

# ATENDIMENTO ACESSÍVEL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA QUESTÃO DE ATITUDE

Attitudinal accessibility in university libraries: a question of attitude

Sulamita Nicolau de Miranda Doutoranda em História das Ciências, das Técnicas e Epistemologia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).  
[sulamitandmiranda@gmail.com](mailto:sulamitandmiranda@gmail.com)

1

## RESUMO

Acessibilidade é um tema recorrente, amplamente divulgado, amparado pela legislação nacional e internacional, mas na prática ainda não ocorre efetivamente. Na área da educação, a quantidade de alunos pessoas com deficiência matriculados na graduação em universidades públicas e privadas brasileiras está em constante evolução. Nesse sentido, pensando a biblioteca universitária como um espaço democrático para o acesso à informação e inclusão social, a pesquisa tem por objetivo auxiliar os bibliotecários que atuam em bibliotecas universitárias a prestarem atendimento acessível de acordo com as prerrogativas da acessibilidade atitudinal. A pesquisa apresenta o histórico da luta das pessoas com deficiência, iniciando no período da exclusão chegando até a inclusão social e os desafios trazidos por ela. De caráter descritivo e qualitativo o estudo fundamenta-se na revisão de literatura para investigar as ações que podem aprimorar o atendimento dos alunos pessoa com deficiência nas bibliotecas. São analisadas ações para atender as deficiências: visual, auditiva, física, intelectual e mobilidade reduzida. Com fulcro no Censo da Educação Superior dos últimos cinco anos faz uma análise do crescimento do número de discentes com deficiência nas universidades e com base na acessibilidade atitudinal convoca os bibliotecários a colocarem em prática o atendimento acessível.

**Palavras-chave:** Biblioteca universitária. Acessibilidade atitudinal. Pessoa com deficiência. Universidade. Acessibilidade.

## ABSTRACT

Accessibility is a recurring theme, widely disseminated, supported by national and international legislation, but in practice it still does not occur effectively. In the area of education, the number of students with disabilities enrolled in undergraduate courses at public and private Brazilian universities is constantly evolving. In this sense, considering the university library as a democratic space for access to information and social inclusion, the research aims to help professionals who work in university libraries to provide accessible care in accordance with the prerogatives of attitudinal accessibility. The research presents the history of the struggle of people with disabilities, starting in the period of exclusion and reaching social inclusion and the challenges brought by it. Descriptive and qualitative, the study is based on a literature review to investigate actions that can improve the care of students with disabilities in libraries. Actions to analyze visual, hearing, physical, intellectual and reduced mobility deficiencies are analyzed. Based on the “Censo da Educação Superior” of the last five years, it analyzes the growth in the number of students with disabilities in universities and, based on attitudinal accessibility, calls on librarians to put accessible service into practice.

**Keywords:** University library. Attitudinal accessibility. Disabled person. University. Accessibility.

## 1 INTRODUÇÃO

A biblioteca é um espaço democrático e nesse sentido precisa estar apta a atender diferentes tipos de usuários, com necessidades informacionais distintas, bem como oferecer recursos e tecnologias que atendam as especificidades desses usuários.

Esse ensaio se propõe a examinar o atendimento acessível por bibliotecários em relação aos discentes com deficiência em bibliotecas universitárias, tendo como objetivo orientar esses profissionais a prestarem atendimento acessível de acordo com as prerrogativas da acessibilidade atitudinal.

Apresenta como hipótese principal as ações que envolvem a acessibilidade atitudinal para o enfrentamento das barreiras e oferecimento de serviços e produtos que garantam a esses usuários acesso à informação e a inclusão social colaborando para a permanência e a conclusão do curso por esses discentes.

Nos últimos cinco anos a comunidade universitária recebeu em maior número discentes com deficiência, mas a capacitação da equipe e a disponibilização de recursos físicos, humanos e tecnológicos, em muitos casos, não acompanhou a velocidade do crescimento do número de matrículas, ou seja, o atendimento aos usuários pessoa com deficiência tem impactado as bibliotecas universitárias em relação ao atendimento, acesso à informação e inclusão social desses alunos. Sendo assim, como os profissionais das bibliotecas podem prestar um serviço informacional que atenda as especificidades desses usuários? Um dos caminhos para responder essa questão é conhecer melhor a história e a luta das pessoas com deficiência.

Ao longo do processo histórico as pessoas com deficiência foram estigmatizadas, marginalizadas e em alguns aspectos, pode-se considerar que ainda o são. E o desenvolvimento desse processo foi marcado por fases, que de acordo com a literatura são denominadas: exclusão, integração e inclusão social.

Na fase da exclusão, a pessoa com deficiência era vista como incapaz, inútil para a sociedade e sofria muito preconceito e tratamento desumano.

No contexto denominado integração social, entre as décadas de 50 e 80, inspirado nos serviços de reabilitação, as pessoas com deficiência continuavam estigmatizadas, mas se fossem capazes de se adaptar a realidade da sociedade podiam estudar e ter subempregos, ou seja, as pessoas com deficiência é que tinham que se adaptar ao convívio da sociedade. A pessoa com deficiência integraria a sociedade desde que fosse “capaz de superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais” (SASSAKI, 2010, p. 33).

Após muita discussão e lutas em âmbito mundial o movimento das pessoas com deficiência foi paulatinamente alcançando direitos regulamentados em leis, normas, convenções em âmbito nacional e internacional e em variadas áreas, focando nos direitos humanos, em incluir as pessoas com deficiência no todos, chegando ao desenvolvimento da chamada inclusão social, que se fundamenta na mudança da sociedade como um todo.

Em 1981 foi proclamado pela Organização das Nações Unidas – ONU o “Ano Internacional das Pessoas Deficientes” oficializando o embrião do conceito de sociedade inclusiva.

A inclusão social baseia-se no modelo social de deficiência no qual “para incluir todas as pessoas, a sociedade deve ser modificada a partir do entendimento de que ela é que precisa ser capaz de atender às necessidades de seus membros” (SASSAKI, 2010, p. 40).

Aceitação das diferenças individuais, valorização de cada pessoa, convivência dentro da diversidade humana e aprendizagem através da cooperação são os princípios que norteiam a prática da inclusão social. (SASSAKI, 2010, p.40).

Com a inclusão social surge o conceito de sociedade inclusiva entendida como aquela que:

[...] garante seus espaços a todas as pessoas, sem prejudicar aquelas que conseguem ocupá-las só por méritos próprios.

[...] Além disso, uma sociedade inclusiva vai bem além de garantir apenas espaços adequados para todos. Ela fortalece as atitudes de aceitação das diferenças individuais e de valorização da diversidade humana e enfatiza a importância do pertencer, da convivência, da cooperação e da contribuição que todas as pessoas podem dar para construir vidas comunitárias mais justas, mais saudáveis e mais satisfatórias (SASSAKI, 2010, p. 172).

E para que essa sociedade seja reconhecida como inclusiva é necessário a observação de seis dimensões de acessibilidade:

Acessibilidade arquitetônica: não há barreiras ambientais físicas nas casas, nos edifícios, nos espaços ou equipamentos urbanos e nos meios de transporte individuais ou coletivos;

Acessibilidade comunicacional: não há barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais), escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila, incluindo textos em braile, uso do computador portátil) e virtual (acessibilidade digital);

Acessibilidade metodológica: não há barreiras nos métodos e técnicas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de ação comunitária (social, cultural, artística etc.) e de educação dos filhos (familiar);

Acessibilidade instrumental: não há barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo (escolar), de trabalho (profissional) e de lazer ou recreação (comunitária, turística ou esportiva);

Acessibilidade programática: não há barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias) e normas ou regulamentos (institucionais, empresariais etc.);

Acessibilidade atitudinal: não há preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações Sasaki (apud VIVARTA, 2003, p.24-25).

Ante esse conceito de inclusão social e do conhecimento das barreiras que inviabilizam o dia-a-dia das pessoas com deficiência, o mais relevante a ser lembrado pelas pessoas sem deficiência é que durante o processo histórico da luta das pessoas com deficiência o lema que marcou esse processo foi o “Nada sobre nós sem nós”, ou seja, para discutir, legislar, tomar decisões sobre as pessoas com deficiência é preciso ouvir o que elas

tem a dizer, e isso vale também para as bibliotecas, seja no momento do atendimento ou na elaboração de produtos e serviços específicos.

É nessa sociedade inclusiva que os bibliotecários e as bibliotecas estão inseridos e precisam garantir acesso à informação em igualdade de oportunidades, bem como a inclusão social.

Na área da Educação no Brasil o desenvolvimento do ensino para as pessoas com deficiência foi crescente com o reconhecimento do direito à Educação para todos na Constituição Federal de 1988, com a alteração da Lei de Diretrizes e Bases da Educação em 2013 prevendo a educação especial e no ensino superior com as ações afirmativas, até chegar a lei de cotas para pessoas com deficiência em universidades federais – Lei nº 13. 409, de 28 de dezembro de 2016, entre outras.

Em virtude de todas as lutas e mudanças legislativas e sociais o acesso do discente com deficiência nas universidades públicas e privadas apresentou um crescimento real. Só nos últimos cinco anos esse aumento no número de estudantes matriculados foi de 33.377 em 2014 para 43.633 em 2018, de acordo com dados do Censo da Educação Superior – do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP.

E esse acesso dos alunos com deficiência às universidades estabelece mudanças para toda a comunidade universitária, em todas as dimensões de acessibilidade citadas anteriormente, e nesse aspecto a biblioteca está presente e tem um papel de suma importância na vida acadêmica desses estudantes, como espaço de convivência, de acesso à informação e inclusão social.

É certo que as pessoas com deficiência precisam de atendimento específico, como por exemplo, recursos de tecnologia assistiva (*softwares*, aplicativos, equipamentos), recursos humanos (atendimento em Língua Brasileira de Sinais), mobiliário específico, e condições de acesso ao espaço físico da biblioteca etc., mas como alcançar toda essa estrutura e prestar um serviço acessível democratizando a informação?

Sabe-se que muitas são as dificuldades a começar pelas de ordem física, uma vez que muitos prédios de bibliotecas foram construídos sem acessibilidade, antes da previsão legal, ou que a instituição não promove cursos de capacitação para os profissionais das bibliotecas etc. Então se o atendimento acessível é muitas vezes inviabilizado por questões externas, o que pode ser oferecido ao discente com deficiência que chega à biblioteca com suas necessidades informacionais? Lembrando as dimensões de acessibilidade supracitadas a indicação é aplicar a acessibilidade atitudinal, sem deixar de observar as demais, cobrando dos setores competentes e atuando em conjunto com eles.

A acessibilidade atitudinal destaca-se, uma vez que pode ser entendida como o ponto de partida para uma relação entre usuário e profissional da informação. O ditado popular diz: “A primeira impressão é a que fica” e é nesse sentido que as bibliotecas precisam trabalhar seu primeiro atendimento aos usuários com deficiência e para entender melhor essa assertiva no tópico abaixo será analisado o conceito de acessibilidade atitudinal em bibliotecas universitárias.

Essa pesquisa é de ordem descritiva com abordagem qualitativa com objetivo principal de auxiliar os profissionais que atuam em bibliotecas universitárias a prestarem um atendimento acessível de acordo com as prerrogativas da acessibilidade atitudinal.

Constituem objetivos específicos: revisar a literatura sobre as peculiaridades do atendimento às pessoas com deficiência; apresentar as orientações sobre o atendimento às pessoas com deficiência por tipo de deficiência.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

Inicialmente cabe compreender o que é acessibilidade para que possamos entender a divisão em seis dimensões conforme citado acima, e para isso é necessário dialogar com a literatura e legislação.

De acordo com Sasaki (2010, p.67) “o ‘termo acessibilidade’ começou a ser utilizado com muita frequência nos últimos anos, em assuntos de reabilitação, saúde, educação, transporte, mercado de trabalho e ambientes físicos internos e externos.”

Segundo Sasaki (2011) isso ocorreu na década de 1940, sendo que na década seguinte já estava vigorando a prática da reintegração que enfrentava dificuldades, pois havia barreiras arquitetônicas nos espaços urbanos, nos edifícios e residências e nos meios de transporte coletivo, o que deu início a fase da integração que durou cerca de quarenta anos e foi substituída gradativamente pela fase da inclusão.

As primeiras experiências na questão da eliminação das barreiras ocorreram na década de 60 em universidades americanas. Em Berkeley, Califórnia surgiu o primeiro Centro de Vida Independente do mundo, na década de 70, o que contribuiu para o aumento dos debates sobre a eliminação de barreiras arquitetônicas (SASSAKI, 2011).

Em 1981, Ano Internacional das Pessoas Deficientes, os movimentos de pessoas com deficiência organizaram campanhas mundiais para a eliminação das barreiras arquitetônicas, bem como para a não inserção de barreiras nos projetos arquitetônicos, ou seja, a discussão entre desenho adaptável – aquele que busca adaptar os ambientes obstrutivos e o desenho acessível – aquele que se preocupa em não incorporar elementos obstrutivos nos projetos de construção de ambientes e utensílios. O conceito de inclusão surge na segunda metade da década de 1980 (SASSAKI, 2011).

Nos anos de 1990 fica claro que a acessibilidade deve adotar o paradigma do desenho universal que prevê que os ambientes, os meios de transporte e os utensílios sejam projetados para todos e não apenas para as pessoas com deficiência (SASSAKI, 2011).

Sasaki (2010, p.67) afirma que com o advento da inclusão juntamente com o conceito de diversidade humana o termo acessibilidade se tornou mais abrangente, não se restringindo apenas ao aspecto arquitetônico, já que há barreiras em diversos contextos da sociedade devendo o conceito de diversidade humana ser acolhido em todos os setores sociais comuns.

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão, Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 a acessibilidade é a:

possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (art. 3º, I)

Ainda de acordo com a mesma lei são consideradas barreiras:

qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança (art.3º, IV).

Para a NBR 9050/15 a acessibilidade é a:

possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015, p.2.).

A acessibilidade atitudinal, por sua vez, fundamenta-se no tratamento igualitário, na ausência de preconceito, discriminação, ou como estabelece a Lei Brasileira de Inclusão: “barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas” (art.3º, IV, e, 2015).

Em suma a acessibilidade atitudinal é aquela colocada em prática diariamente, são atitudes e ações que cada um tem em relação a outra pessoa com deficiência ou não. Na biblioteca essas atitudes são observadas do início ao fim do atendimento ao usuário pessoa com deficiência, ou seja, desde sua entrada até sua saída ou mesmo no atendimento virtual, e para que esse atendimento ocorra da melhor forma a literatura apresenta algumas orientações a serem observadas no convívio com pessoas com deficiência, não são regras, mas são recomendações valiosas que contribuem para inclusão social e o acesso à informação, até porque como diz Baptista (2006, p. 15) “Cordialidade, educação, interesse e motivação são alguns requisitos básicos do bom convívio entre quaisquer pessoas. Não há regras especiais de conduta para o convívio com as pessoas com deficiência.”

A pessoa com deficiência, de acordo com a lei brasileira de inclusão, é aquela “que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o

qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais” (BRASIL, 2015, art.2º).

Neste ensaio serão apresentadas as peculiaridades no atendimento as pessoas com deficiência visual, auditiva, física, intelectual e mobilidade reduzida por representarem as categorias que mais evoluíram em número de matrículas, nos últimos cinco anos, de acordo com os dados estatísticos do Censo do INEP.

## 2.1 DEFICIÊNCIA VISUAL

Deficiência visual de acordo com o site da Fundação Dorina Nowill<sup>1</sup> é a perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da visão. O nível de acuidade visual pode variar, o que determina dois grupos de deficiência:

Cegueira – há perda total da visão ou pouquíssima capacidade de enxergar, o que leva a pessoa a necessitar do Sistema Braille como meio de leitura e escrita.

Baixa visão ou visão subnormal – caracteriza-se pelo comprometimento do funcionamento visual dos olhos, mesmo após tratamento ou correção. As pessoas com baixa visão podem ler textos impressos ampliados ou com uso de recursos óticos especiais.

Diante dessas definições como proceder para ajudar a pessoa com deficiência visual? Para ajudar uma pessoa cega ou com deficiência visual toque-a e identifique-se; Não segure a pessoa e a conduza, ofereça seu cotovelo ou ombro para que ela fique um pouco atrás de você e possa ser guiada avisando sobre a presença de obstáculos, tais como: degraus, móveis, objetos suspensos ou no chão que estejam no caminho; Ao levar uma pessoa cega ou com deficiência visual para sentar, acompanhe-a até a cadeira e permita que ela coloque a mão no braço ou encosto da mesma deixando-a se sentar sozinha; Caso precise se ausentar avise a pessoa que você está acompanhando para que a mesma não fique falando sozinha; Não se refira à pessoa utilizando termos como ceguinho, cegueta, deficiente utilize o termo pessoa com deficiência visual ou cego; Se a pessoa cega ou deficiente visual estiver acompanhada pelo cão-guia, ambos poderão utilizar o espaço da biblioteca e lembre-se não brinque com o cão-guia, pois ele está trabalhando; Quando passar por um local estreito que impeça que você e a pessoa com deficiência andem lado a lado, pare, avise a pessoa e ponha seu braço para trás possibilitando que a pessoa com deficiência se apoie e fique atrás de você; Utilize normalmente as palavras veja, olhe, cego; Utilize o tom de voz normal, não grite e só fale em tom mais elevado se for solicitado (caso a pessoa cega também tenha problema de audição); Se a pessoa estiver utilizando bengala fique atento a cor da mesma, pois existem três cores que diferenciam o grau de deficiência visual, são elas: branca – utilizada por cegos; verde – pessoa com baixa visão e branca com

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.fundacaodorina.org.br/a-fundacao/deficiencia-visual/o-que-e-deficiencia/>. Acesso em: 28 maio 2020.

vermelho – pessoa surdo cega; Informe a sua posição, por exemplo: estou a sua direita, a sua frente.

## 2.2 DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A deficiência auditiva, de acordo com o Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, “engloba a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz” (BRASIL, 2004, art. 5ª, § 1º, I, b).

E para atender os usuários com deficiência auditiva é importante destacar: Fale e olhe sempre para a pessoa surda, mesmo que ela esteja acompanhada de outra pessoa ou de um intérprete de LIBRAS; Fale normalmente as palavras para facilitar a leitura labial; Não grite; Procure um local iluminado para conversar, pois a iluminação facilita a leitura labial; Utilize expressões corporais e faciais para facilitar o entendimento; Se a pessoa surda for oralizada permita que ela fale no tempo dela, não termine ou complete palavras para ela, caso não entenda peça que a mesma repita; Se a pessoa surda não for oralizada, não usar leitura labial e não estiver acompanhada de outra pessoa que a compreenda ou de um intérprete de LIBRAS ofereça papel e caneta para que ela escreva o que deseja; Hoje com a tecnologia assistiva pode-se usar aplicativos de celular que facilitam a comunicação com as pessoas surdas; Sinalize com as mãos ou toque na pessoa surda caso queira falar com ela; Refira-se a ela utilizando o termo surdo ou deficiente auditivo; Lembre-se a pessoa surda não é muda, então não utilize os termos surdo-mudo, mudinho; Ao ficar de costas não fale, pois a pessoa com deficiência não poderá fazer a leitura labial e verificar seus gestos e expressões.

## 2.3 DEFICIÊNCIA FÍSICA

Deficiência física é a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (BRASIL, 2004, art. 5ª, § 1º, I, a).

Para facilitar o atendimento a esses usuários atente para: Peça permissão para segurar a cadeira de rodas, pois esta funciona como uma extensão do corpo da pessoa com deficiência; Respeite os locais reservados para cadeirantes; Nas rampas e escadas é mais seguro descer a cadeira de rodas de costas, evitando assim um acidente; Ao acompanhar uma pessoa de muletas ou cadeira de rodas siga o ritmo dos mesmos; Ao prestar ajuda a pessoa que use muletas tenha atenção para deixar as muletas ao alcance das mãos dessa

pessoa; Não utilize os termos aleijado, aleijadinho, paraplégico adote o termo pessoa com deficiência física; Fale normalmente com a pessoa, não grite e não dirija-se à pessoa que a estiver acompanhando; Quando a conversa com um cadeirante se prolongar, acomode-se em um local para que você fique no mesmo nível visual dele, evitando assim o incômodo do cadeirante ficar olhando por muito tempo para cima; Não se apoie ou coloque os pés na cadeira de rodas sem permissão; Faça uso das palavras andar, correr, pular sem constrangimento, no entanto palavras como incapaz, defeituoso, aleijado devem ser evitadas.

## 2.4 DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

“As pessoas com deficiência intelectual podem apresentar dificuldades em processar a linguagem escrita ou oral, focar uma informação ou entender informações complexas” (BARBOSA, 2014).

Como definição da deficiência intelectual a lei entende aquela pessoa com funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: 1. comunicação; 2. cuidado pessoal; 3. habilidades sociais; 4. utilização dos recursos da comunidade; 5. saúde e segurança; 6. habilidades acadêmicas; 7. lazer; e 8. trabalho (BRASIL, 2004, art. 5ª, § 1º, I, d)

Para esses usuários as orientações são: Aja com naturalidade e repita o que for necessário; Não utilize termos como deficiente mental, mongol; Respeite o tempo da pessoa; Demonstre interesse e atenção; Em casos de dificuldade de leitura utilize softwares leitores de tela; Não superproteja, infantilize ou subestime a pessoa.

## 2.5 MOBILIDADE REDUZIDA

O conceito de acessibilidade também se aplica as pessoas com mobilidade reduzida, de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão (2015, art. 3º, I), mas quem são essas pessoas?

Ainda de acordo com a mesma previsão legal são as pessoas que tenham, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso (art.3º, IX)

Estantes altas, escadas, computadores são barreiras para gestantes, idosos, pessoas com criança de colo, pessoas com membros superiores ou inferiores imobilizados, sendo oportuno nesse caso oferecer ajuda com cordialidade, respeitando as limitações e caso a ajuda seja recusada não ficar desapontado, pois talvez naquele momento não seja necessário, mas quando a pessoa precisar ela irá solicitar.

No caso dos idosos, que de acordo com Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, “são considerados idosos pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos”. É preciso observar também que a idade traz a diminuição da audição, da visão, da mobilidade, então é preciso, em muitos casos, falar em um tom mais alto, orientar a pessoa no uso da base de dados da biblioteca, oferecer tecnologia assistiva para leitura de documentos sempre com paciência e cordialidade, oferecer atendimento prioritário.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados utilizados para análise neste ensaio foram baseados nas categorias apresentadas pelo Censo da Educação Superior – INEP, fazendo uma comparação dos últimos cinco anos 2014 a 2018.

As categorias que constam do Censo do INEP são: cegueira, baixa visão, surdez, deficiência auditiva, deficiência física, surdocegueira, deficiência múltipla, deficiência intelectual, autismo infantil, síndrome de Asperger, síndrome de Relt, Transtorno degenerativo da infância e superdotação.

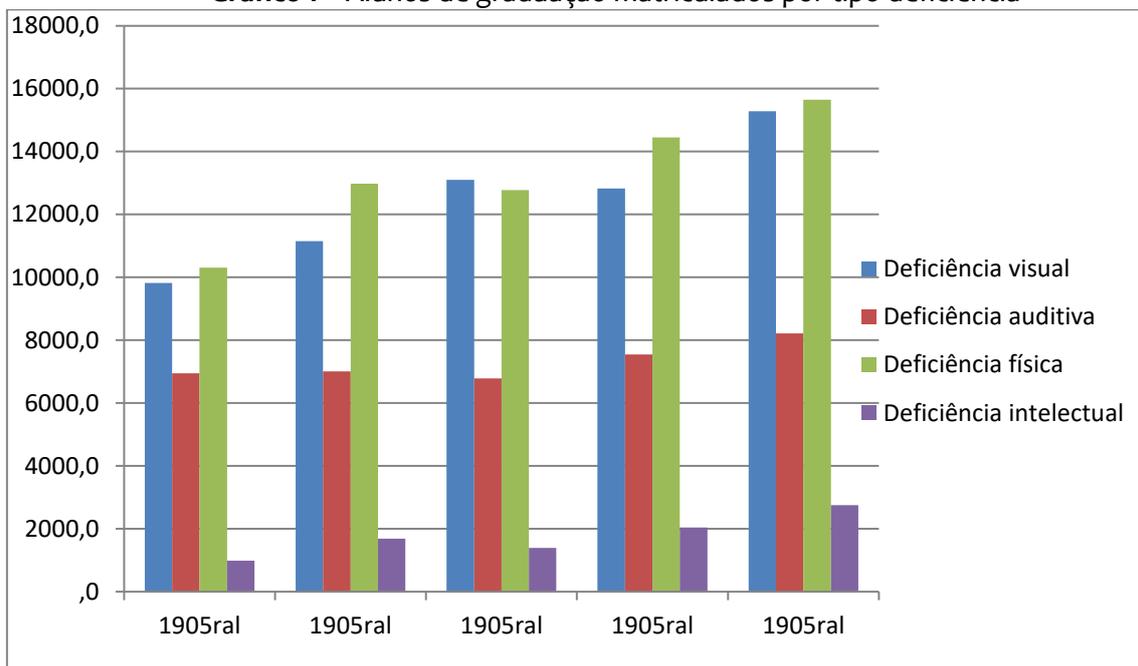
Como pode-se observar as categorias são muitas e diversas, o que é importante, pois destaca o ambiente democrático das universidades e como as bibliotecas precisam atender essa demanda.

No entanto, conforme supracitado as categorias selecionadas para análise neste ensaio foram as com maior frequência no Censo, ou seja, deficiência visual, auditiva, física e intelectual.

Os dados do INEP individualizam as categorias deficiência visual em: cegueira e baixa visão e deficiência auditiva em: surdez e deficiência auditiva. No entanto, nesta primeira fase da análise esses dados foram reunidos e apresentados como categoria única, ou seja, deficiência visual engloba a cegueira e a baixa visão, assim como, a deficiência auditiva engloba surdez e deficiência auditiva, essa aglutinação é importante neste primeiro momento para verificarmos o desenvolvimento do crescimento das matrículas nestas categorias. A categoria surdocegueira também não foi inserida nesta análise dos dados, pois a surdocegueira tem as suas peculiaridades que não foram abordadas neste ensaio por não serem objeto da pesquisa e estatisticamente ainda não representarem um número relevante, apesar de seu crescimento nos últimos cinco anos, como será apresentado posteriormente.

A deficiência visual passou de 9.821 alunos matriculados em universidades públicas e privadas em 2014 para 15.288 em 2018. O número de alunos com deficiência auditiva em 2014 era de 6.950 e em 2018 8.213. A deficiência física é a categoria que traz o maior índice de alunos matriculados – 10.311 em 2014 e em 2018 15.647. Já a deficiência intelectual tem apresentado um crescimento paulatino, mas relevante passando de 989 alunos em 2014 para 2.755 em 2018. O gráfico 1 abaixo ilustra esses dados:

**Gráfico 1 – Alunos de graduação matriculados por tipo deficiência**



Fonte: a autora (2020)

A mobilidade reduzida não é uma categoria avaliada pelo Censo da Educação Superior – INEP, mas foi apresentada neste ensaio, pois envolve situações diárias das bibliotecas universitárias.

Na segunda fase da análise dos dados serão apresentados, no quadro 1 abaixo, os números de alunos matriculados por categoria individualizada, ou seja, apresentando separadamente a cegueira, a baixa visão, a surdez, a deficiência auditiva.

**Quadro 1 – Alunos de graduação matriculados por deficiência**

	CEGUEIRA	BAIXA VISÃO	SURDEZ	DEFICIÊNCIA AUDITIVA	DEFICIÊNCIA FÍSICA	DEFICIÊNCIA INTELECTUAL
2014	1.883	7.938	1.629	5.321	10.311	989
2015	1.922	9.224	1.649	5.354	12.975	1.683
2016	2.074	11.028	1.738	5.051	12.775	1.389
2017	2.203	10.619	2.138	5.404	14.449	2.043
2018	2.537	12.751	2.235	5.978	15.647	2.755

Fonte: INEP (2019)

Este quadro permite visualizar a evolução do número de matrículas de alunos com deficiência, destacando o alto índice de alunos com deficiência física e baixa visão. Esse crescimento do número de matrículas de alunos com deficiência é uma realidade e os profissionais das bibliotecas precisam estar preparados para atender essa demanda.

As dificuldades ainda são muitas, apesar de toda a legislação existente, o ponto chave é colocar em prática essa legislação dentro das instituições evitando a evasão da universidade e contribuindo para a inclusão social.

Criar políticas de acessibilidade que garantam a permanência do aluno na universidade, oferecer recursos humanos, materiais, tecnológicos, criar ações inclusivas que ofereçam sensibilização, conscientização e capacitação de equipes.

Este ensaio não pretende definir um padrão de atendimento nas bibliotecas, mas oferecer orientações para que o atendimento se torne acessível. Além disso, com a presença constante desse usuário na biblioteca, o bibliotecário será capaz de identificar a melhor forma de prestar-lhe os serviços e produtos oferecidos pela biblioteca.

Outro aspecto importante que este ensaio aborda, indiretamente, pois se a acessibilidade atitudinal é ter atitudes não preconceituosas, discriminatórias, o capacitismo, por sua vez, é “um comportamento preconceituoso que hierarquiza as pessoas em função da adequação dos seus corpos a um ideal de perfeição e capacidade funcional” (MELLO, NURENBERG, 2012, p. 636).

Este conceito remete a fase de exclusão da pessoa com deficiência, e de acordo com Moro e Estabel (2011, p. 73) “[...] Exclusão significa estar à margem, sem possibilidade de participação, seja na vida social como um todo, seja em algum de seus aspectos, seja no acesso à informação”, então é preciso estar atento para essa temática, pois exclusão é que não pode ocorrer no espaço democrático da biblioteca.

O termo tem sido pouco discutido pela sociedade, mas faz parte da realidade das pessoas com deficiência, por isso é importante como profissionais que atuam em espaços democráticos trabalhar esse conceito de forma concreta, no dia-a-dia do acesso do aluno pessoa com deficiência na biblioteca, transpondo preconceito com atitudes cordiais, respeitadas, atenciosas que se aplicam a todas as pessoas, a todos os atendimentos.

Lembre-se que as pessoas com deficiência têm prioridade de atendimento, devem ser tratadas com naturalidade e respeito e caso ofereça ajuda e a mesma seja recusada, aceite, não fique decepcionado e não insista, pois muitas vezes a pessoa com deficiência já está acostumada a realizar as atividades sozinhas, mas se ela precisar tenha certeza que irá solicitar.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À guisa de conclusão com fundamento na ética verifica-se a importância de uma boa convivência entre bibliotecário e usuário pessoa com deficiência. Os dados apresentados confirmam o crescimento do número de alunos com deficiência nas universidades, então é preciso atenção para esse assunto. As bibliotecas precisam estar preparadas em todas as dimensões de acessibilidade supracitadas e começar pela mudança nas atitudes, oferecendo um atendimento mais acessível de acordo com a necessidade de cada tipo de deficiência é um passo enorme nessa caminhada às bibliotecas acessíveis.

Como dito desde o começo deste ensaio não se pretendeu normatizar o atendimento a pessoa com deficiência, mas sim oferecer ao bibliotecário respaldo para prestar um atendimento acessível, pois em muitos casos não recebeu capacitação, não teve oportunidade de conviver ou atender pessoas com deficiência anteriormente.

Por que esse ensaio se dedicou ao estudo da acessibilidade atitudinal? Porque as barreiras mais difíceis de serem contornadas são as “barreiras de atitude”. E de acordo com Baptista (2006, p.14) é preciso lembrar que todas as pessoas têm direitos e deveres em uma sociedade, “é preciso que nos tornemos pessoas acessíveis e inclusivas, ou seja, fazer uma revisão de nossas atitudes e mudá-las”. E para os bibliotecários que tem o compromisso com o acesso e democratização da informação, a palavra exclusão não deve fazer parte de seu vocabulário.

Acessibilidade atitudinal são ações e reações que ocorrem diariamente e que, por isso, talvez não permita a percepção de que o atendimento ao usuário com deficiência requer mais especificidade, mas não foge a regra da cordialidade, educação e da ética presente no próprio Código de Ética do Bibliotecário (2018):

Art. 2º – A profissão de Bibliotecário tem natureza sociocultural e suas principais características são a prestação de serviços de informação à sociedade e a garantia de acesso indiscriminado aos mesmos, livre de quaisquer embargos.

[...]

Art. 6º O bibliotecário deve seguir normas de conduta em relação aos usuários

[...]

§ 3º – Em relação aos usuários:

- a) aplicar todo zelo e recursos ao seu alcance no atendimento ao público, não se recusando a prestar assistência profissional, salvo por relevante motivo;
- b) tratar os usuários com respeito e civilidade;
- c) estimular a utilização de técnicas atuais objetivando a excelência da prestação de serviços ao usuário [...]

Pires (2011, p. 45) ressalta que a ética é um saber prático que não está ligado a leis, teorias, mas sim a prática. E ainda afirma que “do ponto de vista ético, nós somos o que fazemos e fazemos o que somos: aquilo que fazemos é, portanto, a “nossa marca”, nosso ethos, o retrato e a expressão de nós mesmos”.

Lima (2011, p. 64) esclarece que “inclusão é um processo de transformação, contínuo, que deve ser consciente e que deve começar pela transformação em nós para emanarmos para os outros, através de nossas ações concretas, éticas e conscientes”.

Este ensaio abordou algumas deficiências, mas é preciso um estudo mais aprofundado para alcançar as síndromes, os transtornos, as altas habilidades, superdotação e as deficiências múltiplas, e isso justifica-se pelos números apresentados pelo Censo – INEP, por isso, após essas dicas de acessibilidade atitudinal, caso ainda tenha dúvida em como agir, ajudar a pessoa com deficiência pergunte diretamente a ela. Faça valer o nada sobre nós sem nós!

Lembre-se a deficiência não é maior que a pessoa, que sempre vem antes da deficiência, o ser humano prevalece sobre a deficiência, valorização da pessoa em relação à deficiência, por isso o termo pessoa com deficiência que foi definido pela Convenção

Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 2006 como o mais correto para se referir as pessoas com deficiência. É patente que a capacitação profissional é indispensável, mas podemos começar pela acessibilidade atitudinal, mudando atitudes, pensamentos, ações. Que tal começar agora?

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR 9050**. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.

BAPTISTA, Maria Isabel S. Dias. Convivendo com as diferenças. p. 13-16. In: **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas / organizado por: Deise Tallarico Pupo, Amanda Meincke Melo, Sofia Pérez Ferrés**. Campinas, SP: UNICAMP/Biblioteca. Central Cesar Lattes, 2006.

BARBOSA, Ana Maria. **Práticas na promoção dos direitos das pessoas com deficiência: acessibilidade digital na comunicação**. 2014. <https://areatecnica.aguia.usp.br/images/4/44/Parte-II-vs-04-20141116-Acessibilidade-na-web.pdf>. Acesso em: 28 maio 2020.

BRASIL. **Decreto nº 5.296 de 2 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. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 28 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm). Acesso em: 28 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em: 24 abr. 2020.

COMO LIDAR com as pessoas com deficiência: dicas de relacionamento. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/gestao-na-camara-dos-deputados/responsabilidade-social-e-ambiental/acessibilidade/Como-lidar.html>. Acesso em: 24 maio de 2020.

CONSELHO Federal de Biblioteconomia. **Resolução CFB nº 207/2018**. Aprova o Código de Ética e Deontologia do Bibliotecário brasileiro, que fixa as normas orientadoras de conduta no exercício de suas atividades profissionais. 2018. Disponível em: <http://crb6.org.br/2020/wp-content/uploads/2019/12/Resolu%C3%A7%C3%A3o-207-C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-e-Deontologia-do-CFB-1.pdf>. Acesso em: 27 maio 2020.

VIVARTA, Veet. (Coord.). **Mídia e deficiência**. Brasília: ANDI; Fundação Banco do Brasil, 2003. (Série Diversidade). Disponível em: [http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia\\_e\\_deficiencia.pdf](http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia_e_deficiencia.pdf). Acesso em: 15 maio 2020.