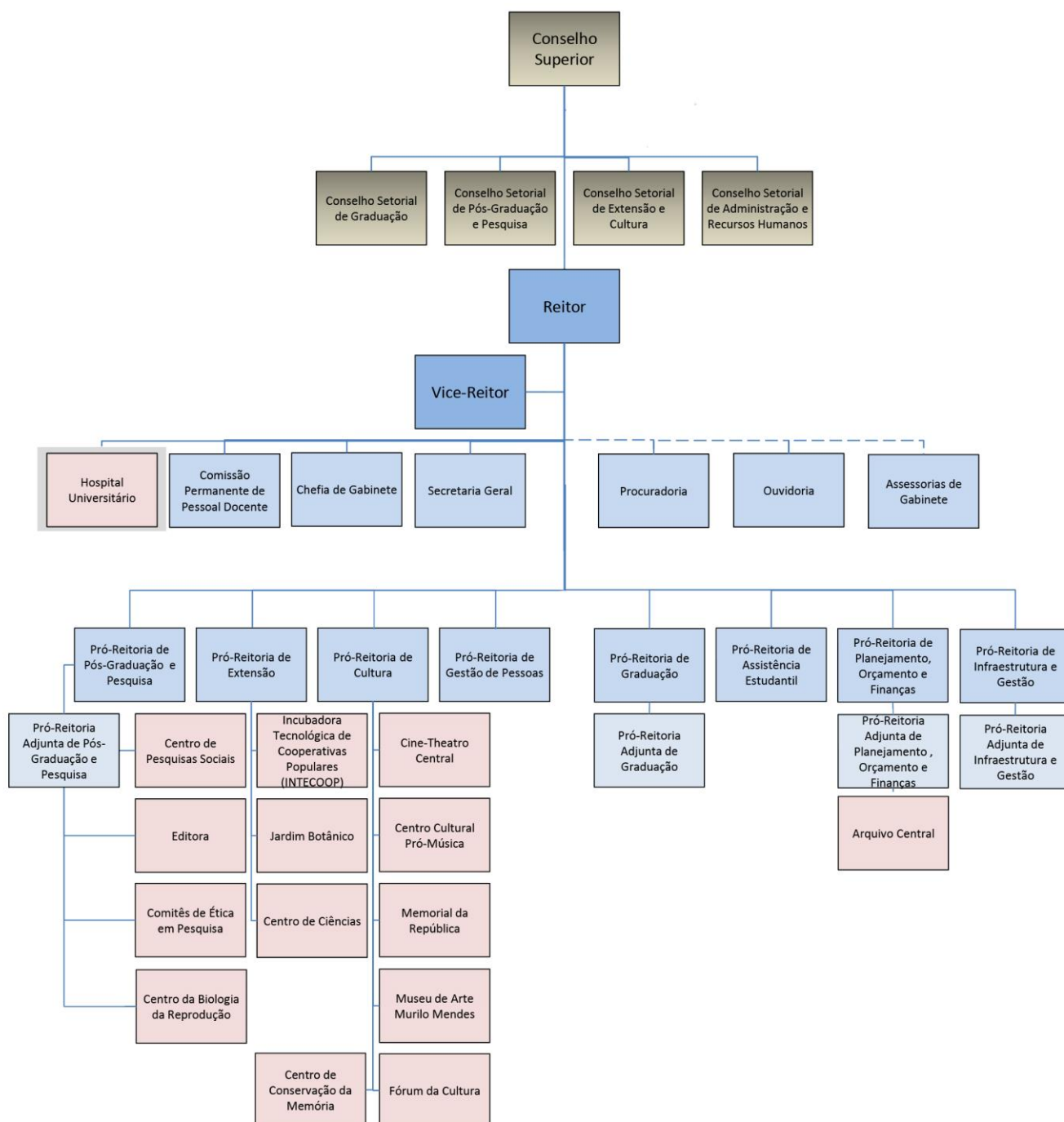
A autora aborda ainda que apesar da decadência da indústria juizforana a partir de 1930, não foi impedimento para o crescimento de atividades educacionais. Apresenta que o censo de 1950 indica uma população estimada de 62 mil habitantes dentre estes 22 mil estudantes (em vários níveis de ensino).

O ensino superior em Juiz de Fora é inaugurado com a abertura, no início do século XX, de alguns cursos profissionalizantes no âmbito das instituições religiosas da cidade. Ao longo do tempo, por iniciativa de intelectuais envolvidos com o ensino superior, criam-se faculdades laicas que, progressivamente, vão se encaminhando em direção ao Estado, até a criação da Universidade. (YAZBECK, 1999, p. 21)

Os primeiros cursos da UFJF foram: Ciências Econômicas, Direito, Engenharia, Farmácia, Medicina e Odontologia. Posteriormente passaram a ser ofertadas vagas para: Ciências Biológicas, Ciências Sociais, Filosofia, Geografia, História e Letras. Com a Reforma Universitária na década de 70, a instituição criou três institutos: Instituto de Ciências Exatas (ICE), Instituto de Ciências Biológicas (ICB) e Instituto de Ciências Humanas e Letras (ICHL). Em 1990 foi criado o Centro de Ciências da Saúde (CCS) e em 2006 o Instituto de Artes e Design (IAD) e a Faculdade de Letras (FALE). Em 2012 o Conselho Superior (CONSU), aprovou a criação do Campus Avançado em Governador Valadares que iniciou suas atividades em novembro do mesmo ano. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018h).

A organização administrativa da Universidade Federal de Juiz de Fora é composta por: Colegiado Superiores, Reitoria, Pró-Reitorias e Unidades Acadêmicas e Órgão Suplementares. A Figura 1 apresentada a seguir, indica o organograma simplificado da UFJF elencando os Órgãos do Colegiado Superior, a Reitoria, as Pró-Reitorias e os Órgãos Suplementares. O Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) responsável pelas bibliotecas da instituição não está representado na estrutura organizacional disponibilizada no site da instituição.

Figura 1 - Organograma da Universidade Federal de Juiz de Fora adaptado



Fonte: adaptado de UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (2019).

O Conselho Superior (CONSU) é o órgão máximo de deliberação interna da instituição. Possui função normativa, deliberativa e de planejamento além de estabelecer as diretrizes, supervisiona sua execução. (UNIVERSIDADE

FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018a). Fazem parte do CONSU: o reitor como presidente, o vice-reitor, pró-reitores, diretores das unidades acadêmicas, o diretor do Hospital Universitário, três representantes do Conselho de Graduação, três representantes do Conselho de Pesquisa e Pós-Graduação, três representantes do Conselho de Extensão e Cultura, um docente indicado pela entidade de classe, sete representantes discentes indicados pelo Diretório Acadêmico, sete representantes dos servidores técnico-administrativos indicados pela entidade de classe, o último ex-reitor e dois representantes da comunidade. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018a).

O Conselho Setorial de Graduação (CONGRAD) é responsável por propor ao CONSU questões relacionadas às diretrizes relativas aos cursos de graduação, à educação básica, ao ensino profissional e aos cursos sequenciais além dos novos cursos, calendário acadêmico, critérios de ingresso e preenchimento de vagas. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018b).

O Conselho Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa (CSPP) define “normas gerais para organização, funcionamento, avaliação e alterações necessárias aos programas e projetos de pesquisa desenvolvidos no âmbito da Universidade”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018c).

A Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa (PROPP) oferece suporte ao funcionamento dos cursos visando sua consolidação e expansão. Assim, se dedica a “estimular e fomentar a atividade de pesquisa na universidade, tendo como referência a qualidade e a relevância, para bem cumprir o papel de geradora de conhecimentos e de formação de recursos humanos”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018r). A Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) em conjunto com o CONGRAD e as unidades acadêmicas planeja as políticas direcionadas à graduação e ainda é responsável pelo gerenciamento acadêmico além do desenvolvimento de programas buscando a qualidade acadêmica da instituição. A Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE) visa planejar, implementar e gerir as ações de políticas de apoio estudantil. “Além do gerenciamento das bolsas de assistência financeira, a Pró-Reitoria busca compreender de forma ampla as demandas socioeconômicas e psicopedagógicas dos estudantes”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018l). A Pró-Reitoria de Extensão (PROEX) articula entre o ensino e a

pesquisa diante das demandas da sociedade, direciona suas ações a reforçar o compromisso social da universidade. A Pró-Reitoria de Cultura (PROCULT) trabalha diante da perspectiva de universalização do acesso aos bens culturais e a integração entre a universidade e a comunidade. A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) gerencia a vida funcional dos servidores, promove ações de capacitação, prevenção e cuidados com a saúde bem como é responsável pela realização dos concursos. A Pró-Reitoria de Infraestrutura e Gestão (PROINFRA) acompanha, executa e fiscaliza projetos das obras de engenharia. Já a Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças (PROPLAN) se dedica a elaboração da proposta orçamentária, do plano de gestão da universidade e é responsável pela prestação de contas. Atua diretamente na manutenção das atividades administrativas e planeja, coordena e executa o controle de prestação de contas, orçamento, finanças e patrimônio. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018m; c2018o; c2018p; c2018q)

Vinculada à Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças, encontra-se o Centro de Difusão do Conhecimento (CDC), órgão suplementar ao qual todas as bibliotecas são subordinadas. Atualmente, a UFJF possui 19 bibliotecas, sendo uma Biblioteca Central Universitária e 18 bibliotecas setoriais. Destas, 2 estão no Campus Avançado de Governador Valadares (Biblioteca Centro e Biblioteca Vila Bretas), 1 no Colégio de Aplicação João XXIII, 1 no Museu de Artes Murilo Mendes, 1 no Memorial da República Presidente Itamar Franco e 14 no campus universitário em Juiz de Fora. Este é o órgão suplementar da Universidade Federal de Juiz de Fora responsável pela coordenação e gerenciamento das bibliotecas da instituição. O órgão em questão está subordinado à Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018)

Originalmente, segundo o Relatório Geral da instituição de 1985, o Centro de Documentação e Difusão Cultural (CDDC) foi criado pelo Plano de Reestruturação da Universidade Federal de Juiz de Fora previsto pelo decreto nº 62.883 de 21 de junho de 1968. Em 1990, com a portaria nº 649 foi criado o Sistema de Bibliotecas da UFJF (Sibi/UFJF) e no ano de 2002 foi apresentada a proposta de reestruturação e criação do atual Centro de Difusão do

Conhecimento (CDC). Este breve histórico está baseado em documentos do órgão, e documentos oficiais que identificam data exata e razão destas alterações.

Na obra publicada pela UFJF (1976) que descreve as atividades do Reitor João Martins Ribeiro, é apresentada a construção do atual prédio da Reitoria da Universidade enquanto edifício destinado para o Centro de Documentação e Difusão Cultural (CDDC). Segundo o atual CDC, as bibliotecas possuem por finalidade “reunir, organizar e difundir a informação documental necessária ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018). O Reitor João Martins Ribeiro relatou na publicação citada que “o livro ainda é a mais útil ferramenta para aprendizagem e a biblioteca o elemento mais ativo no processo acadêmico [...]” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 1976, p. 136).

A missão do CDC é “centralizar e coordenar os serviços e produtos informacionais das bibliotecas da UFJF” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018) e para tal, as bibliotecas setoriais são subordinadas ao CDC que busca unificar o atendimento, os serviços e orientar o processamento técnico trabalhando em rede. Atualmente, na UFJF, não há quantitativo de bibliotecários para todas as unidades e setores do CDC. Considerando um profissional por unidade ou setor, situação que não é suficiente em alguns casos, não é possível dispor de um profissional para unidade. No cenário atual da instituição em questão, diante do quantitativo há profissionais que atendem duas unidades e outras que estão sob supervisão dos bibliotecários da biblioteca central universitária.

O CDC desempenha suas atividades baseado na seguinte estrutura organizacional: uma coordenação, três gerências e a secretaria. A coordenação planeja e organiza ações e metas para todo o sistema além de acompanhar e avaliar os processos. É responsável por todas as questões administrativas do CDC e pelos profissionais especializados que atuam nas bibliotecas setoriais, os bibliotecários. A secretaria oferece suporte administrativo ao CDC e a todas às bibliotecas e funcionários vinculados a ele.

A Gerência de Atendimento é responsável pelo auxílio aos usuários e bibliotecários oferecendo além de suporte operacional, solução para problemas relacionados à multa, renovações, perda ou danos de materiais, empréstimos e

devoluções. A Gerência de Referência e Comunicação oferece auxílio os usuários no processo de recuperação da informação bem como organiza treinamentos presenciais e a distância. Ainda é responsável por manter atualizadas as redes sociais, pelo atendimento *on-line* e demais questões que envolvem a comunicação do CDC, matérias veiculadas na rede, avisos, notícias, *layout* e *folders*. A Gerência de Acervo responsável pelo mesmo, atua diretamente no processo de aquisição, recebimento de doação, manutenção das assinaturas além do processamento técnico dos materiais e do setor de periódicos.

O acervo das bibliotecas busca abranger todas as áreas do conhecimento: Ciências Exatas e da Terra, Ciências Biológicas, Engenharia / Tecnologia, Ciências da Saúde, Ciências Agrárias, Ciências Sociais, Ciências Humanas, Linguística, Letras e Artes e é composto por: livros, periódicos, folhetos, obras de referências, trabalho de conclusão de curso (trabalho de conclusão de cursos, teses e dissertações), *tablets*, *netbooks* e bases de dados de acesso *on-line*. Dentre as bases de dados, o CDC ainda coordena o Repositório Institucional da UFJF (RI - UFJF), base de acesso aberto e gratuito que disponibiliza a produção acadêmica da instituição. Atualmente, o acervo é composto por mais de 177393 títulos e 353748 exemplares, e o Repositório Institucional possui mais de 9400 arquivos entre dissertações, teses, trabalhos de conclusão de curso e artigos.

Em conjunto, a coordenação do CDC e as gerências, buscam conciliar as necessidades de todas as bibliotecas da universidade para que o sistema permaneça em crescimento assegurando serviços e atendimento de qualidade garantindo o acesso à informação em consonância com o perfil dos usuários e o desenvolvimento das tecnologias. Apesar de, segundo o magnífico Reitor João Martins Ribeiro, “a biblioteca é o elemento mais ativo no processo acadêmico [...]” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 1976, p. 136), o CDC não tem orçamento próprio e nem definição clara das suas atribuições no organograma institucional, sendo a sua subordinação alterada a cada gestão prejudicando projetos e metas a longo prazo. Características que geram impactos consideráveis no planejamento e gestão das bibliotecas. Durante a

pesquisa, a autora pode trabalhar com dois organogramas distintos sendo que no segundo, mais atual, o CDC não está listado nos órgãos suplementares.

As bibliotecas do CDC são caracterizadas enquanto universitárias e por serem seguradas por instituição pública de ensino superior, são também caracterizadas como biblioteca pública, assim, oferecem seus serviços prioritariamente a toda a comunidade acadêmica, contudo, por seu caráter público, se destinam também a comunidade externa. Neste cenário, estabelecendo um recorte no grupo de possíveis usuários e considerando apenas a comunidade acadêmica, mais de 20 mil estudantes e mais de 4 mil servidores públicos² (técnicos e docentes), estes dois grupos somam mais de 24 mil indivíduos que frequentam a extensão da instituição, podendo utilizar os serviços e espaços da Biblioteca Central Universitária. Estes, devem-se apresentar acessíveis e inclusivos para todos os usuários. No grupo seletado, membros da comunidade interna, existem usuários deficientes e diante do decreto nº 9.034 (BRASIL, 2017) infere-se um aumento gradativo de estudantes autodeclarados deficientes nas instituições de ensino superior implicando, portanto, na reflexão acerca do processo de educação formal e avaliação dos setores da instituição. O decreto citado garante que os candidatos com deficiência que cursaram o ensino médio em instituição pública e que concorrerem às vagas nas Universidades Federais, terão percentuais exclusivos destinados para eles assim como já acontece com candidatos que estudaram em instituições de ensino públicas, negros, pardos e indígenas.

Vitorino Filho e outros (2012) afirma que no Brasil existem mais de 30 milhões de deficientes, e “e a cada mês aproximadamente 10 mil pessoas adquirem algum tipo de deficiência, na maioria das vezes por acidente de trânsito ou arma de fogo”. Quando relacionado com as etapas educacionais, os deficientes precisam de apoio familiar, Vitorino Filho e outros (2012) indica que é pouco significativo o percentual de deficientes com capacitação adequada para ocupar vagas de trabalho. A portaria nº 3.284 (BRASIL, 2003) apresenta a necessidade de avaliação da acessibilidade no ensino superior promovendo condições de acesso, mobilidade e utilização de equipamento nas instituições. Costa (2015, p. 22) aborda este documento como "marco da educação inclusiva

² Dados divulgados pelo site da instituição: www.ufjf.br baseado no censo de 2018.

no ensino superior, tornando clara a necessidade de assegurar aos alunos com deficiência física e sensorial condições básicas de acesso".

1.2.1 Aspectos Inclusivos: legislação e políticas públicas

O direito à educação é previsto pela Constituição Federal (CF) de 1988 em seu artigo 205 (BRASIL, 1988) que indica a educação enquanto direito de todos, dever do Estado e da família e que deve ser incentivada com a colaboração da sociedade. A promoção e acesso à educação garantidos por lei buscam o pleno desenvolvimento, qualificação para o trabalho e preparo para exercício da cidadania. No artigo 206 (BRASIL, 1988) é apresentado que o ensino deverá ser ministrado em igualdade de condições para o acesso e permanência.

A temática relacionada à inclusão social vem sendo discutida pela Organização das Nações Unidas (ONU) e compreendendo sua relevância em diferentes países, incluindo o Brasil, elaborou um documento destinado a ser utilizado como diretriz para a perspectiva inclusiva no âmbito da educação. Inclusão segundo Forest e Pearpoint “trata justamente de aprender a viver com o outro. Inclusão significa **“estar com”**”. [grifo do autor], (1997).

Em 1990, o Brasil e demais países associados à Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), assinaram a Declaração Mundial sobre Educação para Todos.

No Brasil, a partir da CF (BRASIL, 1988) alguns documentos passaram a compor o contexto acerca da legislação brasileira e políticas públicas destinadas à inclusão das pessoas com deficiência tanto na sociedade brasileira quanto no ensino superior. A Portaria do Ministério da Educação (MEC) nº 1.793 (BRASIL, 1994) foi a primeira que abordou a relação do aluno com Necessidade Educacional Especial no Ensino Superior. Esta informa quanto a inclusão da disciplina "Aspectos Ético-Político-Educacionais da Normalização e Integração da Pessoa Portadora de Necessidades Especiais"³ em alguns cursos de graduação, prioritariamente, nos cursos de Pedagogia, Psicologia e em outras

³ Terminologia da Portaria do Ministério da Educação (MEC) nº 1.793 de 1994.

licenciaturas além da necessidade de complementar os currículos de formação de docentes e outros profissionais que interagem com deficientes.

O decreto nº 3.298 (BRASIL, 1999) regulamenta a Lei nº 7.853 (BRASIL, 1989) que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência⁴ em que visa assegurar o exercício pleno dos direitos sociais e individuais das pessoas com deficiência. E a Portaria nº 1.679 (BRASIL, 1999a) apresenta os requisitos de acessibilidade de pessoas com deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições.

A Portaria do Ministério da Educação (MEC) nº 3.284 (BRASIL, 2003) reforça o acolhimento das pessoas com deficiência nas instituições de ensino superior. Em seu artigo 1º, determina que:

[...] sejam incluídos nos instrumentos destinados a avaliar as condições de oferta de cursos superiores, para fins de autorização e reconhecimento e de credenciamento de instituições de ensino superior, bem como para renovação, conforme as normas em vigor, requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais. (BRASIL, 2003).

Ainda no âmbito do ensino superior, o Ministério da Educação (MEC), promoveu em 2005 o Programa Incluir descrito como Programa de Acessibilidade na Educação Superior em que são propostas ações que visam garantir o acesso pleno das pessoas com deficiência ao ensino superior eliminando barreiras arquitetônicas, de comunicação, pedagógicas e comportamentais. O programa divulga editais em que busca apoiar projetos nas instituições federais de ensino superior com o objetivo de criar e consolidar núcleos de acessibilidade. O Programa Incluir cumpre o previsto pelo Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004a) que regulamenta a Lei 10.098 (BRASIL, 2000), esta normatiza e estabelece critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. É importante citar que o programa foi descontinuado.

O Decreto nº 5.626 (BRASIL, 2005), regulamenta a lei nº 10.436 (BRASIL, 2002) que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais. Em seu art. 3º, o decreto

⁴ Terminologia utilizada no documento.

prevê que a libras deve ser inserida enquanto disciplina obrigatória em todos os cursos de formação de professores em nível médio e superior, bem como para fonoaudiólogos. Em seu art. 21, estabelece que:

[...] as instituições federais de ensino da educação básica e da educação superior devem incluir, em seus quadros, em todos os níveis, etapas e modalidades, o tradutor e intérprete de Libras - Língua Portuguesa, para viabilizar o acesso à comunicação, à informação e à educação de alunos surdos. (BRASIL, 2005.)

O Decreto nº 5.626 (BRASIL, 2005) aborda em seu artigo 23 que as instituições de ensino devem oferecer aos alunos surdos auxílio de profissionais intérpretes de libras em sala de aula e em outros espaços educacionais, além de equipamentos que permitam acesso à comunicação e a informação. Neste contexto, a BC não dispõe, dentre os seus profissionais, nenhum habilitado em libras que pudesse auxiliar os usuários surdos, além de não possui também equipamentos ou tecnologias que viabilizem autonomia ao usuário. Em 2019, uma das bibliotecárias da BC começou a estudar Libras por questões pessoais, e em novembro do mesmo ano pode auxiliar uma estudante surda que buscava uma sala de estudo em grupo.

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada através do Decreto nº 6.949 (BRASIL, 2009) apresenta entre seus princípios a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade, a igualdade de oportunidades e a acessibilidade. A Convenção sobre os Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2009), busca “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade”. A acessibilidade é abordada em alguns dos artigos do documento. Em seu 9º artigo manifesta que a acessibilidade está relacionada com a possibilidade das pessoas com deficiência viverem de maneira independente e para tal os Estados deverão assegurar acesso e igualdade de oportunidade seja: “ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público.” (BRASIL, 2009, p. 7). Para proporcionar a acessibilidade medidas devem ser tomadas

para que sejam eliminados obstáculos e barreiras nas estruturas físicas em ambientes público, privados, seja interna ou externamente, e nos serviços de comunicação, informação e de emergência.

A Convenção sobre os Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2009) declara ainda que os Estados Partes deverão desenvolver e monitorar normas para acessibilidade das instalações dos serviços abertos ao público com sinalização em Braille e proporcionar formação que envolva a acessibilidade para proporcionar assistência humana (letores, intérprete profissional da língua de sinais) ou animal (guia) que possa mediar o uso dos serviços. Além do acesso aos ambientes e instalações abertas ao público ou de uso público, os Estados devem oferecer assistência para assegurar o acesso à informação promovendo o acesso às tecnologias.

No que tange à mobilidade, o documento evidencia no artigo 20 que:

Os Estados Partes tomarão medidas efetivas para assegurar às pessoas com deficiência sua mobilidade pessoal com a máxima independência possível: a) Facilitando a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência, na forma e no momento em que elas quiserem, e a custo acessível; b) Facilitando às pessoas com deficiência o acesso a tecnologias assistivas, dispositivos e ajudas técnicas de qualidade, e formas de assistência humana ou animal e de mediadores, inclusive tornando-os disponíveis a custo acessível; c) Propiciando às pessoas com deficiência e ao pessoal especializado uma capacitação em técnicas de mobilidade; d) Incentivando entidades que produzem ajudas técnicas de mobilidade, dispositivos e tecnologias assistivas a levarem em conta todos os aspectos relativos à mobilidade de pessoas com deficiência (BRASIL, 2009, p. 12).

O Decreto nº 7.611 (BRASIL, 2011) dispõe sobre a educação especial e o atendimento educacional especializado. Prevê a garantia de um sistema inclusivo em todos os níveis, sem discriminação, a não exclusão. Em seu artigo 3º, apresenta enquanto objetivo do atendimento educacional especializado, prover condições de acesso de acordo com as necessidades individuais. No artigo 5º, aborda a necessidade da adequação arquitetônica, distribuição de recursos educacionais para acessibilidade e estruturação de núcleos de acessibilidade nas instituições federais.

§ 3º As salas de recursos multifuncionais são ambientes dotados de equipamentos, mobiliários e materiais didáticos e

pedagógicos para a oferta do atendimento educacional especializado.

§ 4º A produção e a distribuição de recursos educacionais para a acessibilidade e aprendizagem incluem materiais didáticos e paradidáticos em Braille, áudio e Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, laptops com sintetizador de voz, softwares para comunicação alternativa e outras ajudas técnicas que possibilitam o acesso ao currículo.

§ 5º Os núcleos de acessibilidade nas instituições federais de educação superior visam eliminar barreiras físicas, de comunicação e de informação que restringem a participação e o desenvolvimento acadêmico e social de estudantes com deficiência. (BRASIL, 2011, *online*).

Segundo o Ministério da Educação (MEC) e a Secretaria de Educação Especial (SEESP),

Na educação superior, a educação especial se efetiva por meio de ações que promovam o acesso, a permanência e a participação dos alunos. Estas ações envolvem o planejamento e a organização de recursos e serviços para a promoção da acessibilidade arquitetônica, nas comunicações, nos sistemas de informação, nos materiais didáticos e pedagógicos, que devem ser disponibilizados nos processos seletivos e no desenvolvimento de todas as atividades que envolvam o ensino, a pesquisa e a extensão (BRASIL, 2007, *online*).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015) também aborda a inclusão social em condições de igualdade pelas pessoas com deficiência, bem como aborda a educação em seu capítulo IV “Direito à Educação” em que o expõe como direito fundamental e explicita que:

[...] a fim de garantir que a mesma atinja e mantenha o nível adequado de aprendizagem, de acordo com suas características, interesses, habilidades e necessidades de aprendizagem. Parágrafo único. É dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar a educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda a forma de negligência, discriminação, violência, crueldade e opressão. (BRASIL, 2015, p. 9).

Ainda no Estatuto da Pessoa com Deficiência o capítulo II é dedicado ao “Acesso à Informação e à Comunicação” que está relacionado ao ambiente das bibliotecas universitárias visto que estas atuam prioritariamente com disseminação e acesso à informação. Destaca-se nas bibliotecas universitárias a utilização de ferramentas de consulta e pesquisa em ambientes digitais bem

como os livros físicos e eletrônicos. Segundo o Estatuto da Pessoa com Deficiência, se faz necessária a adoção de mecanismos de incentivo de publicação de livros em formatos acessíveis e a acessibilidade no espaço virtual. Em 2015, foi aprovada a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Em 2016 foi sancionada a Lei nº 13.409 (BRASIL, 2016) alterando a Lei nº 12.711 (BRASIL, 2012) que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais. A Lei nº 13.409 aborda que as instituições federais de educação superior devem incluir as pessoas com deficiência nas reservas de vagas nos cursos oferecidos e no ano seguinte, decreto nº 9.034 (BRASIL, 2017) altera o decreto nº 7.824 (BRASIL, 2012a) que regulamenta a Lei nº 12.711.

A reserva destas vagas é destinada apenas aos candidatos que cursaram o ensino médio em instituições públicas, portanto, os valores citados nesta pesquisa apresentam um recorte dentro do grupo de estudantes com deficiência na UFJF. Sempre que houver uma análise do crescimento ou quantitativo de estudantes com deficiência nas instituições de ensino superior públicas baseado no decreto 9.034, os dados serão sempre fundamentados apenas em estudantes oriundos de escolas públicas e que se autodeclararam deficientes, deixando em muitos casos de se contemplar todos os usuários com deficiência para um resultado real. No segundo semestre de 2017, segundo a Pró-Reitoria de Graduação foram matriculados na UFJF 52 alunos que se declaram deficientes, destes 28 tiveram suas matrículas deferidas e 24 indeferidas. Em 2018, no primeiro semestre foram matriculados 40 alunos que se declararam deficientes, destes, 24 foram deferidos e 16 indeferidos. Já no segundo semestre de 2018 foram 30 matrículas sendo 13 deferidas e 17 indeferidas.

A presença de estudantes deficientes no ambiente acadêmico fomenta a reflexão acerca da adequação dos espaços visando oferecer acessibilidade e autonomia enquanto mecanismos de garantia e permanência. Segundo Araújo, Oliveira, (2011 p. 37) as bibliotecas universitárias possuem como finalidade o atendimento das necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos. A Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA) declara que cabe às bibliotecas “proporcionar acesso à informação, às ideias e às obras da imaginação. Servem como portas de acesso ao conhecimento e à cultura” (IFLA, 1999, *online*). Dessa forma, buscando oferecer o acesso à informação, as bibliotecas devem ainda:

disponibilizar os seus documentos, instalações e serviços a todos os utilizadores, de forma equitativa. Não deve haver nenhuma discriminação com base na raça, credo, sexo, idade ou em qualquer outro motivo. (IFLA, 1999, *online*).

A acessibilidade e inclusão devem fazer parte do planejamento e ações institucionais incluindo todos os setores para atender ao decreto nº 7.611 (BRASIL, 2011), em que está prevista a garantia de um sistema educacional inclusivo em todos os níveis provendo condições de acesso, adequações arquitetônicas e distribuição de recursos educacionais, e ainda a Constituição Brasileira que declara o direito a educação em igualdade de condições de acesso e permanência para todos os cidadãos. Neste sentido, na sequência deste texto, serão apresentadas e descritas as ações e setores existentes na UFJF que apoiam e promovem a inclusão e acessibilidade na instituição buscando oferecer um ambiente de igualdade.

Serão expostas a Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF), a extinta Coordenação de Acessibilidade Educacional, Física e Informacional (CAEFI) e o Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI). Serão elencados ainda documentos oficiais de planejamento como o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Programa do Ministério da Educação Incluir. Busca-se pontuar então os setores que atuam promovendo ações para proporcionar apoio aos estudantes deficientes e de que maneira atuam.

Em 2013, a pesquisadora Paula de Alencar desenvolveu uma dissertação com foco direcionado ao estudo da acessibilidade no ensino superior e a UFJF foi o objeto de pesquisa. A autora descreve a UFJF como uma instituição com o objetivo de promover “a formação de cidadãos conscientes de sua função na sociedade, e deve desta forma promover a inclusão em todos os sentidos, zelando pela eliminação de barreiras de discriminação de qualquer natureza.” (ALENCAR, 2013, p. 47). A autora apresenta documentos institucionais que indicam a preocupação da mesma com a inclusão. O relatório da Comissão Própria de Avaliação da UFJF (2006 - 2008) declara a participação da UFJF no desenvolvimento da sociedade buscando uma consciência inclusiva. Alencar (2013) indica ainda o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de 2009 à 2014 que declara enquanto objetivo específico da UFJF a implementação de

uma política de promoção social voltada à inclusão. E ainda o estatuto institucional que em seu artigo 4º declara:

A formação universitária obedecerá aos princípios fundados no respeito à dignidade e aos direitos fundamentais da pessoa humana, e terá em vista a realidade brasileira, sendo vedado à Universidade tomar posição sobre questões político-partidárias ou religiosas, bem como adotar medidas discriminatórias ou baseadas em preconceitos de qualquer natureza (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 1998, art. 4º)

No documento, Alencar (2013) apresenta algumas ações que demonstram atuações destinadas a inclusão na UFJF, são elas: acessibilidade no sistema de ingresso e curso de Libras para estudantes e servidores.

A Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF) é um setor que está vinculado diretamente à Reitoria e que atua na proposição e articulação de ações para “promoção de condições institucionais que permitam a implementação e o acompanhamento de políticas públicas voltadas às ações afirmativas no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018g). A DIAAF foi criada em 2014 através da Portaria nº 1.172 e a ouvidoria especializada foi instituída pela Portaria nº 608, de 10 de junho de 2016.

São competências da DIAAF:

Estabelecer diretrizes que permitam a contextualização das ações da comunidade universitária frente a Política de Cotas para o ingresso no ensino superior para cursos de graduação, determinada pela Lei n. 12.711 de agosto de 2012; Adotar estratégias técnicas e político-institucionais que visem ao acompanhamento dos grupos de alunos cotistas, mediante o levantamento de dados diversos e o incentivo de oferta de políticas institucionais a serem mobilizadas por órgãos e agentes públicos da UFJF e da sociedade em geral; Constituir e articular ações próprias à sensibilização e à mobilização da comunidade universitária para a convivência cidadã e social com as diversas realidades presentes na diversidade social (correlacionadas a gênero e sexualidade, à tradição das culturas, etnia e vulnerabilidade socioeconômica) atuando especialmente na diretriz da discriminação positiva, em todos os segmentos da Universidade; Fomentar e consolidar o cuidado e a atuação no campo da acessibilidade física e psicológica das pessoas integrantes da Universidade, propiciando sua convivência integrada na comunidade universitária; Assessorar órgãos diversos no planejamento e programação de ações que apontem

para a atenção à vivência da diversidade na Universidade. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018g).

A equipe multidisciplinar atualmente é formada por profissionais das seguintes áreas: psicologia, terapia ocupacional, assistentes administrativos e ouvidores especializados. Desde 2016 são disponibilizados *on-line* os relatórios dos atendimentos da ouvidoria especializada indicando quantitativo de manifestações, faixa etária, sexo, período, segmento acadêmico entre outros.

Diante da inclusão, a DIAAF busca promover condições para que tanto estudantes quanto funcionários com deficiência possam participar de todas as atividades bem como tenham acesso aos serviços e produtos institucionais. Caracterizam como objetivo da DIAAF “criar e fomentar tanto a acessibilidade física e espacial, como a acessibilidade pedagógica, garantido, assim, a permanência de pessoas com deficiência nas mesmas condições oferecidas aos demais integrantes da comunidade acadêmica.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018g).

Alencar (2003) cita a Coordenação de Acessibilidade Educacional (CAEFI) enquanto outro ambiente na instituição de apoio e promoção da permanência de pessoas com deficiência na UFJF. Criada em agosto de 2009 por meio da Secretaria de Desenvolvimento Institucional, coordenou e desenvolveu ações buscando suprir barreiras de acesso além de facilitar o processo de adaptação nos espaços da universidade. Eram os objetivos do CAEFI:

Melhorar as condições de acesso e permanência das pessoas com deficiência no interior da UFJF. Assessorar os cursos de graduação e pós-graduação, bem como outros setores da UFJF, no cumprimento das atuais demandas legais. Essas demandas expressam a necessidade de que todos os cursos de formação de professores desenvolvam ações pedagógicas, contemplando a formação de um profissional sensibilizado e adequadamente preparado para uma prática pedagógica eficiente junto aos alunos com necessidades educacionais especiais inseridos na rede regular de ensino. Apoiar projetos que produzam conhecimentos e alternativas que promovam a melhoria das condições de ensino e aprendizagem na área. Apoiar a implementação de projetos envolvendo acessibilidades físicas e atitudinais. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018f).

Em agosto de 2018 com a Resolução do Conselho Setorial de Graduação nº 092, a UFJF criou o Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI), no mesmo período o CAEFI foi extinto. O NAI busca elaborar práticas e políticas institucionais direcionadas ao apoio à acessibilidade e à inclusão unindo movimentos de setores que já atuavam na instituição e vinculando o NAI à Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF), à Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD) e à Pró-Reitoria de Assistência Estudantil (PROAE). O NAI desenvolverá ações de ensino, pesquisa e extensão além de práticas e políticas de apoio à acessibilidade e inclusão de estudantes, técnicos administrativos e docentes com deficiência, com Transtorno do Espectro Autista (TES), com altas habilidades e superdotação. O NAI promove mini-cursos, palestras, curso de extensão além de atendimento individualizado dos estudantes.

Sendo assim, são competências do NAI:

I - Elaborar políticas institucionais para possibilitar o acesso, a permanência e a participação de servidores e alunos com deficiências e outras necessidades especiais nos espaços, nas atividades acadêmicas e administrativas da UFJF.

II - Promover a intersetorialidade através da articulação de informações e ações no âmbito da universidade, no que se refere às culturas, políticas e práticas de inclusão, de modo a identificar e superar barreiras que impeçam a participação e acessibilidade de todos os estudantes e servidores na UFJF.

III - Sistematizar junto aos Institutos e Faculdades da UFJF ações de apoio à inclusão de alunos com deficiências e outras necessidades especiais no que se refere ao atendimento educacional especializado conforme previsto em Lei.

IV - Organizar junto à equipe do NAI, constituída por profissionais que atuam ou atuarão no acolhimento e atendimento aos estudantes e servidores da UFJF, processos de trabalho que visem implantar e implementar uma política de inclusão institucional.

V - Organizar o serviço de apoio de tradutores – intérprete de LIBRAS, serviço de atendimento educacional especializado (AEE) e comissão de apoio ao NAI. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018I).

O CAEFI esteve localizado dentro do espaço destinado ao acervo da Biblioteca Central, local hoje destinado ao NAI que se divide em duas salas, a do extinto CAEFI e outra também, no prédio da Reitoria, porém no térreo. A sala localizada dentro do acervo da BC não é de fácil acesso já que a BC está no segundo pavimento do prédio da reitoria, com elevador que não oferece

autonomia visto que é necessário o apoio de um funcionário na sua utilização. Além disso, para entrar no salão que aloca o acervo é imprescindível guardar qualquer tipo de invólucro nos armários, sendo essencial o cadastro prévio para efetuar o empréstimo de armário ao usuário.

Seguindo ainda as atuações direcionadas à acessibilidade, em agosto de 2014 iniciou-se na UFJF o curso de licenciatura em Letras - Libras que oferece a formação de educadores na Língua Brasileira de Sinais (Libras) com foco no respeito, no uso e às relações socioculturais no âmbito dessa língua. O decreto nº 5.626 (BRASIL, 2005) prevê que a disciplina Libras deveria ser inserida no currículo obrigatório em todos os cursos de formação de professores em nível médio e superior, bem como para fonoaudiólogos. Na UFJF este curso é um marco institucional na relação da instituição com a acessibilidade, representa um avanço acerca das necessidades de adequação na formação e consequentemente nos espaços que a compõem.

O Decreto do Governo Federal n.º 5.626, de 2005, afirma que todos os cursos de formação de professores para o exercício do magistério, ou seja, todos os cursos de licenciaturas, nas diferentes áreas do conhecimento, em nível médio e superior, devem incluir Libras como disciplina curricular obrigatória. Além disso, a Política Nacional de Educação estabelece critérios para a inclusão de pessoas com baixa audição ou surdas, o que torna esta graduação importante e fundamental para a educação inclusiva, de modo geral. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2018m)

Diante do explicitado, é possível identificar movimentos na instituição que direcionam o olhar para a acessibilidade e inclusão, objeto este pontuado no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O PDI é um instrumento de planejamento estratégico que abrange cinco anos. O PDI em vigor iniciou em 1º de janeiro de 2016 e irá até 31 de dezembro de 2020. Este documento é norteador das ações e objetivos que deverão ser alcançados dentro do período definido. Fazem parte do PDI a missão institucional e seus princípios.

Neste PDI a acessibilidade é citada nos seguintes aspectos:

Consolidar a Diretoria de Ações Afirmativas da UFJF, com o objetivo de sensibilizar e mobilizar a comunidade acadêmica e a

sociedade civil com relação às questões raciais, de gênero, de diversidade sexual e acessibilidade em geral; Promover ações que facilitem a permanência dos estudantes e a sua realização na Universidade, como PROAE/PROPG/CAEFI 01/2016 12/2020 texto aprovado 26 cidadãos, com o incremento das atuais políticas de Assistência Estudantil, das políticas de acessibilidade educacional, física e informacional; Consolidar ações que visem à acessibilidade, à sustentabilidade e à diversidade como fatores de aprimoramento nas relações humanas na UFJF; Estabelecer uma política de melhorias contínuas na mobilidade e na acessibilidade nos campi da UFJF; Assegurar a acessibilidade nos campi da UFJF (Juiz de Fora e Governador Valadares); Criar grupo de trabalho, visando implantar o campus UFJF-GV com programa de acessibilidade. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, 2016).

É descrito ainda no PDI, um Plano de Promoção de Acessibilidade e de Atendimento Diferenciado a Portadores de Necessidades Especiais⁵ em que o CAEFI propôs ações de melhorias para acesso e permanência de pessoas com deficiência na UFJF, de assessoria aos cursos e outros setores no cumprimento das demandas legais, e ainda ações para apoiar projetos que produzam conhecimento neste sentido e implementação de projetos que envolvam acessibilidade física e atitudinal.

Disponíveis no site da instituição, algumas notícias reforçam os movimentos em busca de uma universidade mais acessível e inclusiva. Em outubro de 2009 foi divulgado o recebimento de verba do Programa Incluir do Ministério da Educação (MEC). O projeto “Núcleo de Atendimento às pessoas com deficiência na UFJF” recebeu na época recursos para construir um ambiente para atendimento de maneira que facilitasse o acesso dos estudantes e funcionário com deficiência. “O projeto consiste em criar um núcleo coordenador de todas as ações relacionado às pessoas com deficiência, onde prestaria atendimento a estudantes, funcionários e a comunidade em geral, que necessitem dos serviços oferecidos pelos projetos de extensão da UFJF” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA, c2009).

No final do ano de 2016, a Diretoria de Ações Afirmativas apresentou as ações que foram desenvolvidas por todo o ano intensificando o combate ao preconceito e à violência física e moral. Neste período as ações em sua maioria se destinaram ao gênero, raça e religião, entretanto, questões acerca da

⁵ Terminologia utilizada no documento.

inclusão já estavam em pauta e algumas ações previstas como a criação da Comissão Permanente de Acessibilidade.

Em julho de 2017 foi publicada uma matéria a respeito da dissertação “Boas práticas de Acessibilidade na Educação Superior: tecnologia assistiva e desenho universal” da mestranda Débora Cristina Ricardo. A pesquisa mapeou instituições participantes do Programa Incluir e demonstrou que as políticas públicas de inclusão precisam ser melhoradas.

Já em junho de 2018 foi divulgada a criação de um novo setor de apoio à inclusão de pessoas com deficiência vinculado à DIAAF. Buscando auxiliar tanto no acesso quanto na permanência de estudantes e funcionários com deficiência. A equipe irá elaborar uma política institucional com as perspectivas do acesso e da permanência. Neste mesmo período, foi divulgada a contratação de mais um intérprete de Libras para a instituição, desde julho de 2017 a UFJF conta com seis intérpretes efetivos de Libras. A contratação mencionada é de caráter temporário.

Neste contexto, em que ações estão sendo consolidadas na instituição buscando melhorias contínuas em relação à acessibilidade, é preciso também direcionar o olhar aos ambientes existentes que oferecem serviços a comunidade interna e externa buscando promover uma avaliação e reestruturação, quando necessário, para fortalecer a permanência dos estudantes com deficiência. A BC, setor de apoio pedagógico e que se dedica ao atendimento dos docentes, discentes, técnico administrativo em educação (TAE) e comunidade externa precisa fazer parte deste movimento buscando se tornar mais acessível e oferecer autonomia aos usuários.

1.3 CASO DE GESTÃO

O padrão de qualidade do ensino está previsto no art. 206 (BRASIL, 1988) na Constituição Federal e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação em que é estabelecida sua garantia (BRASIL, 1996). A Lei nº 13.146 (BRASIL, 2015) institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência e aborda em seu capítulo IV o direito a educação. Descreve ainda no art. 28 que:

Incube ao poder público assegurar, criar, desenvolver, implementar, incentivar, acompanhar e avaliar: [...] acesso à educação superior e à educação profissional e tecnológica em igualdade de oportunidades e condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2015 *online*).

Em 1999 a portaria do Ministério da Educação (MEC) nº 1.679 (BRASIL, 1999a) definiu alguns requisitos de acessibilidade para nortear os processos de autorização, credenciamento de instituições e reconhecimento de cursos de educação superior. Os avaliadores devem seguir os critérios previstos no Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação elaborado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). No Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação vigente, acessibilidade metodológica é um critério presente nos indicadores que descrevem a estrutura curricular, nos conteúdos curriculares, na metodologia e no material didático. Estes, são avaliados diante de indicadores direcionados à linguagem inclusiva e acessível além de recursos inovadores. Em relação ao apoio ao discente, são avaliadas as ações de acolhimento e permanência institucional bem como acessibilidade metodológica e instrumental. A acessibilidade está presente também no indicador de Tecnologias de Informação e Comunicação no processo ensino-aprendizagem no ambiente virtual avaliando a acessibilidade metodológica, instrumental e comunicacional para os cursos na modalidade à distância.

A biblioteca universitária, segundo Carvalho (2004, p.80) "é focada como um dos pilares do seu macroambiente, gestora do conhecimento nele produzido e/ou que nele circula", assim, devendo assim auxiliar no processo de conhecimento e desenvolvimento humano e educacional da instituição. Dessa maneira, as bibliografias básica e complementar dos cursos são objeto avaliação. Para nota máxima, o acervo físico deve estar tombado e informatizado e o virtual deve garantir acesso ininterrupto. A bibliografia básica deve estar adequada ao conteúdo dos cursos ofertados, atualizadas e compatível ao número de vagas de cada curso. Para o acervo virtual, deve haver garantia de acesso ininterrupto oferecendo instalações e equipamentos proporcional a demanda de usuários além de ferramentas de acessibilidade e de apoio a leitura.

Em 2017, com o decreto nº 9.034, passou-se a contemplar candidatos com deficiência no percentual de vagas de cotas nas universidades federais, inferindo-se então um aumento gradativo de estudantes com deficiência frequentando os cursos da instituição. Por esta razão, há necessidade de se refletir acerca da educação formal e do envolvimento de todos os setores da instituição buscando promover autonomia, acesso e permanência de todos os estudantes na universidade. A BC, enquanto setor de apoio educacional contribui diretamente com os pilares da instituição: ensino, pesquisa e extensão. Portanto, se faz indispensável a observação, avaliação e adequação, quando necessário, dos espaços. Dessa maneira, o objeto de estudo deste trabalho é a Biblioteca Central Universitária da Federal de Juiz de Fora (UFJF), em relação à acessibilidade e inclusão dos usuários diante dos aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacionais e instrumental. Isto posto, questiona-se de que maneira acontece o atendimento aos usuários com deficiência na Biblioteca Central da UFJF, campus Juiz de Fora?

Orientando-se pelo questionamento citado, este estudo propõe uma discussão acerca do cotidiano dos estudantes com deficiência presentes na educação superior avaliando os aspectos da acessibilidade na biblioteca universitária da UFJF. Mais do que avaliar a estrutura física e o acesso aos documentos se faz necessário identificar de que maneira o atendimento a todos os usuários pode acontecer efetivamente, com qualidade promovendo a autonomia nas atividades de acesso à informação respeitando as diferenças e buscando contribuir para uma sociedade inclusiva.

Neste sentido, no ambiente da educação superior, a portaria nº 1.679 de 1999 (BRASIL, 1999a) define requisitos de acessibilidade para autorização e credenciamento de instituições além do reconhecimento de cursos e o decreto nº 7.611 (BRASIL, 2011) expõe a educação especial e o atendimento educacional de maneira especializada. Relacionando a acessibilidade no ensino superior com as bibliotecas das instituições, o art. 3º da Portaria nº 1.679 esclarece:

A observância dos requisitos estabelecidos na forma desta Portaria será verificada, a partir de 90 (noventa) dias de sua publicação, pelas comissões de especialistas de ensino, responsável pela avaliação a que se refere o art. 1º, quando da verificação das instalações físicas, equipamentos laboratórios e

bibliotecas dos cursos e instituições avaliados. (BRASIL, 1999a p. 2) (grifo nosso)

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) cita na NBR 9050 (2015, p. 2) que a acessibilidade é a “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos”. Já, a Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 indica que:

- I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- II – barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas, classificadas em:
 - a) barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;
 - b) barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;
 - c) barreiras arquitetônicas nos transportes: as existentes nos meios de transportes;
 - d) barreiras nas comunicações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa (BRASIL, 2000, *online*).

Para desenvolvimento da pesquisa em questão, o olhar será direcionado ao grupo de alunos da Universidade Federal de Juiz de Fora, campus Juiz de Fora. Estes são usuários primários da BC a quem a instituição destina sua atividade fim. Considerando apenas o grupo de estudantes com matrículas ativas no primeiro semestre de 2018, somam mais de 20 mil indivíduos que podem circular e utilizar os espaços da BC para estudo, consulta de materiais acesso ao infocentro e para usufruir dos serviços oferecidos da biblioteca.

Após o decreto, nº 9.034 de 2017, que direciona vagas aos estudantes com deficiência os dados relativos a este grupo estão disponíveis de maneira mais transparente e acessível, contudo é importante compreender que estes números são referentes apenas aos usuários que se enquadram na legislação e que optaram por se autodeclarar deficiente. De acordo com a lei nº 12.711 de 2012, para concorrer às cotas é necessário ter cursado o ensino médio integralmente em instituição de ensino pública.

Art. 1º As instituições federais de educação superior vinculadas ao Ministério da Educação reservarão, em cada concurso seletivo para ingresso nos cursos de graduação, por curso e turno, no mínimo 50% (cinquenta por cento) de suas vagas para estudantes que tenham cursado integralmente o ensino médio em escolas públicas. (BRASIL, 2012)

Os estudantes deficientes não são mensurados na UFJF com exatidão visto que há necessidade de se autodeclarar deficiente nos setores responsáveis da instituição. Tanto estudantes oriundos das instituições particulares quanto públicas que não optaram por concorrer pelo sistema de cotas não são tabulados com exatidão. Dados do CAEFI apresentam os seguintes números para estudantes matriculados na UFJF que se autodeclararam deficiente entre os anos de 2012 e 2016:

- Anuário de 2012 contam 115 estudantes;
- Anuário de 2013 contam 108 estudantes;
- Anuário de 2014 contam 171 estudantes;
- Censo de 2015 contam 140 estudantes;
- Censo de 2016 contam 102 estudantes.

Após o decreto que institui as cotas para deficientes, a CDARA divulga os números em relação aos inscritos. No 2º semestre de 2017 foram inscrito 52 candidatos e 28 foram deferidos, no 1º semestre de 2018 foram inscritos 40 candidatos e destes 24 foram deferidos e no 2º semestre de 2018 foram inscritos 30 candidatos com deferimento pra 13. Somando neste período, apenas com as cotas, o ingresso de 65 estudantes autodeclarados deficientes. É notável a variação do quantitativo dos dados apresentados pelo CAEFI e pela CDARA, contudo, se deve ao fato que os dados da CDARA relacionam exclusivamente os candidatos com deficiência que participaram do sistema de cotas. Já os dados do CAEFI eram coletados em todo o universo de estudantes que optavam pode se declarar deficiente.

Ainda que seja trabalhado neste estudo um recorte da comunidade acadêmica, ou seja, com vínculo institucional, há ainda que se considerar que, enquanto biblioteca pública a BC deve atender também a comunidade externa à

instituição. No censo de Juiz de Fora de 2010, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em Juiz de Fora foram registradas 455.555 pessoas com deficiência com 10 anos ou mais. Sendo assim, há de se avaliar e refletir as questões relativas ao acesso à Biblioteca Central da UFJF já que esta possui além da função de apoio pedagógico institucional a função social.

Inaugurada em 1975, no centro do campus universitário a Biblioteca Central Universitária (BC), possui as características abordadas por Cunha e Cavalcanti (2008) que configura uma biblioteca universitária, é mantida por instituição de ensino superior e direciona seu atendimento apoiando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, contudo devido ao seu financiamento por dotações governamentais, também possui a função de biblioteca pública devendo colocar seus serviços e acervos gratuitamente à disposição dos usuários mantendo mecanismos de acessibilidade aos usuários de todas as idades. Neste contexto, a BC é um ambiente de acesso à informação e de estudo destinado à toda a comunidade (interna e externa à UFJF) priorizando os estudantes da instituição já que a formação destes é atividade essencial da instituição.

Está localizada no prédio da Reitoria, no segundo pavimento com acesso prioritário via escadas. Há um elevador para usuários com mobilidade reduzida com capacidade de até 210 quilos, porém para acionar seu funcionamento é necessário tocar uma campainha e aguardar um funcionário com a chave de acionamento o que impede a autonomia. É muito comum o não funcionamento desta campainha. Ainda em relação à acessibilidade dos usuários com deficiência, os aspectos estruturais não estão de acordo com a NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015), como citado, o acesso ao segundo pavimento é dificultado diante do elevador citado acima e das escadas com corrimão apenas em um dos lados, sem sinalização tátil e sem antiderrapante. A permanência também é dificultada devido à ausência de banheiros e espaços adaptados. Há falta de sinalização e espaços de circulação adequados. Quanto ao âmbito comunicacional e instrumental, os funcionários não estão preparados para atender ao público em questão, o acervo não se apresenta de maneira acessível às necessidades de todos os alunos e não há disponível equipamentos para auxiliar os usuários. Enquanto setor de apoio pedagógico, a BC se relaciona diretamente com os usuários a que se destina,

portanto, deve proporcionar de maneira igualitária o acesso a serviços de qualidade. Segundo Milanesi (1988 p.72), a universidade e a biblioteca refletem-se: "Uma medida da qualidade de uma instituição de ensino superior é a excelência de sua biblioteca."

Diante da contextualização apresentada anteriormente acerca da BC e relacionando com a acessibilidade, inclusão e autonomia são identificadas algumas barreiras. Neste setor, não há banheiros acessíveis, o espaçamento entre as estantes não atende ao sugerido pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) na NBR9050 (2015), parte do acervo está alocado inadequadamente por falta de espaço dificultando o acesso ao material, não há sinalização adequada e equipe capacitada a atender usuários da biblioteca que se comuniquem com a Língua Brasileira de Sinais. A BC está localizada no segundo pavimento do prédio da reitoria e o elevador não oferece autonomia. Não são oferecidos equipamentos para viabilizar alteração de formato do material impresso para audível, digital, hipertextual ou outros, possibilitando à compreensão das obras impressas pelos usuários com deficiência.

Algumas situações cotidianas evidenciam a falta de adequação estrutural e de capacitação da equipe na BC, usuário(a) cadeirante que precisou ser atendidos no térreo devido à falta de manutenção do elevador que o impossibilitou de acessar o setor. Em outro caso, usuário mudo, não conseguiu se comunicar através da Língua Brasileira de Sinais - Libras, e precisou escrever aos funcionários às suas necessidades, ainda, na Biblioteca Central, alunos com a mobilidade reduzida temporariamente manifestaram seu descontentamento ao atrasar a devolução de obras devido a dificuldade em chegar até a biblioteca. Há ainda, usuário que foi bolsista do CAEFI e que devido a baixa visão solicitava aos funcionários que digitem no teclado a senha, de uso pessoal e intransferível, necessária para efetuar empréstimos de armário para guardar seus pertences.

Nesse contexto, o objetivo desta pesquisa é investigar e compreender o funcionamento do atendimento ao usuário na BC no cenário atual e sugerir adequações nos aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacional e instrumental buscando proporcionar acessibilidade e inclusão a todos os usuários, reais (usuários com vínculo institucional) e potenciais (comunidade externa), garantindo o acesso à informação. Para isso, será preciso investigar

descrever as dificuldades e problemas que permeiam o acesso à BC, analisar as necessidades de estruturação do setor e propor um plano de ação buscando soluções para os problemas existentes como projeto piloto de reorganização e adequação seguindo as orientações da legislação vigente com apoio dos equipamentos e acervo adequado para que todos os usuários possam ser atendidos com eficiência e qualidade permitindo o acesso à informação de maneira integral.

A acessibilidade será avaliada no âmbito estrutural da edificação e arquitetura apresentada pelo setor, nos materiais disponibilizados para acesso dos usuários que compõem o acervo da biblioteca e no que tange a acessibilidade comunicacional no atendimento por parte dos funcionários que auxiliam aos usuários no uso das ferramentas disponíveis, na identificação e localização de obras nas estantes e nos serviços oferecidos pelo setor. O estudo da edificação e da arquitetura, a acessibilidade arquitetônica será baseada na NBR9050 de 2015 buscando oferecer acesso para toda a diversidade humana. Para o acervo documental, a avaliação será baseada nas necessidades da acessibilidade instrumental, buscando identificar equipamentos e mecanismos que possam reduzir as barreiras no processo de localização e identificação da informação desejada e a possibilidade de compreensão aprendizagem por meio desta.

A importância da discussão proposta aqui 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.

O Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) é responsável pela gestão das bibliotecas da UFJF, está localizado no espaço físico da BC que é dividida nos seguintes setores: Coordenação, Gerência de Atendimento, Gerência de Acervo, Gerência de Referência e Comunicação e Secretaria. São subsetores: Processamento Técnico, Periódicos, Atendimento, Restauo e Repositório Institucional. A BC é considerada a principal biblioteca da UFJF diante da sua função e localização, dado este contexto, alguns serviços e processos são centralizados na BC: emissão de Nada Consta, empréstimo de *tablets* e *netbooks*, atendimento ao sistema de Comutação Bibliográfica, pagamento de

multas, substituição de obras além de todos os processos administrativos do CDC.

Diante do perfil da BC, o público a que se destina prioritariamente é a comunidade acadêmica (docentes, discentes e técnicos), contudo deve oferecer atendimento também à comunidade externa, assim, busca se considerar as necessidades de todos os usuários. Usuários que não possuem vínculo institucional são cadastrados e intitulados "comunidade", estes podem utilizar os espaços e os materiais que compõem o acervo da BC atualizando anualmente seus dados. Em 2017, segundo relatório interno do CDC, estiveram ativos 3103 usuários deste grupo. Dentre as bibliotecas do CDC, a BC é a única que oferece acesso à computadores e internet para a comunidade externa, em 2017, aproximadamente 2130 usuários utilizaram estes equipamentos.

Além do acervo interdisciplinar, estão alocados na BC o acervo do curso de Veterinária (graduação), Rádio, TV e Internet (graduação), Jornalismo (graduação), Comunicação (mestrado), Educação Física (graduação, mestrado e doutorado), parte do acervo do curso de graduação em Enfermagem, teses dos programas de pós-graduação em Linguística, Estudos Literários e Profissional em Letras, parte do acervo dos cursos de educação à distância, a coleção de teses, periódicos e referência.

O Processamento Técnico, responsável pelo processo de aquisição de material bibliográfico e desempenha atividades de cotação, compra, recebimento, conferência e patrimônio. É ainda responsável pelo gerenciamento das assinaturas e renovações das bases de dados e bibliotecas virtuais, pela seleção de material bibliográfico, incluindo doações, pela preparação física do material (carimbos, etiquetas e magnetização), pela catalogação, indexação e classificação das obras. Devido a centralização de alguns processos, o processamento técnico oferece assessoramento para as bibliotecas setoriais buscando estabelecer padrões para os processos constituindo assim um trabalho em rede.

O setor de Periódicos reúne em seu acervo títulos nacionais e estrangeiros oferecendo acesso local. Os Periódicos Científicos são de grande importância para o meio acadêmico pois são um dos principais meios de transferência de informação científica que promovem a divulgação das

pesquisas e descobertas para os pares e para a sociedade. São atribuições do setor de periódicos: aquisição, processamento técnico, orientação à recuperação de informações em periódicos físicos do setor e nos portais, comutação bibliográfica junto ao Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), cooperação com o Catálogo Coletivo SeCS da Bireme, orientação sobre normalização de publicações periódicas, orientação sobre requisição do *International Standard Serial Number (ISSN)* para publicações e elaboração de fichas catalográficas para as publicações periódicas da UFJF. O acervo, atualmente é composto por 1589 títulos e 75898 fascículos abrangendo todas as áreas do conhecimento. A BC comporta também os acervos dos cursos de Comunicação, Educação Social, Enfermagem, Letras, Medicina e Medicina Veterinária.

São serviços oferecidos pelo Atendimento na BC, além das atividades básicas para circulação e conferência dos materiais (empréstimo, devolução, conferência e reposição), treinamentos aos usuários, presencialmente ou à distância, normalização de trabalhos acadêmicos, Portal de Periódicos da Capes, Bases de Livros Eletrônicos (Atheneu, Minha Biblioteca, Pearson e IEEE), Bases de Periódicos (Revista dos Tribunais, JSTOR e Vlex), Normas Técnicas (GedWeb), Gerenciador de Referências (EndNote e Mendeley), OrcID e treinamento para calouros. São oferecidos atendimentos individuais em que os usuários são orientados quanto a normalização de trabalhos acadêmicos de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), orientação à pesquisa, elaboração de ficha catalográfica e questões pessoais para solucionar situações cotidianas.

O Restauro é compreendido por: "aplicação das técnicas para reparar documentos danificados, com a intenção de contribuir para sua preservação" (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p.323). O quantitativo de aproximadamente meio milhão de empréstimos domiciliares efetuados em 2017 (dados do Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas Pergamum) somados ao uso das obras dentro das bibliotecas, o desgaste é inevitável, assim, a BC recebe obras para pequenos reparos de todas as bibliotecas do CDC.

O Repositório Institucional Digital da Produção Científica e Intelectual da UFJF (RI-UFJF) é um acervo de arquivos digitais em formato aberto acessível publicamente para toda a comunidade proporcionando divulgação do

conhecimento científico e intelectual produzido na UFJF. Em integração com outros acervos do mundo, o RI-UFJF busca coletar, armazenar, disseminar e preservar o conjunto das publicações da instituição oferecendo um acesso permanente do conteúdo. Atualmente, o acervo conta com 971 teses, 5860 dissertações, 2259 trabalhos de conclusão de curso e 319 artigos. O RI-UFJF também oferece suporte a editores de revistas científicas editadas pela instituição relacionados a: utilização do sistema OJS/SEER, *plugin* de submissão rápida de fascículo retrospectivos, atribuição de *Digital Object Identifier* (DOI) à publicações, atribuição de identificadores persistentes para autores, *Open Researcher and Contributor ID* (Orcid), indexação para periódicos científicos e métricas alternativas, *Almetrics*.

2 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O capítulo anterior foi destinado a abordar os aspectos acerca da inclusão de pessoas com deficiência nas bibliotecas universitárias enquanto mecanismo de permanência no ensino superior apresentando evidências e o cenário do caso de gestão. Para tal, foi descrito o contexto relativo inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior entretanto, ainda que o decreto nº 9.034/2017 seja uma política pública que possibilita o acesso à educação superior diante da reserva de vagas, se faz necessário além de ampliar o acesso garantir a permanência deste aluno. Para tal, os ambientes institucionais devem propiciar seu aproveitamento de maneira igualitária e autônoma para todos os alunos.

Neste capítulo serão apresentados argumentos para uma discussão teórica acerca dos eixos de análise que fomentam a reflexão desta pesquisa. O primeiro eixo trata das bibliotecas universitárias enquanto espaços para todos em que promover o acesso e a disseminação à informação é papel fundamental destas instituições. O acesso deve ser exitoso a todos os usuários. A biblioteca universitária de instituição federal é um espaço público de estudo e formação, sendo assim, são usuários a comunidade institucional e a comunidade externa.

O segundo eixo versará sobre a acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca. O acesso arquitetônico-estrutural - estrutural, comunicacional e instrumental das bibliotecas precisa ser adequado a qualquer usuário que necessite dos serviços prestados e deve acontecer de maneira igualitária, para esse fim, é necessário minimizar barreiras e adaptar as bibliotecas para os usuários com deficiência.

Ainda neste capítulo, será apresentada a metodologia do estudo, a pesquisa de campo além da análise dos dados coletados avaliando a Biblioteca Central da UFJF diante da inclusão e acessibilidade nos aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacional e instrumental.

Neste enquadramento, serão trabalhados autores que trazem a biblioteca enquanto espaço de todos e as dificuldades identificadas no uso das bibliotecas pelos usuários com deficiência evidenciando a necessidade de adaptação destas. Assim, serão ressaltados os trabalhos de: Sousa (2009), Chanlat (1992), Gomes (2017), Pupo, Melo e Ferrés (2008), Coutinho (2011), Mazzoni (2001),

Sasaki (2005;1993), Fonseca, Gomes e Vanz (2012), Silveira (2014), Ferraz (2014).

Posterior à conclusão das etapas expostas neste capítulo, será possível maior entendimento do tema abordado no estudo de caso da BC da UFJF diante dos dados reais coletados e nas experiências dos atores durante a pesquisa de campo. Esta, em conjunto com o levantamento teórico, serão indispensáveis para a elaboração do Plano de Ação Educacional (PAE) que será delineado no terceiro capítulo buscando oferecer aos usuários uma biblioteca livre de fronteiras.

2.1 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA COMO ESPAÇO DE TODOS

O caso de gestão compreendido nesta dissertação investiga e busca compreender aspectos acerca do atendimento de estudantes com deficiência na Biblioteca Central da Universidade Federal de Juiz de Fora. Destacamos que atualmente, as bibliotecas são compreendidas enquanto instituições que trabalham buscando organizar e disseminar a informação.

As instituições de ensino são recortes da sociedade, e assim, devem se organizar para que este recorte seja reflexo da sociedade que se deseja. No que tange a relação das bibliotecas universitárias e a sociedade, 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, enquanto instituição de educação e parte integrante da sociedade, as bibliotecas universitárias devem atuar buscando oferecer o acesso à informação a todos os usuários. Respeitando a diversidade humana e as habilidades individuais das pessoas, se faz imprescindível que o acesso à informação nas bibliotecas aconteça de maneira autônoma e igualitária, independente das diferentes habilidades e condições especiais, ou não, dos indivíduos.

A organização de dados é papel fundamental das bibliotecas desde o seu surgimento, porém a disseminação e o acesso à informação são mais recentes. As primeiras bibliotecas são datadas da antiguidade, porém, somente com o

advento do livro impresso, estas instituições passaram a não apenas organizar e armazenar o conhecimento, mas também torná-lo acessível dissipando e transmitindo a informação a quem a desejasse. Para que seja possível atender à essa função primária das bibliotecas, o acesso à informação por parte os dos usuários se faz essencial.

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. Em suma, ainda que localizada em instituição de ensino em que se destina a atender prioritariamente a comunidade acadêmica, a biblioteca universitária possui também seu caráter público, atendendo também a toda a comunidade externa. Sendo assim, uma biblioteca pública de uso coletivo e que deve desempenhar suas atividades e serviços atendendo a toda a comunidade.

Para mais, o Manifesto da IFLA/UNESCO (1994) delinea preceitos e definições que são diretrizes para as bibliotecas públicas de todo o mundo. O documento indica que:

A biblioteca pública – porta de acesso local ao conhecimento – fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais. (...) A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como materiais tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da

sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.

Na obra “O direito de ler e de escrever” de Silvia Castrillón, 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 e lhes sejam abertas novas perspectivas (CASTRILLÓN, 2011).

Diante destas declarações é destacado o papel das bibliotecas públicas na sociedade em que está inserida, esta deve atuar participando do desenvolvimento da democracia e da educação proporcionando de maneira gratuita “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 conseqüentemente 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.

No que tange às bibliotecas, estas devem ser avaliadas 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.

2.2 ACESSIBILIDADE COMO ESTRATÉGIA DE DEMOCRATIZAÇÃO DO USO DA BIBLIOTECA

Desde a antiguidade, as bibliotecas são instituições em que o registro do conhecimento é preservado em diversos suportes. Ao longo da história e seguindo a evolução social, as bibliotecas se tornaram mais relevantes por serem guardiãs da história social de um grupo. Com o surgimento do livro impresso se tornaram mais próximas do conceito atual de biblioteca, em que estas instituições passaram a se dedicar não somente a salvaguarda do conhecimento, mas também sua disseminação. Diante na relevância do acesso à informação para a produção de conhecimento, é inegável associar sua importância na educação, o acesso à informação é inerente a construção do conhecimento. Nas instituições de ensino portanto, as bibliotecas possuem papel fundamental no apoio ao processo de ensino-aprendizagem oferecendo acesso à informação para suprir as necessidades da comunidade acadêmica. Atualmente, a biblioteca faz parte dos requisitos de avaliação para autorização e

reconhecimento de cursos nas instituições de ensino superior conforme descrito no capítulo anterior.

A política de inclusão de pessoas com deficiência, no Brasil, consta na Constituição Federal de 1988 que originou a Lei 7.853 (BRASIL, 1989) que dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência, sua integração social e outras providências e o decreto 3.298 de 1999 que a regulamenta (BRASIL, 1999). Estes, em conjunto com outros documentos legais trabalhados no capítulo 1, reforçam que todos os indivíduos devem gozar de seus direitos previstos independente de sua condição, especial ou não. Para atender ao direito à educação, as universidades no Brasil devem oferecer um ambiente que não desperte discriminação, preconceito e principalmente a exclusão. Para tal, é importante compreender cada tipo de deficiência, suas limitações e necessidades específicas para permitir a utilização autônoma dos espaços, mobiliários e equipamentos com segurança rompendo possíveis barreiras existentes. De acordo com Mazzoni (2001, p.31) “a acessibilidade não deve ser caracterizada por um conjunto de normas e leis, e sim por um processo de observação e construção, feitos por todos os membros da sociedade.”

Nos ambientes das bibliotecas, mais especificamente nas bibliotecas de instituições de ensino, como a que se destina biblioteca foco da observação deste estudo, os aspectos a serem considerados para análise de acessibilidade são em relação à acessibilidade arquitetônica, comunicacional e instrumental. Sasaki (2005, p. 5) as descreve da seguinte forma:

Acessibilidade arquitetônica: sem barreiras físicas em todos os recintos internos e externos da escola e nos transportes coletivos.

Acessibilidade comunicacional: sem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, *notebook* e outras tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital).

Acessibilidade instrumental: sem barreiras nos instrumentos e utensílios de estudo (lápiz, caneta, régua, teclado de computador, materiais pedagógicos), de atividade da vida diária (tecnologia assistiva para comunicar, fazer a higiene pessoal, vestir, comer, andar, tomar banho etc.) e de lazer, esporte e

recreação (dispositivos que atendam às limitações sensoriais, físicas e mentais etc.).

Logo, observar a estrutura física, transporte, suporte em que as informações estão disponíveis e acessíveis, mobiliário, equipe e etc, Sasaki (1993) afirma que a inclusão “seria o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir em seus sistemas sociais gerais, as pessoas com necessidades especiais⁶, a fim de que estas possam assumir seus papéis na sociedade”.

Em diversos estudos acerca da acessibilidade em bibliotecas, vários voltados para estudo de caso de bibliotecas de instituições de ensino, Mazzoni (2001), Fonseca, Gomes e Vanz (2012), Coutinho (2011), Silveira (2014) entre outros, confluem e apresentam situações semelhantes em diferentes localidades do Brasil. Infelizmente não é comum encontrar bibliotecas com profissionais e estrutura adequados para oferecer atendimento apropriado e autônomo para usuários com deficiência. É comum que as acessibilidades arquitetônica, comunicacional, instrumental e atitudinal não existam ou sejam falhas a ponto de não oferecer autonomia ao usuário ou ainda colocá-lo em condição constrangedora em que pode ocasionar a desistência de utilizar os serviços. É fato que algumas iniciativas foram identificadas em algumas instituições que foram objeto de estudo, Silveira (2014) relata o Projeto "DOSVOX/INTERVOX" da Universidade Federal do Rio de Janeiro e o "Disque Braille" da Universidade de São Paulo, efetivamente, é notável que a temática está em discussão e que há movimentos para que o cenário atual seja alterado brevemente. A democratização do uso das bibliotecas seja enquanto espaço para estudo, seja para pesquisa é fundamental para que todos os usuários possam se sentir pertencentes à aquele ambiente. Os estudos cada vez mais frequentes, somado à legislação reforçam a importância da adaptação dos espaços de circulação, sinalização, banheiros, rampas, treinamento de profissionais, adequação dos suportes e acesso à tecnologias de apoio e equipamentos.

Para que o acesso à informação aconteça com êxito para os usuários, a estrutura física e os suportes de informação precisam ser adequados a atender qualquer limitação. “Todos enfrentam dificuldades, mas isso não significa que

⁶ Terminologia utilizada pelo autor.

não possuam habilidades, e só a convivência é capaz de diminuir todo e qualquer obstáculo e indiferença” (GOMES, 2017). Requisitos de acessibilidade estão previstos da portaria do MEC nº 1.679 que determina estes enquanto instrumentos que farão parte da avaliação para autorização e reconhecimento de cursos nas instituições de ensino superior. Na portaria estão descritos enquanto requisitos mínimos:

a) para alunos com deficiência física

- eliminação de barreiras arquitetônicas para circulação do estudante permitindo o acesso aos espaços de uso coletivo;
- reserva de vagas em estacionamentos nas proximidades das unidades de serviços;
- construção de rampas com corrimãos ou colocação de elevadores, facilitando a circulação de cadeira de rodas;
- adaptação de portas e banheiros com espaço suficiente para permitir o acesso de cadeira de rodas;
- colocação de barras de apoio nas paredes dos banheiros;
- instalação de lavabos, bebedouros, e telefones públicos em altura acessível aos usuários de cadeira de rodas;

b) para alunos com deficiência visual

- Compromisso formal da instituição de proporcionar, caso seja solicitada, desde o acesso até a conclusão do curso, sala de apoio contendo:
 - máquina de datilografia braille, impressora braille acoplada a computador, sistema de síntese de voz;
 - gravador e fotocopiadora que amplie textos;
 - plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico em fitas de áudio; - software de ampliação de tela do computador;
 - equipamento para ampliação de textos para atendimento a aluno com visão subnormal;
 - lupas, régua de leitura;
 - scanner acoplado a computador;
 - plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico dos conteúdos básicos em braille.

c) para alunos com deficiência auditiva

- Compromisso formal da instituição de proporcionar, caso seja solicitada, desde o acesso até a conclusão do curso, sala de apoio contendo:
 - quando necessário, intérpretes de língua de sinais/língua portuguesa, especialmente quando da realização de provas ou sua revisão, complementando a avaliação expressa em texto escrito ou quando este não tenha expressado o real conhecimento do aluno; - flexibilidade na correção de provas escritas, valorizando o conteúdo semântico;
 - aprendizado da língua portuguesa, principalmente na modalidade escrita (para uso de vocabulário pertinente às matérias do curso em que o estudante estiver matriculado);

- materiais de informações aos professores para que se esclareça a especificidade linguística dos surdos. (BRASIL, 1999a)

Segundo a Lei nº 10.098 (BRASIL, 2000) que define normas e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, em seu artigo 2º define acessibilidade como: "possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia" (BRASIL, 2000, *online*), abordando os aspectos estruturais, de equipamentos, transporte, tecnologia e ainda "serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural" (BRASIL, 2000, *online*). Para Cunha e Cavalcanti (2008, p. 2) a acessibilidade é a "possibilidade de o usuário obter, rápida e corretamente, a informação que procura".

Para Pupo, Melo e Ferrés (2008), a tecnologia atual permite que o livro impresso seja apenas uma maneira que o texto possa ser apresentado. A veiculação pode se dar em diferentes formatos: audível, digital, hipertextual, impresso entre outros. Dessa forma, a tecnologia contribui para disseminação de informação.

A Declaração dos Direitos da Pessoa Usuária dos Serviços Prestados por Profissionais da Informação, (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 1999) conclama os bibliotecários à:

[...] garantirem e facilitarem o acesso a todas as manifestações do conhecimento e da atividade intelectual; a adquirirem, preservarem e tornarem acessíveis a mais ampla variedade de materiais que reflitam a pluralidade e a diversidade da sociedade. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS, 1999)

Dessa forma, Pupo, Melo e Ferrés (2008) abordam faz parte do papel do bibliotecário buscar contribuir para que as pessoas com deficiência estejam incluídas nos processos.

A biblioteca acessível é:

um espaço que permite a presença e proveito de todos, e está preparada para acolher a maior variedade de público possível para as suas atividades, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças. (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008)

Segundo a ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2015 p. 136):

10.16.1 Nas bibliotecas e centros de leitura, todo o mobiliário deve atender à Seção 9. A Figura 152 apresenta um exemplo de terminal de consulta acessível.

10.16.2 Pelo menos 5 %, com no mínimo uma das mesas, devem ser acessíveis, conforme Seção 9. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10 % sejam adaptáveis para acessibilidade.

10.16.3 A largura livre nos corredores entre estantes de livros deve ser de no mínimo 0,90 m de largura, conforme Figura 153. Nos corredores entre as estantes, a cada 15 m, deve haver um espaço que permita a manobra da cadeira de rodas. Recomenda-se atender às necessidades de espaço para circulação e manobra, conforme 4.3.

Figura 2 - Terminais de consulta segundo NBR 9050:2015

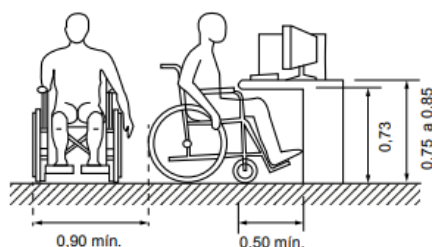


Figura 152 – Terminais de consulta – Exemplo – Vista lateral

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS 9050 (2015 p. 136)

10.16.4 A altura dos fichários deve atender às faixas de alcance manual e parâmetros visuais, conforme Seção 4.

10.16.5 As bibliotecas devem garantir recursos audiovisuais, publicações em texto digital acessível e serviço de apoio, conforme definido em legislação específica (ver [3] e [7] da Bibliografia). Recomenda-se que possuam também publicações em Braille.

10.16.6 Pelo menos 5 % do total de terminais de consulta por meio de computadores e acesso à internet devem ser acessíveis à P.C.R. e P.M.R. Recomenda-se, além disso, que pelo menos outros 10 % sejam adaptáveis para acessibilidade.

Diante das adequações previstas pela norma, é necessária a flexibilidade dos espaços sendo estes pensados para atender a todos os usuários e não criando ambientes exclusivos ou especiais. Entendem que dessa forma não

haveria exclusão. “Um ambiente preparado para as diferenças não exclui e permite o acesso e a integração plena.” (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008).

Em ambiente que já são ocupados devem ser tratadas as adaptações para transformar as instalações em ambientes acessíveis. São estes, segundo Pupo, Melo e Ferrés (2008), os ambientes que são ajustados de modo funcional que permitem assim sua utilização de maneira autônoma prezando pela comodidade e a segurança dos envolvidos.

Para o acesso, se possível os desníveis devem ser evitados, caso não seja possível, o uso de rampas e/ou elevadores podem reduzir a dificuldade de acesso. Para a porta, existem parâmetros de acessibilidade, o vão livre deve medir no mínimo 0,80 m de largura com 2,10 m de altura, sempre sinalizados com orientação de alerta e faixa tátil. As passagens devem estar de acordo com a NBR 9050:2015. Para a área de recepção, as informações devem ser claras e facilmente detectadas. Os balcões, armários, mobiliários e catracas devem ser pensados buscando oferecer acessibilidade. Para o atendimento, o balcão deve proporcionar atendimento frontal com alcance para todos. Assim, é preciso que algum trecho do balcão esteja com medidas de altura entre 75 e 85 cm proporcionando atendimento para usuários de cadeira de rodas. O piso precisa ser regular, firme e antiderrapante, em toda a biblioteca incluindo também nos banheiros acessíveis.

Nos ambientes em que são alocados os acervos, o espaço de circulação deve prever o uso de cadeira de rodas além de considerar os usuários com baixa estatura, deficientes visuais e demais usuários. As etiquetas de identificação e localização das obras devem ser facilmente perceptíveis e serem composta por linguagem clara, simples e organizada.

O capítulo Acessibilidade na Web, do livro *Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas* de Pupo, Melo e Ferrés (2008), é levantada uma questão relevante principalmente no cotidiano das bibliotecas e da sociedade com o uso de tecnologias. O uso de navegação em sites na internet para consulta e pesquisa dos acervos das bibliotecas é muito comum, e dessa forma é preciso viabilizar o acesso à todos os usuários. A Lei nº 5.296 (BRASIL, 2004a) prevê que os sistemas web da administração pública sejam acessíveis. Além da reflexão acerca da estrutura física e documental, os profissionais que atuam nas bibliotecas devem se preocupar com as necessidades dos usuários a

que se destinam os serviços. A educação, cordialidade e naturalidade no atendimento a todos os usuários são características imprescindíveis para que ninguém sinta o ambiente ou o atendimento de maneira desconfortável.

Diante do exposto, é possível observar que para que haja inclusão e acessibilidade se faz necessário colocar em prática o que está previsto na legislação e desenvolver ações para reduzir os conflitos e a discriminação. Para tal, é relevante que haja reflexão acerca das alternativas que possam oferecer qualidade no cotidiano dos estudantes com deficiência nas instituições de educação superior contribuindo assim com a permanência. Buscando a consolidação de ações inclusivas na UFJF, em agosto de 2018 foi estabelecido na instituição o Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI).

2.3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Dentre os pilares da universidade encontram-se o ensino, a pesquisa e a extensão. Segundo Severino (2016) elas se articulam entre si, contudo "só se aprende, só se ensina, pesquisando; só se presta serviços à comunidade, se tais serviços nascerem e se nutrirem da pesquisa." (2016, p. 28). Nesta subseção será descrito o universo de pesquisa do caso de gestão e a metodologia proposta. Para esta dissertação, foi necessário grande envolvimento no ambiente de atuação do autor para identificar uma questão a ser desenvolvida, as evidências que justificassem o estudo, produzir as análises e sugerir soluções.

O caso de gestão se apresenta na Biblioteca Central da Universidade Federal de Juiz de Fora e busca sugerir uma reflexão acerca do funcionamento do atendimento ao usuário diante da acessibilidade e inclusão no uso dos espaços, acesso à informação bem como nos serviços prestados.

Neste estudo, a pesquisa é classificada de natureza predominantemente qualitativa, buscando a compreensão dos fatos, com objetivo exploratório trazendo dados para fomentar a reflexão da questão. A metodologia adotada é pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e pesquisa de campo com levantamento de dados a partir de entrevista estruturada. Esta técnica permite uma interação entre entrevistador e entrevistado. Segundo Barros e Lehfel, a

"coleta de dados é a fase da pesquisa em que indaga a realidade e se obtêm dados" (2007, p. 105), com este método de coleta, o ponto de vista dos frequentadores da BC irá apresentar a realidade cotidiana da biblioteca diante do olhar de seus usuários e funcionários.

Segundo Severino (2016) a pesquisa bibliográfica é compreendida por ser baseada em registros disponíveis de pesquisas anteriores, utilizando as contribuições de outros autores para a composição. Para tal, foi desenvolvido um levantamento bibliográfico acerca do tema para fundamentar o referencial teórico. Para a pesquisa documental, de sentido mais amplo (SEVERINO, 2016), foram fonte de exploração documentos normativos, sites eletrônicos a pesquisa de campo. Essa é parte fundamental da pesquisa já que acontece em seu ambiente de maneira natural, neste caso mediante entrevista estruturada.

É relevante ressaltar as dificuldades em realizar levantamento de dados para o desenvolvimento da pesquisa. Informações acerca dos alunos com deficiência na UFJF não estão disponíveis no censo da educação superior e no momento da pesquisa também não estavam disponíveis no site da UFJF. Foi necessário recorrer à setores institucionais internos para o acesso aos dados, e mesmo com o auxílio dos servidores, as informações não se mostraram corresponder efetivamente à realidade. Foram consultados a DIAAF, PROGRAD, O CAEFI e o NAI.

Ainda com apoio dos setores que poderiam contribuir com dados relativos aos alunos com deficiência, as informações não são exatamente rigorosas. O CAEFI (ainda não havia sido instituído o NAI) levantou dados dos anos de 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016. Neste período, os alunos se auto declaravam deficientes por meio de questionário no SIGA no momento da matrícula nos cursos de graduação e pós-graduação. Ao se declarar deficiente, o sistema oferecia um questionário em que o aluno identificava sua deficiência e apontava se havia necessidade de atendimento especializado. Dessa maneira, caso o aluno optasse por não se identificar não seria contabilizado, caso o aluno se tornasse deficiente durante o período do curso, também não seria contabilizado. Os dados de 2017 e 2018 foram obtidos por e-mail institucional junto a PROGRAD. Neste período, com a vigência do decreto 9.034/2017 que reserva vagas para candidatos com deficiência, os alunos contabilizados foram os que ingressaram pelas cotas. Sendo assim, alunos deficientes que não utilizaram as

cotas, como por exemplo os estudantes oriundos de escolas particulares, não fizeram parte da contagem, alunos que optaram por não se identificar a setores como o CAEFI ou o NAI, também não foram contabilizados. Isto é, o levantamento pode não estar devidamente de acordo com a realidade do quantitativo de deficientes na instituição. Outro aspecto relevante é que nesta pesquisa estão sendo evidenciadas as questões associadas ao acesso à educação e ingresso de estudantes, contudo, na UFJF além dos alunos há presença de professores, servidores, terceirizados e pessoas sem vínculo institucional deficientes que utilizam serviços e espaços da instituição. Portanto a instituição deve ser inclusiva para todos identificando possíveis barreiras e trabalhando para que elas não existam mais na UFJF, esta pesquisa foi direcionada para apenas uma pequena parte deste universo.

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, se fez imprescindível ouvir as vozes dos principais atores, 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 e inclusão no serviço de atendimento da BC. Após a coleta, há análise dos dados e informações coletados e sua contraposição com os eixos de análise propostos.

Apesar da dificuldade em identificar os usuários com deficiência, questão detalhada em seguida, não houve em nenhum momento, por parte dos entrevistados, usuários e funcionários, resistência em contribuir com a pesquisa. Todos se mostraram dispostos e permitiram a gravação de áudio. Antes de iniciar as entrevistas, a pesquisadora leu e solicitou a assinatura do Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A), informou acerca do objetivo da pesquisa e deixou livre a recusa em responder alguma questão caso o respondente não estivesse confortável com o aspecto abordado. De fato, não houve nenhum questionamento acerca do roteiro ou ausência de resposta por parte dos participantes. Tanto os usuários quanto os servidores demonstraram satisfação e entusiasmo com a pesquisa visto que sentiram que muitas mudanças podem acontecer para que o acesso à informação, função prioritária do serviço de atendimento atenda efetivamente à todos os usuários.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) foi assinado pela pesquisadora e por todos os participantes em duas vias. Uma delas foi entregue ao entrevistado e a outra encontra-se arquivada com a pesquisadora.

Para as entrevistas, os roteiros, Apêndices B e C, foi desenvolvido de acordo com o referencial teórico e buscando abordar aspectos relacionados ao acesso a estrutura física da BC, os aspectos comunicacionais, instrumentais para acesso aos documentos, o atendimento e experiências dos atores que se relacionem a acessibilidade na BC. As entrevistas foram realizadas na sala da Gerência de Atendimento da BC estando presentes apenas o entrevistado e a entrevistadora. As entrevistas resguardam o anonimato com a assinatura do Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento, Apêndice A.

Para o início da etapa de coleta de dados foi necessário que a pesquisadora aguardasse aproximadamente três meses para o retorno das aulas, momento em que seria possível tentar identificar os alunos para as entrevistas já que a qualificação aconteceu em novembro, próximo ao encerramento do período letivo anterior. Houve a tentativa de contato via e-mail com o auxílio da Coordenação de Acessibilidade Educacional, Física e Informacional (CAEFI) com convite para participação da pesquisa, sem retorno positivo.

O processo de pesquisa de campo para a pesquisa iniciou-se com o levantamento de servidores que atuam ou atuaram no setor de atendimento ao usuário na Biblioteca Central nos anos de 2017, 2018 e 2019, período em que infere-se crescimento de usuários com deficiência diante da legislação de cotas. A equipe da BC, composta por servidores e funcionários terceirizados, desempenha atividades de rotina na biblioteca de apoio aos usuários. Sendo assim, seria essencial a participação deste grupo e de sua percepção acerca do atendimento aos usuários com deficiência. A coleta de dados da amostra de servidores foi por meio de entrevista estruturada durante o mês de março de 2019, todas aconteceram na própria BC em ambiente reservado estando presentes somente a pesquisadora e o entrevistado. Foram entrevistados 5 servidores que atuam ou atuaram entre os anos de 2017 e 2019 diretamente no atendimento ao usuário na BC. Abaixo o quadro apresenta a ordem das entrevistas e o tempo de serviço dos servidores tanto na instituição quanto no setor de atendimento. Buscando manter o sigilo acordado com cada um dos

respondentes, mas também identificar cada um deles, serão apontados de acordo com o 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. Entretanto, para a identificação destes usuários foram encontradas algumas dificuldades e que levantaram algumas hipóteses. A primeira dificuldade foi a ausência retorno dos e-mails que convidavam para a participação das entrevistas enviados pelo CAEFI. Após 30 dias não houve nenhum retorno dos usuários. Talvez não houve retorno pela necessidade do usuário ser frequentador da BC. Aspecto trabalhando adiante. Com este cenário, a segunda opção seria mais lenta já que havia a necessidade de se identificar usuários que estivessem efetivamente utilizando os espaços e acervo da BC para a entrevista. Porém, só era possível abordar um usuário com alguma deficiência aparente. Nesta etapa do desenvolvimento do estudo, a pesquisadora percebeu o quão desconfortável era observar as pessoas buscando identifica-las justamente pela(s) característica(s) que elas não querem ser identificadas. Uma pessoa não quer ser a sua deficiência, e esta era justamente a questão que estava em análise. A abordagem, na maioria dos casos foi feita por funcionários do balcão de atendimento já que eles durante o desempenho de suas funções conseguiam identificar a necessidade de acolhimento do usuário.

Outra dificuldade na identificação dos usuários se apresentou devido a quantidade de bibliotecas na instituição. A BC é uma das 17 bibliotecas da UFJF campus Juiz de Fora, diversos cursos e institutos possuem suas próprias

bibliotecas, denominadas setoriais, em que os usuários podem frequentar com maior proximidade às salas de aula. A BC é multidisciplinar, seu acervo se destina à todas as áreas do conhecimento, contudo está localizada no centro do campus universitário e no segundo pavimento, talvez a sua localização seja vista com uma barreira para o acesso. Outra hipótese é que diante do quantitativo de bibliotecas na UFJF direcionadas à cursos específicos, parte dos usuários utilizem prioritariamente as bibliotecas setoriais já que normalmente estão mais próximas da rotina de aula dos estudantes. Apenas os cursos de graduação e pós-graduação em Educação Física, Comunicação e Medicina Veterinária são atendidos exclusivamente na BC. Outra hipótese para a dificuldade em identificar os usuários com deficiência na BC é que, se as bibliotecas setoriais não oferecem espaços acessíveis e inclusivos, o usuário infere que a BC também não e façam a opção por não frequentar a BC. Então, independente do quantitativo de alunos com deficiência na instituição, todas as bibliotecas precisam se adequar para que estes alunos se sintam acolhidos e possam acessar a informação de maneira igualitária em qualquer uma delas.

Assim como com o primeiro grupo, as entrevistas aconteceram em março de 2019, na própria BC em ambiente reservado estando presentes somente a pesquisadora e o entrevistado. O período das entrevistas foi definido somente quase 4 meses após a qualificação devido ao período de férias. Estava previsto que seriam entrevistados pelo menos 8 alunos, contudo, diante das dificuldades de identificação tornou-se inviável. Abaixo o quadro apresenta a ordem das entrevistas, o curso e o período além da deficiência. Buscando manter o sigilo acordado com cada um dos respondentes, mas identificar cada um deles, serão apontados de acordo com o Quadro 2.

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).

Após o encerramento das entrevistas, houve uma movimentação dos servidores, alguns procuraram a pesquisadora por diversas vezes com sugestões, para relatar acontecimentos e apontar novos aspectos, demonstrando reflexão e interesse pelo assunto. De fato, este movimento percebido foi enriquecedor e pode servir de estímulo para ações inclusivas dentro da BC já que os servidores se mostraram interessados e envolvidos.

A subseção a seguir, destina-se a análise dos dados coletados durante a pesquisa de campo e sua relação com a teoria apresentada. As entrevistas serão interpretadas diante dos dois eixos temáticos de análise trabalhados anteriormente, são eles: [1] A biblioteca universitária como espaço de todos e [2] Acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca.

2.4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A temática acerca da acessibilidade nas bibliotecas visando acesso à informação será abordada neste trabalho diante de dois eixos que foram direcionadores da pesquisa: [1] A biblioteca universitária como espaço de todos. Neste é destacado que a disseminação e o acesso à informação são atividades essenciais das bibliotecas e que o acesso deve ser exitoso a todos os usuários. No caso das bibliotecas de instituições públicas, denominadas universitárias, estas são também bibliotecas públicas se destinam a atender prioritariamente a comunidade acadêmica, contudo, por seu caráter público, atende também a toda a comunidade externa. Logo, é uma instituição pública de uso coletivo e que presta serviço a toda a comunidade. [2] Acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca. O acesso físico-estrutural, comunicacional e instrumental das bibliotecas precisa ser adequado a qualquer usuário que necessite dos serviços prestados de maneira igualitária.

A Constituição Federal de 1988 assegura o direito à educação à todos os cidadãos além de garantir equidade de oportunidades e valorização da diversidade. Sendo assim, todos os brasileiros tem garantido por lei acesso às instituições de educação além de isonomia de oportunidades. Por meio do decreto nº 9.034 de 2017, nas instituições federais de ensino superior no Brasil, há reserva de vagas para estudantes com deficiência oriundos das escolas

públicas. Pressupõe-se então que a cada ciclo de ingresso nas universidades aumentará o quantitativo de estudante com deficiência, devendo então as instituições estabelecerem mecanismo de avaliação dos espaços para que os alunos com deficiência possam desempenhar suas atividades com equidade. Desde 1999, com a portaria nº 1.679 (BRASIL, 1999a) são exigidos requisitos acerca da acessibilidade no processo de autorização e reconhecimento dos cursos e de credenciamento das instituições, contudo, no cotidiano muitas barreiras são encontradas. A legislação e as políticas públicas trabalhadas no capítulo 1 deste estudo apresentam o contexto brasileiro das políticas públicas atribuídas à inclusão e acessibilidade.

Em 2016, a Lei nº 13.409 (BRASIL, 2016) foi sancionada, esta 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 matriculados⁷ 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.

A presença dos estudantes com deficiência no ensino superior inspira a preocupação em receber estes alunos de maneira adequada garantindo a isonomia de oportunidades e a sua permanência na instituição minimizando os obstáculos.

Para mais, a Convenção sobre os Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2009), declara a necessidade de igualdade de oportunidade “serviços e instalações abertos ao público ou de uso público.” (BRASIL, 2009, p. 7). E ainda que há necessidade de se desenvolver e monitorar normas para acessibilidade das instalações dos serviços abertos ao público com sinalização em Braille além de formação que proporcione assistência humana (letores, intérprete profissional da língua de sinais) ou animal (guia) que possa mediar o uso dos serviços.

⁷ Dados disponibilizados pela Pró-Reitoria de graduação da Universidade Federal de Juiz de Fora.

2.4.1 Eixo de Análise 1: a biblioteca universitária como espaço de todos

Com referência ao eixo de análise [1] que aborda a biblioteca enquanto espaço de todos, a BC de fato recebe usuários de toda a comunidade acadêmica bem como usuários externos. É comum o uso desta por estudantes da educação básica, concurseiros, ex-alunos, pesquisadores de Juiz de Fora e de outras cidades. Alguns em busca de material específico, outros para espaço de estudo e outros para pesquisa. Não há nenhum tipo de impedimento ao uso dos espaços e consulta ao material disponível, qualquer cidadão pode adentrar e utilizar a biblioteca. De fato, alguns serviços são restritos aos usuários com vínculo institucional, mas quanto ao uso dos espaços e materiais não. Sendo assim, a biblioteca poderia ser denominada enquanto espaço para todos, contudo, quando relacionamos à avaliação dos aspectos inclusivos e acessíveis é notável que apesar de se apresentar enquanto espaço para todos, algumas barreiras não permitem a acolhida adequada aos usuários com deficiência.

A análise acerca da acessibilidade em bibliotecas está diretamente relacionada com o atendimento por parte dos funcionários e o acesso e uso dos materiais informacionais. Assim, é necessário compreender de que forma acontece o atendimento ou autoatendimento dos usuários com deficiência e quais as questões que podem ser identificadas enquanto aspectos que dificultam ou impossibilitam o acesso à informação. A biblioteca acessível é segundo Pupo, Melo e Ferres (2008) um ambiente que esteja preparado para receber a maior variedade de usuários diante das necessidades de todos e em que o seu uso seja proveitoso.

Diante das respostas de todos os entrevistados, é possível identificar que estes pontuam elementos similares que evidenciam que a BC não pode ser identificada enquanto espaço que atende a todos. A primeira barreira identificada se relaciona ao aspecto a acessibilidade comunicacional que, segundo a Lei Brasileira de Inclusão – considera dentre as formas de comunicação a “interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras) [...]”. (BRASIL, 2002)

Foi questionado aos servidores acerca de capacitação por parte institucional, e segundo o ponto de vista deste grupo houve em dado momento a

oferta de curso de libras facultativa aos servidores. Não souberam informar em que período aconteceu, contudo informaram que a iniciativa não atendeu às expectativas, pelo menos na BC, já que os horários ofertados não atendiam a muitos servidores. Este grupo identifica a falta de capacitação como determinante para o atendimento de qualidade de usuário com deficiência “preparação do pessoal também, eu acho que é importante, a questão do pessoal saber libras, pelo menos o básico para atender deficiente auditivo. O próprio acervo carece de materiais em braile” (S2). A equipe de atendimento ao usuário da BC não está capacitada para atender a todos os usuários. S1 afirma que “não há, por exemplo, profissionais, assim, capacitados para atender esse público. Que pode ser, por exemplo, alguém da comunidade surda.” Neste ínterim, S3 pactua e declara “As pessoas não estão treinadas para receber nenhum tipo de aluno com deficiência.”

Para mais, Figueiredo et al. (2011) declara que a acessibilidade, ou seja, proporcionar atendimento de modo igualitário, não se relaciona apenas com os aspectos urbanísticos e arquitetônicos, mas também de comunicação e declara que a acessibilidade “trata igualmente da eliminação de barreiras nas comunicações e informações versando sobre a necessidade de remoção dos entraves à expressão e ao recebimento e compreensão de mensagens e informações.” (FIGUEIREDO, 2011, p. 192).

Neste caso, os respondentes associaram o atendimento muito à comunidade surda e citaram um treinamento há alguns anos mas não conseguiram informar o período. De fato, esta tentativa de capacitação por parte da instituição foi há mais de 5 anos, já que a pesquisadora atua na BC central há 5 anos e não se recorda deste evento. Acerca da capacitação de funcionários para atender à usuários com deficiência S4 que atua na BC há 9 anos, afirma que foi oferecido um mini-curso de libras, contudo “era para quem poderia ir no horário que disponibilizaram. Só dessa oportunidade que eu lembro”. S3, neste sentido expôs que:

Uma vez teve o curso de libras para funcionário. É, só o curso de libras, muito rápido. Teve um obrigatório e teve um curso desses é da Pro-RH, de capacitação. Era um curso bem extenso de libras, se não me engano, um ano. Mas o horário era único, então não era acessível para todo mundo né. Quem estava trabalhando naquele horário não poderia fazer. Só isso. (S3)

Buscando ampliar o período, S5, funcionário(a) da BC há 25 anos, declarou que:

Teve uma época que foi oferecido um curso de libras, um curso rápido de libras pra quem trabalhava no atendimento. Então as pessoas fizeram um curso, o quê... umas duas horas, três horas, não lembro direito. E conseguiram aprender a dar bom dia, a perguntar se a pessoa estava precisando de alguma coisa. Coisas básicas assim. Mas foi só uma única vez.

Neste contexto, diante das contribuições dos respondentes, é compreendido que não há treinamento ou projeto de capacitação regular por parte da instituição para instruir e qualificar os servidores e terceirizados que atuam diretamente no atendimento ao público quanto ao atendimento à todos os usuário.

2.4.2 Eixo de análise 2: Acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca

Diante do eixo de análise que aborda a biblioteca pública enquanto espaço de estudo e formação de todos e com acesso satisfatório à todos os usuários e a acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca, a análise dos dados coletados se relacionam. Já que para que uma biblioteca propicie atendimento satisfatório a qualquer usuário que venha a frequentá-la é necessário que a estrutura se apresente de maneira inclusiva e acessível.

S1 identifica que a estrutura atual da biblioteca se dirige apenas ao usuário que possa desempenhar suas atividades de maneira independente: “a biblioteca aqui é meio concebida para o usuário autônomo. Ele vai lá, pega o livro tal na estante”. Contudo a autonomia não é possível para todos os usuários da BC no cenário em que se apresenta. 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.

Para mais o respondente S3 também aborda o elevador e declara a falta de autonomia. Diante da legislação e avaliação do MEC, a biblioteca aparenta

ser acessível mesmo estando 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 que um funcionário auxilie no uso depois de soar um sinal de campainha alto, “é uma situação constrangedora” (S1) e relatou ainda que “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).

Neste sentido, S3 expôs:

A gente está no segundo andar, o acesso é por escada, isso já é ruim né, já compromete o acesso. O elevador, não está funcionando no momento direito. 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. Então, para orientar, para mostrar o lugar, a gente também não tem. Então assim, eu acho que para nenhum tipo de deficiência a gente tá adaptado. (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 necessidade de auxílio para o uso do elevador e complementa acerca da 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 o acesso como não acessível, este usuário identifica que o elevador seria para uso apenas de cadeirante e que a ausência de corrimão na escada é uma barreira para o acesso. “Então 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

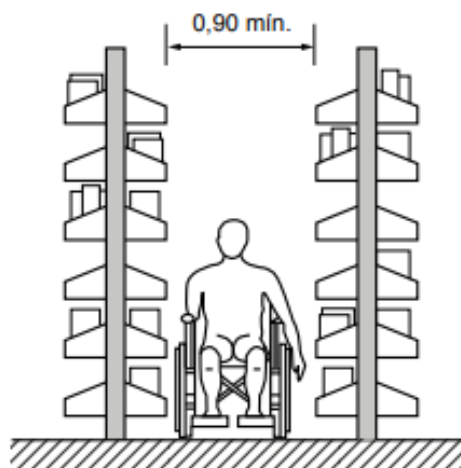
gerais, localização e características dos sanitários. Nos ambientes públicos ou de uso coletivo, segundo a NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) deve haver no mínimo 1 sanitário acessível por pavimento ou 5% do total de sanitários. Os usuários declararam enquanto dificuldade de acesso ao banheiro: “por exemplo no 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.”

Em relação às estantes de livros especificamente, deve haver no mínimo 90 centímetros de largura livre (conforme figura abaixo) retirada da NBR5090 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) além de a cada 15 metros haver espaço para circulação e manobra.

Figura 3 - Estantes de bibliotecas segundo NBR 9050:2015



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2015 p. 136)

No que se refere ainda ao eixo de análise direcionado à acessibilidade em bibliotecas, o mobiliário é também foi pontuado durante as entrevistas. Seguindo as orientações da NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015), está descrito que todo o mobiliário deve atender ao desenho universal e que pelo menos 5%, no mínimo uma das mesas deve ser acessível e outros 10% sejam passíveis de adaptação.

Os balcões de atendimento devem ser de fácil localização e identificação além de posicionado em rota acessível permitindo a circulação e giro de 108°. As medidas propostas são: largura mínima 0,90 m, altura entre 0,75 a 0,85 m. Em relação a visibilidade e localização dos balcões de atendimento não há nenhuma questão visto que estes estão localizados no hall principal. Contudo as medidas não estão de acordo com as orientações de ergonomia para os funcionários nem de acessibilidade.

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 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 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) 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 apresentadas nas falas dos entrevistados. E3 mencionou a manutenção dos equipamentos quando abordou a 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 e estantes) chama mais atenção do que o acesso à informação, atividade primária de todas as bibliotecas. Os E1 e E3, em suas falas, abordaram a falta de tecnologias assistivas e na 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 e em outros momentos, sem registro para a pesquisa, é instigante identificar que a percepção que 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 do atendimento, enquanto que 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 de ninguém. O estudante E2 relata que já desistiu de buscar algum material pois não queria pedir ajuda, e que a campainha do elevador avisa a todo mundo que tem alguém (que precisa de ajuda) chegando.

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).

Diante do exposto, o Quadro 3 apresenta a síntese dos principais pontos identificados nas entrevistas:

Quadro 3 - Principais aspectos evidenciados nas entrevistas

Eixo de análise Biblioteca universitária enquanto espaço de todos	Acesso ao segundo pavimento do prédio (elevador, corrimão);
	Inexistência de políticas de capacitação periódicas para atendimento de qualidade;
	Ausência sinalização (placas, identificação tátil);
Eixo de análise: acessibilidade como estratégia para o uso da biblioteca	Ausência de tecnologias assistivas e/ou equipamentos adaptados;
	Inadequação de mobiliário acessível ou adaptável.
	Inadequação de espaços entre as estantes;
	Ausência de banheiro adaptado;
	Poucos recursos informacionais passíveis de uso por usuários com deficiência.

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

Por fim, é notável a percepção de que existem diversos aspectos que interferiram diretamente na acessibilidade dos usuários. As reflexões são comumente mais direcionadas aos deficientes cadeirantes e à estrutura física do prédio em relação ao acesso ao segundo pavimento, pouco foi relatado quando as questões se referem ao ambiente interno da BC e ao acesso aos documentos e à informação. Ainda que a pesquisadora no momento da introdução à pesquisa, solicitasse que a reflexão se voltasse ao grupo de usuários deficientes e não somente a uma deficiência específica, a deficiência física é a mais abordada pelos servidores entrevistados.

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 pode influenciar nesta questão, bem como a opção dos estudantes em não frequentarem as bibliotecas já que estas não desenvolvem ações inclusivas.

Na maioria das 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), a fala deste servidor 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 que muitas vezes sentia vergonha e desistia da busca da informação que estava procurando. Algumas situações são constrangedoras: “eu já vi servidor pedindo para pessoa escrever o quê que 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 Universidade Federal de Juiz de Fora, 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.

3 PLANO DE AÇÃO EDUCACIONAL

Inicialmente, no primeiro capítulo deste estudo foi desenvolvido com a intenção de contextualizar o leitor acerca da relevância de se refletir a inclusão dos estudantes com deficiência nas bibliotecas universitárias enquanto mecanismo de permanência já que a legislação vigente garante o acesso. O recorte para o estudo é a Biblioteca Central da Universidade Federal de Juiz de Fora sob o olhar do atendimento ao usuário neste setor institucional. Sendo assim, foram apresentados aspectos que buscavam contextualizar o leitor acerca do caso de gestão. Para tal, foram descritos brevemente um histórico das primeiras bibliotecas universitárias brasileiras, o papel delas nas instituições de ensino, a quem se destina e sua missão. Ainda contextualizando o leitor em relação ao local do caso de gestão, buscou se especificar o universo da UFJF e da Biblioteca Central, ambiente em que a pesquisa se desenvolveu. Foi descrita a estrutura organizacional da UFJF brevemente e apresentado o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Juiz de Fora, o Centro de Difusão do Conhecimento (CDC), órgão que gerencia todas as bibliotecas da instituição. Diante do objetivo desta pesquisa ser direcionado ao atendimento oferecido pela BC, esta foi descrita com seus dados qualitativos e quantitativos, além de sua estrutura. A avaliação proposta nesta pesquisa está relacionada com a acessibilidade e a inclusão dos usuários da BC da UFJF, enquanto alicerce para a reflexão, foram apresentadas as ações institucionais que são direcionadas a inclusão na instituição e um conjunto de Políticas Públicas com a temática relacionadas a inclusão e acessibilidade no ensino superior, sendo assim possível fundamentar e evidenciar a necessidade desta pesquisa e das alterações sugeridas a partir do estudo.

Já no capítulo 2, foram descritos argumentos para fomentar a discussão teórica diante de dois eixos de análise: [1] bibliotecas universitárias enquanto espaços para todos em que promover o acesso e a disseminação à informação é papel fundamental destas instituições, e [2] a acessibilidade como estratégia de democratização do uso da biblioteca em que deve se avaliar os aspectos arquitetônico-estrutural, comunicacional e instrumental buscando reduzir as barreiras e promover o acesso igualitário. Ainda no segundo capítulo, diante dos dados coletados por meio de entrevista estruturada realizadas na pesquisa de

campo, foram identificadas algumas barreiras que dificultam o atendimento dos usuários com deficiência.

Sendo assim, este capítulo se destina a partir da investigação das entrevistas e das discussões teóricas apresentar um Plano de Ação Educacional (PAE), em que são sugeridas ações e mudanças que poderão ser utilizadas pela instituição para aproximar a Biblioteca Central da UFJF a um cenário mais acessível e inclusivo, podendo então, oferecer à todos os usuários a que se destina, um atendimento de qualidade e inclusivo atuando como ferramenta de permanência para os usuários com deficiência matriculados nos cursos de graduação e pós graduação da UFJF.

Diante do objetivo desta dissertação que é investigar e compreender o funcionamento do atendimento ao usuário na Biblioteca Central no contexto atual para propor mudanças nos aspectos acima mencionados, se necessário, visando proporcionar acessibilidade e inclusão a todos os usuários, reais (usuários com vínculo institucional) e potenciais (comunidade externa), garantindo o acesso à informação. A Constituição Federal Brasileira de 1988 (CF) garante o direito à educação população enquanto dever do Estado e da sociedade e somada ao Decreto nº 9.034 (BRASIL, 2017) que avaliza a destinação de vagas específicas para os candidatos com deficiência nas universidades federais, possibilita inferir a possibilidade do aumento significativo de alunos com deficiência na UFJF e conseqüentemente utilizando os espaços de apoio dentre eles às bibliotecas. Portanto, este PAE irá sugerir ações que permitam receber todos os estudantes oferecendo autonomia nos espaços da Biblioteca Central proporcionando e um processo ensino-aprendizagem igualitário.

Este Plano de Ação Educacional (PAE), poderá ser considerado um projeto piloto de reestruturação na UFJF já que atualmente são 17 bibliotecas na instituição e todas precisam estar estruturadas para atender permitindo acesso à toda diversidade humana. Será baseado na legislação e demais normas que versam sobre as diretrizes para acessibilidade.

Ao concluir as entrevistas, avaliar os aspectos mencionados e observar *in loco* as questões pontuadas, foram identificados alguns problemas que devem

servir de norteadores para a execução do plano de ações buscando oferecer além de um ambiente, um acervo acessível e inclusivo aos usuários.

O quadro 4 – Problemas identificados, indicará os principais problemas reconhecidos durante a pesquisa em relação a acessibilidade arquitetônica e estrutural, comunicacional, instrumental e atitudinal.

Quadro 4 – Problemas identificados

Acessibilidade	Problemas identificados
Arquitetônica	<ul style="list-style-type: none"> • O elevador não oferece autonomia ao usuário visto que é necessário tocar uma campainha para que ele seja liberado para uso por um funcionário. • O elevador ainda não possui porta automática dificultando o uso por usuários com limitações motoras. • Não há corrimão nos dois lados da escada de acesso à biblioteca, localizada no segundo pavimento. • Não há banheiro adaptado para que os usuários com deficiência possam fazer sua higiene. Nos banheiros a sinalização é muito pequena dificultando a visualização. • Dificuldade de circulação entre as estantes já que estas não atendem o espaçamento definido pela NBR9050. • Não existe mobiliário acessível ou adaptável.
Comunicacional	<ul style="list-style-type: none"> • Não há sinalização atualizada na biblioteca. A sinalização antiga não corresponde ao cenário atual. Não há sinalização adequada aos usuários com deficiência (piso tátil, braile, letras grandes, ilustrações). Atualmente não há sequer uma sinalização que identifique a biblioteca no térreo. • Não há equipe treinada para o atendimento face a face em libras. • Não existem ferramentas para permitir a comunicação textual com usuários que necessitem de adequação nos materiais impressos.
Instrumental	<ul style="list-style-type: none"> • Não existem equipamentos disponíveis para auxiliar os usuários com deficiência (• Não há banheiro adaptado que permita que os usuários façam a sua higiene.
Atitudinal	<ul style="list-style-type: none"> • Não existem políticas institucionais para capacitação dos funcionários acerca dos aspectos relativos ao atendimento aos usuários.

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

Para os problemas identificados, serão propostas ações com o objetivo de superar as barreiras identificadas. O quadro 5 irá apresentar os problemas identificados, as ações propositivas e os atores envolvidos dentro da instituição.

Quadro 5 - Dados da pesquisa e ações propositivas

Dados da pesquisa	Ação propositiva	Atores envolvidos
<p>Falta de autonomia ao usar o elevador, falta de corrimão na escada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A comissão de Acessibilidade do Centro de Difusão do Conhecimento (CDC) e deve agendar uma vistoria e uma avaliação do elevador e das escadas junto com o responsável pela Pró-Reitoria de Infraestrutura e Gestão (PROINFRA) buscando identificar possíveis soluções • Troca de elevador visto que o atual é antigo, não possui contrato de manutenção e não oferece acessibilidade. É necessário tocar uma campanha para que um funcionário ative o funcionamento e a porta não é automática, dificultando o uso por usuários com dificuldade de locomoção e cadeirantes. Para tal, é necessário uma reunião e vistoria junto à PROINFRA. • Adequação do corrimão nos dois lados da escada de acesso ao segundo pavimento. Um dos lados não tem corrimão, há apenas a parede, e no outro há um corrimão que funciona como parapeito. Porém, devido ao fato de não ter o parapeito não passa segurança. Para tal, é necessário uma reunião e vistoria junto à PROINFRA. 	<p>CDC PROINFRA</p>
<p>Inexistência de banheiro adaptado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de reforma dos banheiros da BC, a comissão de Acessibilidade do CDC deve agendar uma reunião com o responsável pela PROINFRA buscando identificar possíveis 	<p>CDC PROINFRA</p>

	soluções.	
Falta de sinalização (externa e interna) em língua portuguesa, ilustrativa, braile e piso tátil	<ul style="list-style-type: none"> •Solicitação de adequação de sinalização seguindo os padrões institucionais, porém atendendo às necessidades dos usuários com deficiência utilizando imagens, braile e piso tátil. Para tal, é necessário uma reunião e vistoria junto à PROINFRA e Comunicação Institucional. 	CDC Comunicação Institucional PROINFRA
Ausência de mobiliário acessível e/ou adaptável	<ul style="list-style-type: none"> •Desenvolvimento por parte da Comissão de Acessibilidade do CDC de um estudo preliminar para compreender quais as necessidades dos usuários e relaciona-las com os mobiliários adequados. •Solicitação de reunião junto ao NAI para avaliar as necessidades de alteração de mobiliário e posteriormente, a comissão de Acessibilidade do CDC deve agendar uma reunião com o responsável pela PROINFRA buscando identificar possíveis soluções. 	CDC PROINFRA NAI
Ausência de tecnologia assistivas e/ou equipamentos adaptados	<ul style="list-style-type: none"> •Desenvolvimento por parte da Comissão de Acessibilidade do CDC de um estudo preliminar para compreender quais as necessidades dos usuários e relaciona-las com os as tecnologias adequadas. •Solicitação de reunião junto ao NAI para avaliar a possibilidade da aquisição de equipamentos para compor uma sala de recursos aberta aos alunos. •Criação de um espaço com ferramentas que possam auxiliar os usuários no cotidiano dentro da BC possibilitando acesso à informação. Neste ambiente será possível utilizar software de 	NAI CDC

	síntese de voz, lupa eletrônica, recurso de alto contraste, teclado ampliado, teclado em braile	
Poucos recursos informacionais acessíveis	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de reunião junto ao Pró-Reitoria de Planejamento (PROPLAN) para expor a necessidade dos estudantes com deficiência e propor a aquisição de recursos informacionais. 	CDC PROPLAN
Inexistência de políticas periódicas de capacitação direcionadas ao atendimento de qualidade.	<ul style="list-style-type: none"> • Formação de comissão de Acessibilidade do CDC composta pelo coordenador, 2 representantes dos usuários, 2 representantes dos bibliotecários e 1 representante do NAI. • Realização de cursos de capacitação em conjunto com o NAI e oferecidos pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE) podendo ser incluídos como meta individual do Programa de Avaliação de Desempenho dos técnicos administrativos. • Dar continuidade nas ações afirmativas já desenvolvidas na instituição relativas à inclusão dos alunos com deficiência. • Divulgar os serviços oferecidos pela BC buscando aproximar os alunos do setor. • Envolvimento da Comissão de Acessibilidade do CDC com o NAI buscando integrar as necessidades do setor às ações do setor. 	Servidores da BC NAI PROGEPE

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

O Plano de Ação Educacional sugere ações que possam aumentar a inclusão dos estudantes com deficiência no uso dos serviços de atendimento na BC, oferecendo assim uma ferramenta para compor os requisitos de permanência de um aluno com deficiência na UFJF possibilitando acesso á

informação. O modelo de planejamento 5W2H, comumente utilizado em projetos de ação será utilizado buscando direcionar o Plano de Ação Educacional. Este modelo é composto de algumas perguntas que direcionam as ações e organizam o planejamento delas. Segundo Seleme e Stlader (2010) este método é uma lista de verificação que auxilia na execução das ações solucionando problemas identificados.

Quadro 6 – Modelo 5W2H

Perguntas	Tradução	Pergunta Instigadora
What?	O quê?	Que ação será executada?
Who?	Quem?	Quem irá executar?
Where?	Onde?	Onde será executada?
When?	Quando?	Quando será executada?
Why?	Por quê?	Por que será executada?
How?	Como?	Como será executada?
How much?	Quanto custa?	Quanto custará para executar a ação?

Fonte: adaptado de Seleme e Stlader (2010).

Para sugestões de adequações estruturais, de mobiliário e equipamentos, será necessário apoio PROINFRA, NAI, PROPLAN no desenvolvimento de vistoria e reuniões para estudo das possibilidades de solução. Quanto a capacitação dos servidores, o curso poderá ser disponibilizado via PROGEPE para todos os servidores que se queiram se qualificar e no que tange à sinalização, deverá ser desenvolvida pela comunicação institucional com apoio da comissão. Já a Comissão de Acessibilidade do CDC deverá ser desenvolvida pela coordenação do setor com apoio do NAI.

As ações serão descritas e estruturadas de acordo com o modelo 5W2H, são elas: Comissão de Acessibilidade, Capacitação dos Servidores, Reformas Estruturais e Adequação de Mobiliário e Equipamentos Adequação da Sinalização

3.1 COMISSÃO DE ACESSIBILIDADE

Diante da necessidade de se discutir acerca da acessibilidade em todos os ambientes institucionais buscando desenvolver ações que possam minimizar as barreiras, é imprescindível o envolvimento de diversos atores para o progresso destas ações. Para o desenvolvimento das ações propostas, o primeiro passo é a formação de uma comissão de Acessibilidade do Centro de Difusão do Conhecimento.

Durante a pesquisa de campo, foram identificadas várias barreiras na BC e para que seja possível reduzi-las é importante que vários setores institucionais tomem conhecimento e auxiliem neste processo. Embora a UFJF já possuir alguns setores direcionados à inclusão de pessoas com deficiência como o NAI e a DIAAF, não houve, até então, desenvolvimento de ações e projetos conjuntos destes com o CDC em busca de compreender as necessidades das bibliotecas para apoiar os estudantes com deficiência. Sendo assim, com a formação da comissão será possível que haja envolvimento dos responsáveis para solucionar as questões levantadas.

A comissão poderá definir as prioridades e propor as ações para eliminar as barreiras assegurando o acesso à BC e a autonomia e qualidade nos serviços prestados.

A comissão será composta por:

- Coordenador do Centro de Difusão do Conhecimento;
- 4 representantes dos usuários sendo 2 deles usuários com deficiência;
- 2 representantes dos bibliotecários;
- 1 representante do NAI.

A escolha do presidente da comissão será definida por votação e a função será ocupada por 2 anos. As reuniões acontecerão na sala da coordenação do CDC a cada 15 dias em que será elaborado um cronograma de ações a serem desenvolvidas. Esta comissão deverá ser divulgada no site do CDC em que deverá também disponibilizar informações acerca do acesso dos usuários com

deficiência na BC além de cronograma de reuniões abertas oferecendo lugar de fala a qualquer usuário que queira participar, principalmente os usuários com deficiência.

Para a criação da Comissão de Acessibilidade do CDC e seguindo a ferramenta 5W2H, o quadro 7 apresenta o esboço da ação proposta.

Quadro 7 – Criação da Comissão de Acessibilidade do CDC

What?	Criação da Comissão de Acessibilidade do Centro de Difusão do Conhecimento.
Who?	Coordenador do Centro de Difusão do Conhecimento; 2 representantes dos usuários sendo pelo menos 1 deficiente; 2 bibliotecários da instituição; 1 representante do NAI.
Where?	Biblioteca Central da Universidade Federal de Juiz de Fora
When?	As reuniões ocorrerão quinzenalmente na sala da coordenação do CDC.
Why?	Integrar a coordenação do CDC com os bibliotecários, alunos e com o NAI para que em conjunto possam desenvolver projetos e traçar ações para que a BC possa se tornar mais acessível à todos os usuários. Esta comissão estará em constante discussão e análise acerca das questões inclusivas na biblioteca buscando ferramentas e mecanismos para torna-la um ambiente de uso coletivo que atenda à todos os usuários além de oferecer lugar de fala para os usuários deficientes.
How?	A proposta da criação da Comissão de Acessibilidade do CDC será divulgada para os atores que se sugere para composição convidando à participar. O objetivo e as ações desta Comissão serão divulgados no <i>site</i> do CDC.
How much?	Não há custos, todos os membros da comissão são discentes ou TAE's A divulgação da existência da Comissão, bem como seu objetivo e as ações serão divulgadas no <i>site</i> do CDC.

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

A sugestão da criação da Comissão de Acessibilidade do CDC é para que este grupo investigue cotidianamente a BC e proponha ações que

eliminam as barreiras estruturais, comunicacionais, instrumentais e atitudinais na biblioteca buscando propor novas ações e dar continuidade nas já desenvolvidas na instituição. Para mais, esta comissão será mais um ponto de apoio institucional para os estudantes com deficiência.

3.2 CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES

Na BC há contato direto dos funcionários do serviço de atendimento com os alunos. Durante a pesquisa de campo, foi identificado que não há política de capacitação para os servidores que lidam com o público desenvolvendo um atendimento de excelência. Buscando, portanto, um atendimento de qualidade é importante que sejam desenvolvidos projetos de capacitação neste sentido.

A UFJF oferece mecanismos que podem auxiliar no processo de capacitação e qualificação dos servidores. O Programa de Avaliação de Desempenho dos Técnico-Administrativos em Educação (PROADES) e a Progressão por Capacitação Profissional.

Em conformidade com a lei nº 8.112 (BRASIL, 1990) que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, em seu artigo 87, delibera o incentivo a capacitação dos servidores declarando:

[...] após cada quinquênio de efetivo exercício, o servidor poderá, no interesse da Administração, afastar-se do exercício do cargo efetivo, com a respectiva remuneração, por até três meses, para participar de curso de capacitação profissional [...] (BRASIL, 1990).

Da mesma forma, o decreto nº 5.707 (BRASIL, 2006), que Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal aborda a qualificação dos servidores no artigo 10 em que define que o servidor poderá solicitar licença remunerada de até três meses a cada quinquênio do efetivo exercício para capacitação.

A UFJF oferece cursos de capacitação a todos os servidores nas modalidades presencial, semipresencial e à distância. Os cursos não presenciais são ministrados via Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). A Progressão por Capacitação Profissional, acontece a cada 18 meses e o servidor deve fazer

cursos que complementem a sua formação profissional. As progressões acontecem de acordo com a lei nº 11.091(BRASIL, 2005a).

O Programa de Avaliação de Desempenho dos Técnico-Administrativos em Educação (PROADES) é um instrumento institucional que anualmente avalia o desenvolvimento laboral dos técnicos administrativos em educação buscando melhorias contínuas nos serviços oferecidos. Dividido em três etapas, este instrumento é desenvolvido com planejamento colaborativo das equipes de trabalho das Unidades de Avaliação da instituição. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA,2019). O CDC é uma das 42 unidades institucionais que participam do PROADES, e sendo assim, a BC. As equipes elaboram um plano de metas a serem cumpridas dentro do exercício do PROADES e desenvolvem ações para melhoria dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

A UFJF oferece mecanismos de capacitação aos servidores para melhorar o desenvolvimento profissional, contudo se faz necessário atentar-se às demandas de cada setor e disponibilizar cursos que atendam ao carecimento de cada setor. No caso da BC, este estudo evidenciou o aumento dos alunos com deficiência, havendo assim, indispensabilidade de capacitar os servidores.

Diante do exposto, a proposta é que o Curso de Capacitação para Atendimento ao Usuário com Deficiência seja oferecido pela PROGEPE podendo ser estendido à todos os servidores mas como meta individual do Programa de Avaliação de Desempenho dos Técnico-Administrativos em Educação (PROADES) dos servidores do atendimento da BC. O curso será ministrado por docentes da instituição com especialização em inclusão e pela equipe de tradutores intérprete de Libras.

Para o desenvolvimento do Curso de Capacitação para Atendimento ao Usuário com Deficiência e seguindo a ferramenta 5W2H, o Quadro 8 apresenta o esboço da ação proposta.

Quadro 8 – Capacitação para Atendimento ao Usuário com Deficiência

What?	Buscando alcançar o maior grupo possível de servidores, o Curso de Capacitação para Atendimento ao Usuário com Deficiência será disponibilizada para todos que desejem se qualificar. Para os servidores que atuam no serviço de atendimento ao usuário na BC será designada enquanto meta individual do Programa de Avaliação de Desempenho dos
--------------	--

	Técnico-Administrativos em Educação (PROADES) dos Técnicos Administrativos da UFJF.
Who?	Servidores da UFJF
Where?	Plataforma MOODLE (à distância) Laboratório de informática da BC (presencial)
When?	6 meses de duração, totalizando 180 horas, sendo o curso semipresencial, 25% das aulas serão <i>online</i> , na plataforma MOODLE e 75% acontecerão no laboratório de informática da BC. Oferecido anualmente.
Why?	Para que o atendimento ao usuário com deficiência aconteça com qualidade e de modo inclusivo, é necessário que os servidores sejam orientados e sensibilizados acerca da abordagem e acolhida com os alunos. Este curso irá atuar diretamente com a acessibilidade atitudinal visto que a capacitação irá abordar as deficiências existentes, do convívio sem discriminação, acessibilidade, arquitetura acessível, principais legislações e libras.
How?	A divulgação do curso de capacitação acontecerá via <i>e-mail</i> institucional como acontece com outros cursos. Sendo assim não há custos. Para os servidores do atendimento da BC, a convocação acontecerá na reunião de pactuação de metas do PROADES. Para elaboração da parte <i>online</i> (45 horas) do curso serão convidados docentes com especialização na área de inclusão. Já para a parte presencial (135 horas), serão convidados os tradutores intérprete de Libras da UFJF.
How much?	Seguindo a estrutura dos cursos já disponibilizados pela PROGEPE, oferta do Curso de Capacitação para Atendimento ao Usuário com Deficiência terá custo calculado de acordo com a Portaria nº 877 de 18/06/2018, que estabelece os critérios e os valores para gratificação por encargo de curso ou concurso no âmbito da UFJF.

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

3.3 REFORMAS ESTRUTURAIS E ADEQUAÇÃO DE MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTOS

Buscando garantir o a permanência dos estudantes com deficiência na UFJF, é preciso garantir autonomia destes em todos os ambientes institucionais. Assim, este estudo procurou investigar o atendimento aos usuários na Biblioteca

Central. Durante a pesquisa de campo foram identificadas barreiras que dificultam o acesso aos usuários com deficiência. De acordo com a portaria o MEC nº 1.679 (BRASIL, 1999a) são requisitos mínimos de acessibilidade nas instituições de ensino:

a) para alunos com deficiência física

- eliminação de barreiras arquitetônicas para circulação do estudante permitindo o acesso aos espaços de uso coletivo;
- reserva de vagas em estacionamentos nas proximidades das unidades de serviços;
- construção de rampas com corrimãos ou colocação de elevadores, facilitando a circulação de cadeira de rodas;
- adaptação de portas e banheiros com espaço suficiente para permitir o acesso de cadeira de rodas;
- colocação de barras de apoio nas paredes dos banheiros;
- instalação de lavabos, bebedouros, e telefones públicos em altura acessível aos usuários de cadeira de rodas;

b) para alunos com deficiência visual

- Compromisso formal da instituição de proporcionar, caso seja solicitada, desde o acesso até a conclusão do curso, sala de apoio contendo:
 - máquina de datilografia braille, impressora braille acoplada a computador, sistema de síntese de voz;
 - gravador e fotocopiadora que amplie textos;
 - plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico em fitas de audio; - software de ampliação de tela do computador;
 - equipamento para ampliação de textos para atendimento a aluno com visão subnormal;
 - lupas, régua de leitura;
 - scanner acoplado a computador;
 - plano de aquisição gradual de acervo bibliográfico dos conteúdos básicos em braille.

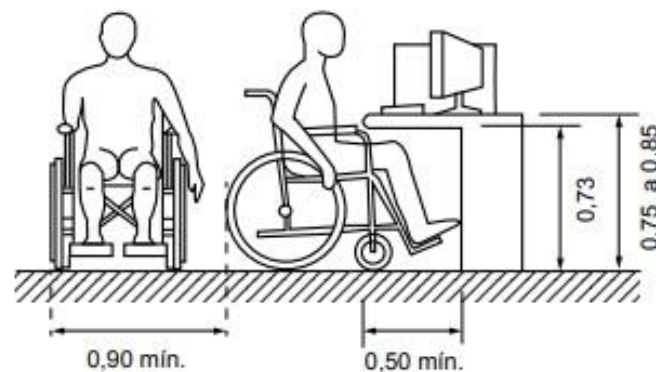
c) para alunos com deficiência auditiva

- Compromisso formal da instituição de proporcionar, caso seja solicitada, desde o acesso até a conclusão do curso, sala de apoio contendo:
 - quando necessário, intérpretes de língua de sinais/língua portuguesa, especialmente quando da realização de provas ou sua revisão, complementando a avaliação expressa em texto escrito ou quando este não tenha expressado o real conhecimento do aluno; - flexibilidade na correção de provas escritas, valorizando o conteúdo semântico;
 - aprendizado da língua portuguesa, principalmente na modalidade escrita (para uso de vocabulário pertinente às matérias do curso em que o estudante estiver matriculado);
 - materiais de informações aos professores para que se esclareça a especificidade lingüística dos surdos. (BRASIL, 1999a)

Das barreiras pontuadas durante a pesquisa de campo e de acordo com a legislação vigente, as mais urgentes são:

- a) Em relação a estrutura física da biblioteca, há necessidade de adequação do elevador, do corrimão das escadas, adequação do banheiro que não é acessível e das portas que são estreitas.
- b) Em relação ao mobiliário, há necessidade de disponibilizar mobiliário adaptável ou acessível tanto no balcão de atendimento quanto para estudo. Segundo a NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) o mobiliário interno deve ser acessível e “garantindo-se as áreas de aproximação e manobra e as faixas de alcance manual, visual e auditivo” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015 p. 135). Quanto aos terminais de consulta, a norma sugere que 5% do total sejam acessíveis e outros 10% adaptáveis. Para as mesas, devem 5% ser acessíveis e outros 10% adaptáveis estando distribuídas por todo o espaço.

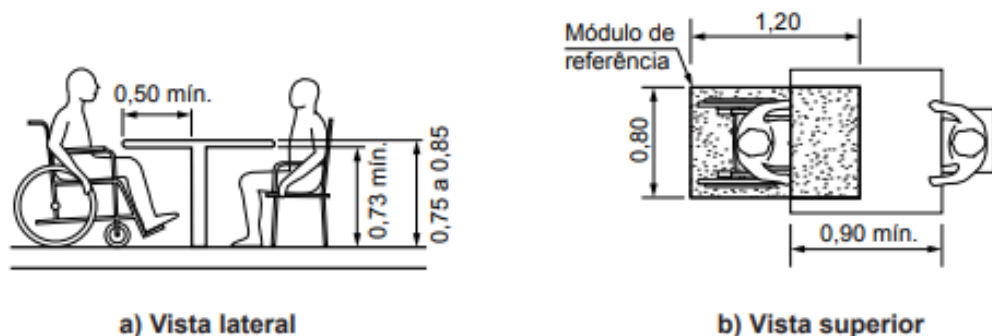
Figura 4 – Terminais de consulta segundo NBR9050:2015



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2015 p. 136)

Para as mesas, segundo a NBR9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) devem ter altura livre sob o tampo e de no mínimo 0,73 m do piso, possibilitar avanço de no máximo 50 centímetros e espaço para circulação de 90 centímetros para manobra.

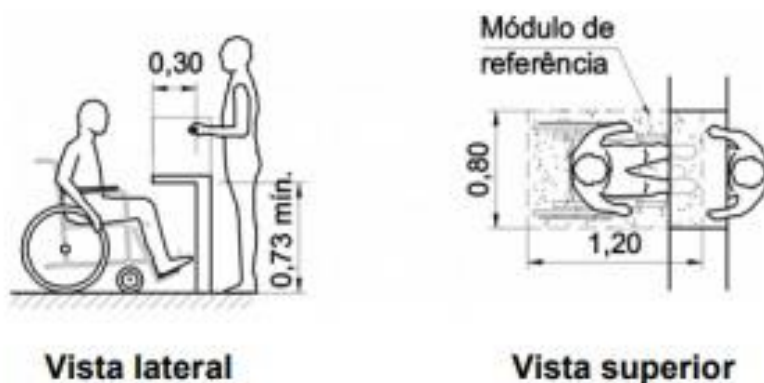
Figura 5 – Mesa de estudo segundo NBR9050:2015



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2015 p. 119)

Para os balcões, seguindo a mesma norma citada acima, a altura deve ser de 90 centímetros.

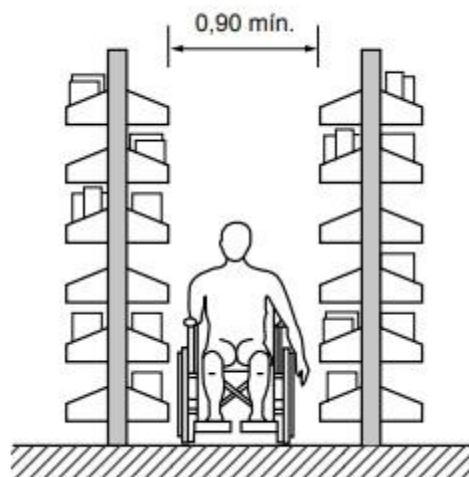
Figura 6 – Balcão de atendimento segundo NBR9050:2015



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2015 p. 93)

- c) Ainda há que se rever as estantes dos livros visto que a disposição atual não está com espaçamento mínimo entre elas. A NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) define que a distância mínima deve ser de 90 centímetros de largura e a cada 15 metros espaço para manobra de cadeira de rodas com rotação de 180°.

Figura 7 – Estantes em bibliotecas segundo NBR9050:2015



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2015 p. 137)

d) É recomendado publicações em braile e outros recursos informacionais.

Para a ação direcionada à Reformas estruturais e adequação de mobiliário e equipamentos e seguindo a ferramenta 5W2H, o Quadro 9 apresenta o esboço da ação proposta.

Quadro 9 – Reformas estruturais e adequação de mobiliário e equipamentos

What?	Avaliar e reestruturar a BC quanto ao acesso, mobiliário e equipamentos buscando garantir o acesso à biblioteca e aos documentos nela disponibilizados para que o serviço de atendimento seja apresentado com equidade para todos os usuários da BC.
Who?	Comissão de Acessibilidade do CDC, NAI, PROPLAN e PROINFRA.
Where?	Biblioteca Central da Universidade Federal de Juiz de Fora.
When?	Ao longo do período de recesso dos alunos.
Why?	Diante dos dados coletados na pesquisa de campo, ficou evidenciado que existem diversas barreiras no acesso à BC e nos documentos. Por isso, é importante que estas barreiras sejam estudadas pela Comissão de Acessibilidade do CDC em conjunto com o NAI, PROPLAN e PROINFRA para que possa

	ser definido o período para adequação.
How?	Após a vistoria de representantes da Comissão de Acessibilidade, PROINFRA e NAI deverá ser elaborado um relatório com adequações estruturais, de mobiliário e equipamentos para oferecer atendimento com equidade. Após o relatório, será agendada reunião com a PROPLAN para estudo das possibilidades de adequação diante da previsão orçamentária.
How much?	A vistoria e elaboração do relatório não terá custos já que a universidade dispõe de profissionais especializados que podem contribuir no desenvolvimento. Entretanto, após a elaboração do relatório, com o apoio da PROPLAN serão avaliadas as questões orçamentárias.

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

Após as adequações estruturais, de mobiliário e equipamentos, a BC estará mais acessível possibilitando o acesso à todos os usuários. Entretanto é imprescindível que o setor esteja em constante avaliação para melhorar continuamente a qualidade do atendimento e os serviços prestados.

3.4 ADEQUAÇÃO DA SINALIZAÇÃO

A última ação proposta, envolve a Comunicação Institucional, a sugestão é o desenvolvimento de sinalização externa e interna na Biblioteca Central da UFJF. Atualmente, a sinalização interna na BC está desatualizada além de não utilizar nenhum mecanismo de sinalização para pessoa com deficiência. Na área externa, sequer há indicação no térreo da existência da biblioteca no segundo pavimento. Em 2017 houve manutenção da pintura no térreo e a placa que ficava próximo à escada foi retirada e não foi colocada novamente.

O tópico 5 da NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) é destinado à comunicação e sinalização e nele são descritas as formas: visual, tátil e sonora. No caso da BC o tipo de sinalização é permanente, em que a sinalização é utilizada em “áreas e espaços cuja função já esteja definida, identificando os diferentes espaços ou elementos de um ambiente ou de uma edificação” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015 p. 17). Dessa forma, as sinalizações essenciais para espaços

permanentes são a visual e a tátil. É explicitado na norma acerca da sinalização visual:

Informações visuais devem seguir premissas de textura, dimensionamento e contraste de cor dos textos e das figuras para que sejam perceptíveis por pessoas com baixa visão. As informações visuais podem estar associadas aos caracteres em relevo. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004 p. 22).

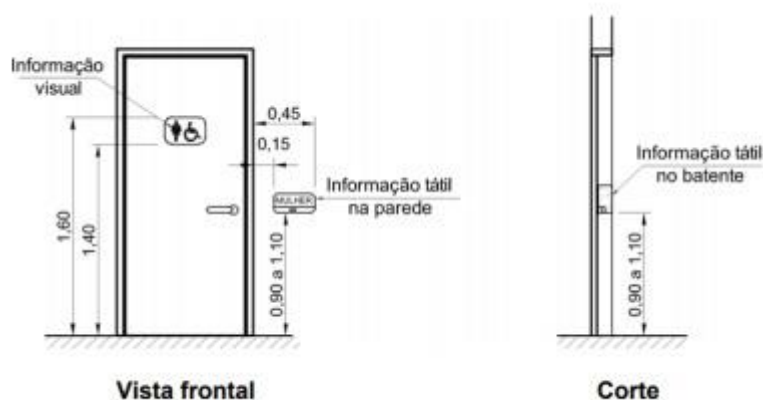
Ainda sobre a sinalização visual, algumas orientações:

- Deve haver contraste entre o texto ou figura e o fundo. Há no documento uma tabela de exemplos de contraste para orientação;
- Observar se a iluminação do ambiente não irá prejudicar a interpretação;
- Deve-se utilizar acabamento fosco;
- Nas redações de orientações e/ou informações, deve haver as mesmas informações em Braille, seguir nas orações a ordem: sujeito, verbo e predicado, utilizar a forma ativa, utilizar a forma afirmativa e descrever as ações na sequência que ocorrem em dada tarefa;
- Para atender aos usuários de baixa visão, o texto deve ser impresso em fonte tamanho 16, com traços simples e uniforme utilizando cor preta em fundo branco.
- Na utilização de figuras, estas devem ser bem definidas, com pouco ou sem detalhes, estáveis e simétricas.

Já para a sinalização tátil, o Braille deve estar posicionado abaixo dos caracteres ou das figuras que necessitam de relevo. Para as figuras, estas carecem de contornos fortes e definidos, poucos detalhes, estabilidade e simetria.

Para sinalização de portas, é imprescindível que haja informação visual entre 1,40 e 1,60 m do chão no centro da porta ou na parede em área entre 15 e 45 centímetros. A sinalização tátil deve estar no batente ou próxima a ele do mesmo lado da maçaneta entre 90 e 110 centímetros.

Figura 8 - Sinalização visual e tátil em portas

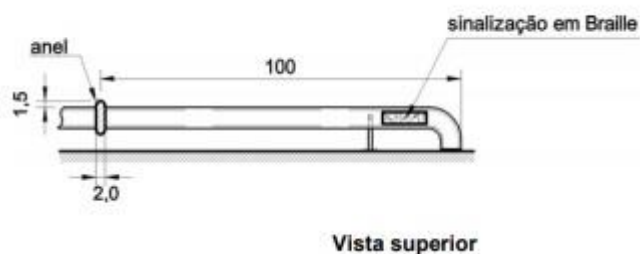


Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2004 p. 28)

Para o acesso ao segundo pavimento, além do elevador, há que se sinalizar as escadas e o corrimão. Para este, devem ser instalados anéis de textura a um metro das extremidades e sinalização em Braille com informação sobre os pavimentos no início e no final.

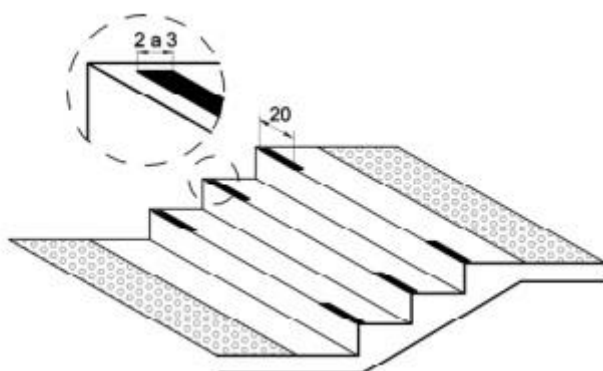
Quanto aos degraus a sinalização será colocada na borda do piso medindo entre 0,02 e 0,03 metros.

Figura 9 - Sinalização do corrimão



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2004 p. 29)

Figura 10 - Sinalização visual dos degraus



Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2004 p. 30)

A sinalização tátil no piso é uma ferramenta utilizada tanto para direção quanto para alerta e deve sempre contrastar com o piso não excedendo 2mm de desnível quando instaladas sobrepostas. Para alerta, são utilizadas para obstáculos suspensos, rebaixamento, início e término de escadas, junto a portas de elevadores e desníveis. Quando utilizadas para indicar direção, deve ser instalada no sentido do deslocamento com largura entre 20 e 60 centímetros em textura diferente do piso adjacente.

A NBR 9050 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2015) apresenta informações mais completas e detalhadas acerca da acessibilidade e deve ser consultada para que as adequações sejam desenvolvidas corretamente.

Para a ação direcionada Adequação da sinalização, a ferramenta 5W2H, o Quadro 9 apresenta o esboço da ação proposta

Quadro 10 – Adequação da sinalização

What?	Atualização da sinalização da Biblioteca Central da UFJF e desenvolvimento de sinalização direcionada à pessoa com deficiência seguindo às orientações da NBR9050:2015.
Who?	Equipe da Comunicação Institucional e Comissão de Acessibilidade do CDC.
Where?	Biblioteca Central da Universidade Federal de Juiz de Fora.

When?	Ao longo do recesso dos alunos.
Why?	É importante para o acesso e para a acessibilidade na biblioteca que a sinalização se mantida atualizada, seja acessível à todos os usuários e se mantenha no mesmo padrão institucional utilizado em outros setores.
How?	Após a criação da Comissão de Acessibilidade do CDC serão desenvolvidas reuniões com a equipe da comunicação institucional buscando associar as necessidades de comunicação visual da biblioteca com a já existente na universidade. Nestas reuniões serão elencadas as principais formas de comunicação e sinalização para ambientes de biblioteca em conformidade com as orientações na NBR9050 de 2015.
How much?	As reuniões e elaboração do projeto não haverá custos já que a universidade dispõe de profissionais especializados que podem contribuir no desenvolvimento. Entretanto, após a elaboração do relatório, com o apoio da Comunicação Institucional e PROPLAN serão avaliadas as questões orçamentárias.

Fonte: elaborado pelo autor (2019).

Estas ações propostas não irão suprir todas as necessidades de adequações para oferecer uma biblioteca acessível e inclusiva para todos os estudantes da Universidade Federal de Juiz de Fora e demais usuários, entretanto, são ações que irão contribuir e aumentar a reflexão acerca da temática. É imprescindível que a avaliação dos espaços, dos serviços e do atendimento face a face seja contínua em busca de constante adequação direcionada a sociedade inclusiva. É relevante que o olhar acerca da acessibilidade seja foco de outros estudos até que se esgotem todos os setores, espaços e serviços da universidade propondo ações para contribuir para uma universidade efetivamente inclusiva.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo se propôs a investigar e compreender de que maneira ocorre o funcionamento do serviço de atendimento na BC da Universidade Federal de Juiz de Fora 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, instrumental e atitudinal.

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 buscar acesso a uma educação de qualidade, é preciso que ela exista para todos. A educação deve ser mais inclusiva e respeitosa. Existem leis que garantem o acesso, é necessário se trabalhar para garantir a permanência com a operacionalização do previsto na legislação.

Diante do exposto nesta dissertação, é notável que existem alguns ajustes que precisam ser desenvolvidos na BC da UFJF além de expandir ações já existentes e principalmente a reflexão acerca da inclusão. A capacitação dos servidores, principalmente os que desenvolvem atividades de atendimento aos alunos para que seja possível prestar um serviço de qualidade e sem distinção entre os alunos.

No capítulo 3, foi apresentado um Plano de Ação Educacional com propostas para diminuir as barreiras e aproximar da biblioteca os usuários que enquanto estudantes, dependem da informação diariamente. Este PAE não esgota a discussão acerca da acessibilidade em biblioteca, razão esta que uma das ações é a formação de uma comissão permanente para que a biblioteca esteja em constante avaliação e atualização por meio de estudos, para se manter em constante atualização acerca de ferramentas e tecnologias que possam tornar o acesso à informação autônomo à todos os usuários.

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 de 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 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. 2.ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/download_publicacoes/NBR9050.pdf. Acesso em: 5 maio 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 3.ed. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: <https://www.mdh.gov.br/biblioteca/pessoa-com-deficiencia/acessibilidade-a-edificacoes-mobiliario-espacos-e-equipamentos-urbanos/>. Acesso em: 5 ago. 2019.

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.

ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. de. A produção de conhecimentos e a origem das bibliotecas. In: OLIVEIRA, M. de. **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2011. p. 29-43.

BARROS, Aidil J. da S.; LEHFELD, Neide Aparecida de S. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007

BRAGANÇA, Aníbal; ABREU, Márcia (Orgs.). **Impresso no Brasil: dois séculos de livros brasileiros**. São Paulo: Editora Unesp, 2009.

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

BRASIL. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [1999]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 11 maio 2018.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências Brasília, DF: Presidência da República. [2004a]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 11 maio 2018.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.** Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, DF: Presidência da República. [2005]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 11 maio 2018.

BRASIL. **Decreto nº 5.707, de 2006.** Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Brasília, DF: Presidência da República. [2006]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5707.htm. Acesso em: 13 abr. 2018

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.** Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 7 maio 2018.

BRASIL. **Decreto nº 7.611, de 17 de novembro de 2011.** Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [2011]. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm. Acesso em: 7 maio 2018.

BRASIL. **Decreto nº 7.824, de 11 de outubro de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio. Brasília, DF: Presidência da República. [2012]. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7824.htm. Acesso em: 7 agosto 2018.

BRASIL. **Decreto nº 9.034, de 20 de abril de 2017.** Altera o Decreto nº 7.824, de 11 de outubro de 2012, que regulamenta a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio. Brasília, DF: Presidência da República. [2017]. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9034.htm. Acesso em: 7 maio 2018.

BRASIL. **Lei nº 3.858, de 23 de dezembro de 1960.** Cria a Universidade de Juiz de Fora, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [1960]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/L3858.htm. Acesso em: 11 maio 2018.

BRASIL. **Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989** Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria

Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. . Brasília, DF: Presidência da República. [1989]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7853.htm. Acesso em: 12 maio 2018.

BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF: Presidência da República. [1990]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 13 abr. 2018.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República. [1996]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 13 abr. 2018.

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]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 13 abr. 2018.

BRASIL. **Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [2002]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10436.htm. Acesso em: 15 maio 2018.

BRASIL. **Lei nº 10.994, de 14 de dezembro de 2004**. Dispõe sobre o depósito legal de publicações, na Biblioteca Nacional, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [2004a]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Lei/L10994.htm. Acesso em: 20 maio 2018.

BRASIL. **Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005**. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [2005a] Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11091.htm. Acesso em: 13 abr. 2019.

BRASIL. **Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012**. Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República. [2012]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm Acesso em: 15 maio 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF: Presidência da República. [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 11 maio 2018.

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]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13409.htm. Acesso em: 20 maio de 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Programa Incluir**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/programa-incluir>. Acesso em: 11 maio 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria Educação Especial. **Política nacional de educação especial na perspectiva da educação inclusiva**. 2007. Disponível em: http://peei.mec.gov.br/arquivos/politica_nacional_educacao_especial.pdf. Acesso em: 13 abr. 2018.

BRASIL. **Portaria nº 1.679, de 2 de dezembro de 1999**. Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. Brasília, DF: Presidência da República. [1999a] Disponível em: http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/c1_1679.pdf. Acesso em: 7 maio 2018.

BRASIL. **Portaria nº 1.793, de 27 de dezembro de 1994**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port1793.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2014

BRASIL. **Portaria nº 3.284, de 7 de novembro de 2003**. Dispõe sobre Requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 nov. 2003. Seção 1, p. 12. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/port3284.pdf>. Acesso em: 7 maio 2018.

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

CARVALHO, Marluce Lima de. **Inovações tecnológicas e de comunicação e o trabalho dos bibliotecários da Universidade Federal do Amazonas (UFAM)**. 2011. 119 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Pós-graduação em Serviço Social, Departamento de Serviço Social do Centro de Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2011.

Disponível em: <https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/colecao.php?strSecao=resultado&nrSeq=19211@1>. Acesso em: 20 maio 2018.

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

CHANLAT, Jean-François. Por uma antropologia da condição humana nas organizações. In: _____. (Org.) **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. São Paulo: Atlas, 1992. p. 21-45

COSTA, Michele Karina Assunção. **Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas Universitárias**: a formação e atuação do Bibliotecário. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

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. Disponível em: <http://www.ccsa.ufpb.br/biblio/contents/tcc/tcc-2011/padroes-de-acessibilidade-para-bibliotecas-universitarias-um-estudo-na-biblioteca-da-unipbfpb.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2019.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da; DIÓGENES, Fabiene Castelo Branco. A trajetória da biblioteca universitária no Brasil no período de 1901 a 2010. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [s.l.], v. 21, n. 47, p.100-123, 12 set. 2016. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n47p100>. Acesso em: 7 set. 2018

EL FAR, Alessandra. **O livro e a leitura no Brasil**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2006. 71 p.

FERRAZ, Marina Nogueira. O papel social das bibliotecas públicas no século XXI e o caso da superintendência de bibliotecas públicas de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 19, p.18-30, dez. 2014. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2280>. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v19nspe/04.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2019.

FIGUEIREDO, AC., et al. Acessibilidade e vida universitária: pontuações sobre a educação inclusiva. In: SAMPAIO, SMR., org. **Observatório da vida estudantil: primeiros estudos** [online]. Salvador: EDUFBA, 2011, pp. 187-207. ISBN 978-85-232-1211-7. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/n656x/pdf/sampaio-9788523212117-11.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2019

FONSECA, Cintia Cibele Ramos, GOMES, Gicele Farias; VANZ, Samile Andréa de Souza. Acessibilidade e inclusão em bibliotecas: um estudo de caso. In: **Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias**, 12., 2012, Gramado. Anais Eletrônico... Porto Alegre: UFRGS, 2012. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/61049>. Acesso em: 1 abr. 2018.

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. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1272/1273>. Acesso em: 2 jul. 2019.

GOMES, Verônica de Souza. Acessibilidade e inclusão: a experiência da biblioteca de pós-graduação em geoquímica da UFF. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 2, 2017, Fortaleza. **Anais o Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e iência da Informação**. Febab, 2017. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1862>. Acesso em: 28 set. 2018.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS. **Declaração dos Direitos da Pessoa Usuária dos Serviços Prestados por Profissionais da Informação**, pela Federação Internacional das Associações de Bibliotecários (IFLA), 1999. Disponível em: <http://www.ifla.org>. Acesso em: 3 fev. 2018.

FOREST, M., PEARPOINT, J. Inclusão: um panorama maior. In: MANTOAN, Maria Teresa Égler et al. **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo: Memnon/SENAC, 1997.p.137-141.

IFLA. Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994. 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>. Acesso em: 23 abr. 2018.

INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação: presencial e a distância**. Brasília, 2017. Disponível em: http://download.inep.gov.br/educacao_superior/avaliacao_cursos_graduacao/instrumentos/2017/curso_reconhecimento.pdf. Acesso em: 15 ago. 2018.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. **Avaliação qualitativa e quantitativa numa Biblioteca Universitária: grupos de foco**. Niterói: Intertexto; Rio de Janeiro: Interciência, 2005

MAZZONI, Alberto Angel et al. Aspectos que interferem na construção de acessibilidade em bibliotecas universitárias. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/922/959>. Acesso em: 5 jul. 2019

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

SELEME, Robson; STADLER, Humberto. **Controle da qualidade**: as ferramentas essenciais. Curitiba: 2 ed. Ibpex, p.27- 56, 2010.

SEVERINO, Joaquim Antônio. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: 24 ed. Cortez, 2016.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista Acb**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 19, n. 1, p.69-76, 2014. Semestral.

SOUZA, M. A. L. Biblioteca pública inclusiva: adaptar para renovar. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 33-41, ago. 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n47p100>. Acesso em: 7 set. 2019

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Ciência da Informação, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/.../Margarida_M_Sousa_DISSERT.pdf. Acesso em: 1 out. 2018.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Algumas atividades do reitor João Martins Ribeiro no período 04-set-72 a 03-set-76, na Universidade Federal de Juiz de Fora**. Juiz de Fora: Ed. UFJF, 1976. 178 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **CDC**. Juiz de Fora, c2018. Disponível em: <http://www.ufjf.br/biblioteca/institucional/cdc/>. Acesso em 29 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Conselho Superior (CONSU)**. Juiz de Fora, c2018a. Disponível em: www.ufjf.br/consu. Acesso em 29 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Conselho Setorial de Graduação (CONGRAD)**. Juiz de Fora, c2018b. Disponível em: <https://www.ufjf.br/congrad>. Acesso em 29 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Conselho Setorial de Pós-Graduação e Pesquisa (CSPP)**. Juiz de Fora, c2018c. Disponível em: <https://www.ufjf.br/cspp>. Acesso em 29 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Competências**. Juiz de Fora, c2018d. Disponível em: <https://www.ufjf.br/diaaf/acoes-afirmativas/descricao/>. Acesso em: 5 maio 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Coordenação de Acessibilidade Educacional, Física e Informacional (CAEFI)**. Juiz de Fora, c2018e. Disponível em: www.ufjf.br/acessibilidade. Acesso em: 29 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Desafios cumpridos e novas metas para a graduação**, c2018f. Disponível em: <http://www.ufjf.br/noticias/2018/01/08/desafios-cumpridos-e-novas-metas-para-a-graduacao/>. Acesso em: 25 mar.2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Diretoria de Ações Afirmativas (DIAAF)**. Juiz de Fora, c2018g. Disponível em: <https://www.ufjf.br/diaaf/>. Acesso em: 29 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Diretoria de Ações Afirmativas intensifica combate a violência e ao preconceito**, c2016. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/noticias/2016/12/20/diretoria-de-acoes-afirmativas-intensifica-combate-a-violencia-e-ao-preconceito>. Acesso em: 21 mar. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Estrutura Organizacional**, c2019. Disponível em: <https://www.ufjf.br/transparencia/inicial/estrutura-organizacional/organograma-2/>. Acesso em: 21 set. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **História**. Juiz de Fora, c2018h. Disponível em: <https://www.ufjf.br/historia>. Acesso em: 29 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Inclusão**. c2018i. Disponível em: <http://www.ufjf.br/diaaf/acessibilidade>. Acesso em: 27 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Núcleo de Apoio à Inclusão (NAI)**. Juiz de Fora, c2018j. <http://www.ufjf.br/nai/inicial/>. Acesso em: 29 abr. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**. Juiz de Fora, 2016a. Disponível em: <https://drive.google.com/drive/folders/1UnfpC3oWUah3VR8bexF2ZTrFpr4ojdN>. Acesso em: 29 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Portal UFJF**. Juiz de Fora, c2018k. Disponível em: <http://www.ufjf.br/ufjf/>. Acesso em: 29 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Portaria nº 1.105**, de 28 de setembro de 1998. Resolve aprovar as alterações do Estatuto da Universidade Federal de Juiz de Fora, com sede na cidade de Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais. 1998. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/ufjf/wp-content/uploads/sites/3/2015/10/estatuto.pdf>. Acesso em: 7 maio 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Portaria nº 1.172**, de 15 de setembro de 2014. Institui a Diretoria de Ações Afirmativas. 2014. Disponível em <http://www.ufjf.br/progepe/files/2014/10/Portaria-1172-Deleg-compet-DIAF.pdf>. Acesso em: 07 maio 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **PROADES, Programa de Avaliação de Desempenho dos Técnico-Administrativos em Educação da UFJF**. 2019a. Disponível em: <http://www.ufjf.br/progepe/servidores/proades/>. Acesso em: 24 abr. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Pró-Reitoria de Apoio estudantil (PROAE)**. c2018l. Disponível em: <http://www.ufjf.br/proae>. Acesso em: 27 abr. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Pró-Reitoria de Cultura (PROCULT)**. c2018m. Disponível em: <http://www.ufjf.br/procult>. Acesso em: 27 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Pró-Reitoria de Extensão (PROEX)**. c2018n. Disponível em: <http://www.ufjf.br/proex>. Acesso em: 27 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE)**. c2018o. Disponível em: <http://www.ufjf.br/progepe>. Acesso em: 27 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Pró-Reitoria de Infraestrutura e Gestão (PROINFRA)**. c2018p. Disponível em: <http://www.ufjf.br/proinfra>. Acesso em: 27 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças (PROPLAN)**. c2018q. Disponível em: <http://www.ufjf.br/proae>. Acesso em: 27 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa (PROPP)**. c2018r. Disponível em: <http://www.ufjf.br/propp>. Acesso em: 27 abr. 2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Resolução nº 092/2018**, de 24 de agosto de 2018. Aprova a criação do Núcleo de Apoio à Inclusão. 2018s. Disponível em: http://www.ufjf.br/congrad/files/2018/02/RES_092.2018-N%C3%BAcleo-de-Apoio-%C3%A0-Inclus%C3%A3o.pdf. Acesso em: 1 maio. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **Sobre o curso** [Letras – Libras]. Juiz de Fora, c2018t. Disponível em: <http://www.ufjf.br/letraslibras/sobre-o-curso/>. Acesso em: 20 fev. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **UFJF finaliza contratação de mais um intérprete de libras**. c2018u. Disponível em: <http://www.ufjf.br/prograd/2018/08/22/ufjf-finaliza-contratacao-de-mais-um-interprete-de-libras>. Acesso em: 30 ago. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA. **UFJF recebe verba do programa incluir para promover a inclusão de pessoas com deficiência**. 2009. Disponível em: <https://www.ufjf.br/proex/2009/10/06/ufjf-recebe-verba-do-programa-incluir-para-promover-a-inclusao-de-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 7 set. 2018.

VIANNA, Michelangelo. **A informação e a biblioteca universitária. [S.l.:s.n.], 2013**. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/miquemv/ss-a-informao-e-a-biblioteca-universitria>. Acesso em: 30 ago. 2018.

VITORINO FILHO, Valdir Antonio et al. **A inclusão do deficiente no mercado de trabalho**. In: TRANSFORMARE, 2, 2012. Paris, 2012. Disponível em: http://www.transformare.adm.br/wp-content/uploads/2012/07/04_VALDIR-ANTONIO-VITORINO-FILHO.pdf. Acesso em: 28 mar. 2018.

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

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa "A biblioteca universitária: inclusão e acessibilidade". Nesta pesquisa pretendemos tornar a Biblioteca Central acessível a todos os usuários, reais e potenciais, garantindo o acesso à informação. Neste contexto os objetivos específicos são descrever as dificuldades de acesso estrutural e informacional da BC, analisar as necessidades, se houver, de estruturação do setor e propor um plano de ação com possíveis soluções para as questões identificadas. O motivo que nos leva a estudar está baseado na legislação federal que garante mecanismos de acesso e permanência à educação e do decreto nº 9034/2017 que assegura vagas aos candidatos com deficiência aos inscritos no processo seletivo ao ensino superior em instituição federal.

Para esta pesquisa adotaremos os seguintes procedimentos: pesquisa bibliográfica e documental somada à pesquisa de campo com entrevista estruturada direcionada aos servidores e usuários com deficiência da BC. A pesquisa contribuirá para que no cotidiano da Biblioteca Central da Universidade Federal de Juiz de Fora seja possível oferecer serviços de qualidade com eficiência e permitindo a autonomia de todos os usuários.

Para participar deste estudo o Sr (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, caso sejam identificados e comprovados danos provenientes desta pesquisa, o Sr.(a) tem assegurado o direito a indenização. O Sr. (a) terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr. (a) é atendido (a) pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. O (A) Sr (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que possa resultar. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira, utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos. Este termo de consentimento encontra-se impresso em

duas vias originais, sendo que uma será arquivada pelo pesquisador responsável, no **Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora** e a outra será fornecida ao Sr. (a). Os dados e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados no mesmo local acima indicado.

O (A) Sr (a) concorda que o material coletado possa ser utilizado em outros projetos do **Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação da Universidade Federal de Juiz de Fora, sendo assegurado que sua identidade será tratada com padrões profissionais de sigilo**, atendendo a legislação brasileira, utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos?

() Sim ou () Não

Caso sua manifestação seja positiva, esta autorização poderá ser retirada a qualquer momento sem qualquer prejuízo.

Eu, _____, portador do documento de identidade: _____ fui informado (a) dos objetivos da pesquisa "A biblioteca universitária: inclusão e acessibilidade", de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Declaro que concordo em participar. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Juiz de Fora, ____ de março de 2019

Nome do participante: _____

Assinatura do participante: _____ Data: _____

Nome do pesquisador: _____

Assinatura do pesquisador: _____ Data: _____

Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos desta pesquisa, você poderá consultar:

Roberta Dannemann Vargas Neves

Endereço: Campus Universitário da UFJF, Bairro Martelos, Prédio da Reitoria, Biblioteca Central

Juiz de Fora - MG

Fone: (32) 9 9114 - 7086

E-mail: roberta.dannemann@ufjf.edu.br

APÊNDICE B - Proposta de instrumento de entrevista com os servidores da Biblioteca Central

1. Há quanto tempo é servidor da UFJF?
2. Há quanto tempo atua no serviço de atendimento ao usuário na BC?
3. Como o(a) senhor(a) percebe a localização e o acesso à BC? São adequados a todos os usuários?
4. O(a) senhor(a) identifica questões na estrutura física que dificultam o acesso a todos os usuários? Quais?
5. O(a) senhor(a) identifica dificuldades ou barreiras em acessar à informação por parte dos usuários? Quais?
6. O(a) senhor(a) percebe dificuldade no uso dos espaços destinados aos usuários?
7. Em algum momento foi oferecido por parte da instituição orientações e/ou treinamentos que poderiam auxiliar no atendimento de usuários com deficiência?
8. O(a) senhor(a) já se sentiu constrangido ou envergonhado por não conseguir meios de atender às demandas de algum usuário que estava com dificuldade?
9. Na sua opinião, o que poderia ser feito para otimizar o acesso e a utilização da Biblioteca Central por usuários com deficiência?

**APÊNDICE C - Proposta de instrumento de entrevista aos usuários da
Biblioteca Central**

1. O(a) senhor(a) é vinculado a UFJF ou usuário da comunidade?
2. Há quanto tempo utiliza os serviços oferecidos na BC?
3. Como o(a) senhor(a) percebe a localização e o acesso à BC? São adequados a todos os usuários?
4. O(a) senhor(a) identifica questões na estrutura física que dificultam o acesso a todos os usuários? Quais?
5. O(a) senhor(a) já teve dificuldade em acessar à BC?
6. O(a) senhor(a) identifica dificuldades ou barreiras em acessar à informação por parte dos usuários? Quais?
7. O(a) senhor(a) já teve dificuldade em acessar às informações que precisava?
8. O(a) senhor(a) percebe dificuldade no uso dos espaços destinados aos usuários? Percebe algum que não lhe atende?
9. O(a) senhor(a) já se sentiu constrangido ou envergonhado por não conseguir meios de ser compreendido ou acessar o que precisava?
10. Na sua opinião, o que poderia ser feito para otimizar o acesso e a utilização da Biblioteca Central por usuários com deficiência?

APÊNDICE D - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes que antecede o decreto de cotas no campus Juiz de Fora

PERÍODO	GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO	TOTAL
Anuário do CAEFI de 2012	77	26	103
Anuário do CAEFI de 2013	86	23	109
Anuário do CAEFI 2014	103	63	166
Censo de 2015	101	39	140
Censo de 2016	94	8	102

Fonte: adaptado de CAEFI (2018).

APÊNDICE E - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas no campus Juiz de Fora

PERÍODO	DEFERIDO	INDEFERIDO	TOTAL DE PEDIDOS
2º semestre de 2017	28	24	52
1º semestre de 2018	24	16	40
2º semestre de 2018	13	17	30

Fonte: adaptado de PROGRAD (2018).

APÊNDICE F - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas por curso no campus Juiz de Fora – 2º semestre de 2017

2º SEMESTRE DE 2017			
CURSOS	DEFERIDO	INDEFERIDO	TOTAL
Artes	3	3	6
Ciências humanas	3	1	4
Nutrição	0	3	3
Engenharia elétrica	0	2	2
Medicina	6	5	11
Direito	1	1	2
Odontologia	3	0	3
Ciência da computação	3	0	3
História	1	1	2
Engenharia de produção	1	1	2
Arquitetura	0	1	1
Farmácia	1	0	1
Turismo	0	1	1
Libras	2	0	2
Pedagogia	3	2	5
Educação física	1	2	3
Fisioterapia	0	1	1
Total	28	24	52

Fonte: adaptado de PROGRAD (2018).

Deficiências declaradas pelos alunos matriculados no 2º semestre de 2017

Deficiência	Quantidades
Auditiva	8
Física	13
Intelectual	5
Visual	2
Total	28

Fonte: adaptado de PROGRAD (2018).

APÊNDICE G - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas por curso no campus Juiz de Fora – 1º semestre de 2018

1º SEMESTRE DE 2018			
CURSOS	DEFERIDO	INDEFERIDO	TOTAL
Administração	0	2	2
Arquitetura	1	0	1
Artes	1	0	1
Ciências Biológicas	0	1	1
Ciências Contábeis	0	1	1
Ciências Econômicas	1	2	3
Ciências Exatas	2	1	3
Ciências Humanas	3	0	3
Direito	5	0	5
Enfermagem	1	0	1
Engenharia Civil	0	1	1
Engenharia Mecânica	0	1	1
Farmácia	1	0	1
História	1	0	1
Jornalismo	1	1	2
Medicina	4	1	5
Medicina Veterinária	0	1	1
Nutrição	1	0	1
Odontologia	0	1	1
Pedagogia	0	2	2
Química	1	0	1
Serviço Social	1	1	2
Total	24	16	40

Fonte: adaptado de PROGRAD (2018).

APÊNDICE H - Quantitativo de alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas por curso no campus Juiz de Fora – 2º semestre de 2018

1º SEMESTRE DE 2018			
CURSOS	DEFERIDO	INDEFERIDO	TOTAL
Arquitetura	1	0	1
Ciência da Computação	0	1	1
Ciências Humanas	1	3	4
Direito	2	2	4
Educação Física	1	0	1
Engenharia de Produção	0	1	1
Engenharia civil	0	1	1
Jornalismo	2	0	2
Letras	0	1	1
Letras-libras	1	0	1
Licenciatura em letras - libras	2	0	2
Matemática	0	1	1
Medicina	2	3	5
Medicina Veterinária	0	1	1
Odontologia	0	1	1
Pedagogia	0	1	1
Sistemas de Informação	0	1	1
Turismo	1	0	1
Total	13	17	30

Fonte: adaptado de PROGRAD (2018).

APÊNDICE I - Tipo de deficiência dos alunos autodeclarados deficientes após o decreto de cotas no campus Juiz de Fora

TIPO DE DEFICIÊNCIA	QUANTIDADE
Deficiência auditiva	8
Deficiência Física	13
Deficiência Intelectual	5
Deficiência Visual	2
Total	28

Fonte: adaptado de PROGRAD (2018).