

**USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS¹**

USERS WITH DISABILITIES IN UNIVERSITY LIBRARIES

*USUARIOS CON DISCAPACIDAD EN BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS*

Danielle da Silva Pinheiro Wellichan

Rede Estadual de Ensino de São Paulo, Brasil

danysp@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6978-7361>

Eduardo José Manzini

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Brasil

eduardo.manzini@unesp.br

<https://orcid.org/0000-0002-7157-8227>

Submetido em: 23 de dezembro de 2024.

Aceito em: 21 de junho de 2025.

Publicado em: 25 de julho de 2025.

Licença:



Como citar este artigo:

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro; MANZINI, Eduardo José; Usuários com deficiência em bibliotecas universitárias. **REBECIN**, São Paulo, v. 25, n. 1, p. 1-23. 2025. DOI: <http://doi.org/10.24208/rebecin.v12.425>

¹ Pesquisa desenvolvida no âmbito do doutorado em Educação financiada pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES).

RESUMO

Um estudante com deficiência em uma biblioteca pode representar um desafio, mas também uma oportunidade de aprendizado para todos. Com estatísticas que apontam o crescimento de matrículas de pessoas com deficiência no ensino superior, torna-se urgente (re)pensar os atendimentos que ele encontra na universidade. Nessa direção, objetivou-se: conhecer, sob a ótica dos participantes (equipe da biblioteca), como o usuário com deficiência é atendido; identificar como os recursos de Tecnologia Assistiva (TA) são utilizados; avaliar como um curso de formação contribuiu para um cenário favorável ao usuário com deficiência. Para isso, um curso de formação profissional foi realizado em ambiente virtual, e oferecido a equipes de bibliotecas de uma universidade do Estado de São Paulo. Utilizou-se formulários de autoavaliação, exibição de vídeo instrucional e encontros dialogados. Os dados coletados foram analisados sob duas vertentes: uma quantitativa e outra qualitativa. Como resultados, constatou-se dificuldades no atendimento devido à falta de conhecimento das necessidades reais dos usuários com deficiências, além da necessidade de otimização dos recursos e equipamentos de TA nas bibliotecas. Foi concluído que não basta apenas ter o recurso ou os equipamentos de TA, é sim indispensável considerar a relação bibliotecário-usuário com deficiência, no contexto das bibliotecas.

Palavras-Chave: Educação Especial. Pessoa com deficiência. Curso de formação profissional. Bibliotecas universitárias. Tecnologia Assistiva.

ABSTRACT

A student with a disability in a library can represent a challenge, but also a learning opportunity for everyone. With statistics that point to the growth of enrollments of people with disabilities in higher education, it becomes urgent to (re)think the assistance they find at the university. In this direction, the objective was: to know, from the perspective of the participants (library staff), how the disabled user is assisted; identify how Assistive Technology (AT) resources are used; evaluate how a training course contributed to a favorable scenario for users with disabilities. For

this, a professional training course was held in a virtual environment and offered to library teams at a university in the State of São Paulo. Self-assessment forms, instructional video display and dialogue meetings were used. The collected data were analyzed from two perspectives: one quantitative and the other qualitative. As a result, there were difficulties in providing care due to lack of knowledge of the real needs of users with disabilities, in addition to the need to optimize AT resources and equipment in libraries. It is concluded that it is not enough just to have the AT resource or equipment, it is essential to consider the librarian-user relationship with disability, in the context of libraries.

Keywords: Special education. Disabled person. University libraries. Professional training course. Assistive technology.

RESUMEN

Un alumno con discapacidad en una biblioteca puede representar un reto, pero también una oportunidad de aprendizaje para todos. Con estadísticas que apuntan al crecimiento de la matrícula de personas con discapacidad en la educación superior, se vuelve urgente (re)pensar la asistencia que encuentran en la universidad. En esta dirección, el objetivo fue: conocer, desde la perspectiva de los participantes (personal de la biblioteca), cómo se asiste al usuario discapacitado; identificar cómo se utilizan los recursos de tecnología de asistencia (AT); evaluar cómo un curso de capacitación contribuyó a un escenario favorable para los usuarios con discapacidad. Para ello, se realizó un curso de formación profesional en ambiente virtual, y se ofreció a equipos bibliotecarios de una universidad del Estado de São Paulo. Se utilizaron formularios de autoevaluación, visualización de videos instructivos y reuniones de diálogo. Los datos recogidos se analizaron desde dos perspectivas: una cuantitativa y otra cualitativa. Como resultado, hubo dificultades en la atención por desconocimiento de las necesidades reales de los usuarios con discapacidad, además de la necesidad de optimizar los recursos y equipos de TA en las bibliotecas. Se concluye que no basta con tener el recurso o equipo de TA, es fundamental considerar la relación bibliotecario-usuario con discapacidad, en el contexto de las bibliotecas.

Palabras clave: Educación especial. Persona discapacitada. bibliotecas universitarias. Curso de formación profesional. Tecnología de asistencia.

1 INTRODUÇÃO

Está previsto na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº.13.146) (Brasil, 2015), a necessidade de proporcionar condições e espaços inclusivos (se estes não existirem) às pessoas com deficiência. Porém, apesar da legislação, é possível acompanhar na mídia ou no cotidiano, em geral, o registro de infrações e negligências relacionadas a essa questão. Ambientes sem acessibilidade, falta de conhecimento que gera capacitismo, preconceito e exclusão, são inúmeras as situações que fogem ao controle da legislação e exigem novas posturas e condutas na busca por uma sociedade inclusiva. Essa busca pela inclusão está também no âmbito escolar, que, embora possua melhor estruturação na educação básica, ao se pensar no ensino superior, ainda deixa a desejar em relação aos estudantes com deficiência para que consigam não só o acesso a uma vaga universitária, mas a permanência e a conclusão de seus estudos (Bau, 2015; Wellichan; Sousa, 2017; Wellichan, 2022).

As estatísticas, de fato, comprovam esse crescimento de matrículas (INEP, 2019), mas quando se pensa nas questões estruturais das universidades, nos atendimentos em diversos setores, na falta de materiais específicos, nas práticas pedagógicas e no desconhecimento desse problema por parte do corpo docente e administrativo, constata-se que o caminho da inclusão está no início e, ainda, há muito a ser realizado (Almeida; Ferreira, 2018; Branco; Almeida, 2019; Calheiros; Fumes, 2016; Castro; Almeida, 2014; Fernandes; Oliveira; Almeida, 2016; Furlan *et al.*,

2020; Guerreiro, 2011; Moraes, 2008; Moreira; Bolsanello; Seger, 2011; Pereira *et al.*, 2020).

Neste estudo, o recorte foi realizado com as bibliotecas do ensino superior, partindo dos seguintes questionamentos: como é o atendimento de um usuário com deficiência nas bibliotecas, e como os recursos e equipamentos de TA são inseridos nesse contexto? Será que a presença da TA na biblioteca é suficiente para proporcionar as facilidades de acesso à informação e um atendimento inclusivo para o usuário com deficiência? Diante do exposto, poderia então um curso de formação prover novos conteúdos sobre atendimento a usuários com deficiência, em uma biblioteca universitária?

Assim, neste estudo, foram apresentados os principais pontos abordados da tese de doutorado de um dos autores, que objetivou conhecer, sob a ótica dos participantes e suas práticas, como é o atendimento ao usuário com deficiência na biblioteca universitária, além de identificar como os recursos e equipamentos de TA são utilizados e como podem facilitar o acesso à informação. Por fim, foi avaliado como um curso de formação voltado à temática da deficiência, poderia contribuir para uma situação mais favorável ao usuário com deficiência em uma biblioteca universitária.

2 A INFORMAÇÃO E A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NAS BIBLIOTECAS

De maneira conceitual, a pessoa com deficiência é aquela que possui impedimentos de natureza física, sensorial ou intelectual, de origem congênita ou hereditária, decorrente da interação de problemas de saúde, fatores ambientais e pessoais; ou de forma adquirida, quando

ocorre depois do nascimento, em virtude de quadros infecciosos, traumatismos ou intoxicações (Brasil, 2015), com as particularidades descritas por Honora e Frizanco (2015).

Segundo as autoras, considera-se Deficiência Física (DF) e Mobilidade reduzida a alteração completa ou parcial de algum segmento do corpo humano que possa comprometer a função física do indivíduo, o que inclui deformidades congênitas ou adquiridas e ausência de membros de forma temporária ou permanente.

A Deficiência Visual (DV) inclui duas situações específicas que se diferenciam principalmente diante das necessidades que exigem, trata-se da baixa visão ou a cegueira (perda total). As perdas bilaterais de forma parcial ou total variam também entre duas situações, sendo a Deficiência Auditiva (DA) ou surdez.

Na Deficiência Intelectual (DI) e no Transtorno do Espectro Autista (TEA) existe a variação nos comprometimentos das funções cognitivas e nos níveis de apoio, além de existir as dificuldades relativas à interação social, a comunicação e as associações com outras deficiências.

Até há alguns anos, a condição da deficiência estava associada a um fenômeno biológico, sendo sinônimo de incapacidade e desvantagens. Posteriormente, considerada como uma condição orgânica, o modelo social da deficiência permitiu intervenções que passaram a promover tratamentos e terapias, com isso, a qualidade de vida passou a ser uma opção viável e possível.

De acordo com a nova abordagem proposta pelo modelo social da deficiência, que a considera como um resultado de limitações das estruturas corporais e da influência de fatores sociais e ambientais, a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF/OMS, 2001) é considerada a ferramenta mais utilizada para designar informações sobre a funcionalidade e a incapacidade. Segundo a CIF, é possível entender o ambiente como uma barreira ou um facilitador para o desempenho do indivíduo, e é nesse sentido que a deficiência não deve ser vista apenas com o olhar na pessoa, mas estendido ao ambiente, que pode ou não ser deficiente diante da necessidade do indivíduo [...] (Wellichan, 2022, p. 26).

O conceito de deficiência não pode ser generalizado, pois cada caso é único, sendo necessário considerar suas associações, contextos e indivíduos que formam o todo.

Na literatura biblioteconômica, dentre as deficiências mais estudadas ou investigadas está a deficiência visual, que inclui a cegueira e a baixa visão; em seguida, está a deficiência auditiva, a surdez e a deficiência física/ mobilidade reduzida. A deficiência intelectual, a surdocegueira e o Transtorno do Espectro Autista aparecem com menos frequência (Wellichan; Manzini, 2021) e, partindo desse dado, é possível identificar possíveis necessidades que podem ser apontadas e associadas à compreensão em um cenário de biblioteca na universidade (Castro; Almeida, 2014; Honora; Frizanco, 2015; Wellichan, 2022).

Seja uma dificuldade em função da condição, ou do ambiente, dos mobiliários ou equipamentos disponibilizados, do espaço de circulação estabelecido, dos materiais que compõem o acervo, ou da comunicação utilizada, o atendimento a um usuário com deficiência precisa ser planejado e organizado tendo em vista suas necessidades e, para isso, conhecê-las é o primeiro passo. E tal planejamento precisa também contemplar as questões relativas à capacitação profissional, que poderá contribuir para que a prática seja assertiva ou não.

No campo dos usuários em bibliotecas, estudos já demonstraram lacunas importantes (Wellichan; Manzini, 2021). Conforme descrito pelos autores na revisão citada, em geral, há ênfase em estudos que generalizam as deficiências e atribuem aos equipamentos presentes nas bibliotecas uma “responsabilidade inclusiva” que nem sempre se torna real, tendo em vista aspectos como a otimização do recurso/equipamento/ serviço oferecido. Além disso, a realização do estudo do usuário de forma

frequente auxilia no processo de conhecimento das necessidades de cada grupo, facilitando de forma singular o trabalho bibliotecário.

Por acreditar que a formação e a capacitação profissional são elementos-chave para oferecer um ambiente de fato inclusivo, foi proposto um curso de capacitação em serviço, para profissionais de bibliotecas universitárias de uma universidade pública, no intuito de dar ênfase às questões relativas ao usuário com deficiência e, a partir daí, trabalhar melhorias em suas realidades diárias.

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

O estudo de intervenção (Barbier, 1985; Brandão, 1987; Costa, 1996), desenvolveu-se no formato de um curso de formação/capacitação em serviço, delineado para coleta da autoavaliação dos participantes antes e após cada encontro do grupo de formação. Dividido em três fases – autoavaliação, intervenção e nova autoavaliação –, utilizou-se um formulário eletrônico como instrumento autoavaliativo, em um ambiente virtual de aprendizagem criado para atender ao curso. Foram convidadas bibliotecas que possuíam equipamentos de acessibilidade em uma universidade pública do Estado de São Paulo.

O instrumento avaliativo foi elaborado com uma questão inicial a respeito do tema do módulo e cinco opções de resposta: muito satisfatório, satisfatório, pouco satisfatório, insatisfatório e muito insatisfatório. Posteriormente, atribuíram-se valores de 5 (muito satisfatório) a 1 (muito insatisfatório), e tratados em gráficos e planilhas. O instrumento passou por critérios de validação com a participação do grupo de pesquisa e, com as devidas alterações, foi disponibilizado aos

participantes, no início. Depois da exibição da videoaula e do encontro dialogado, era disponibilizado novamente para novas respostas.

Oito bibliotecas foram convidadas para o curso, totalizando 25 inscritos. Em cada módulo (seis no total), uma deficiência era apresentada e debatida pelos participantes, no intuito de trocar experiências e refletir sobre suas realidades. Embora houvesse o vídeo compartilhado, houve também a participação de especialistas para cada deficiência em cada encontro realizado, conforme identificado a seguir (Quadro1).

Quadro 1 – Organização geral do curso

ENCONTRO	TEMA	OBJETIVO	PROFISSIONAL CONVIDADO, TITULAÇÃO E PARTICIPAÇÃO
1º dia	Legislação	Apresentar os aspectos da legislação brasileira	PE1 – Doutorado – participação nos encontros sobre DF, DV, DA, TA e gravação de videoaulas
2º dia	Deficiência Física (DF)	Apresentar os aspectos da DF e ações para seu atendimento	PE2 – Doutorado – gravação de videoaula sobre TEA
3º dia	Transtorno do Espectro Autista (TEA)	Apresentar os aspectos do TEA e ações para seu atendimento	PE3 – Doutorado – Participação no encontro sobre TEA
4º dia	Deficiência Visual (DV)	Apresentar os aspectos da DV e ações para seu atendimento	PE4 – Doutorando – Participação no encontro sobre DV
5º dia	Deficiência Auditiva e surdez (DA)	Apresentar os aspectos da DA e ações para seu atendimento	PE5 – Doutorando – Participação no encontro sobre DA e surdez
6º dia	Tecnologia Assistiva	Orientar sobre a TA nas bibliotecas (participação e aula com PE1)	

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Em seis encontros (Quadro 1), os formulários foram disponibilizados, as gravações com orientações de especialistas compartilhadas, e o formulário era novamente respondido pelos participantes. A coleta resultou em duas fontes para análise: uma quantitativa, com gráficos e planilhas; e outra qualitativa, com os relatos transcritos, analisados (Manzini, 2020) e categorizados (Bardin, 2016). Ressalta-se que a ênfase neste texto são os dados obtidos pela abordagem quantitativa, apresentados a seguir.

A deficiência intelectual não foi incluída no estudo devido a inexistência de registros oficiais sobre a matrícula de estudantes nessas condições na universidade participante (até o momento da coleta do estudo).

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Conforme descrito anteriormente neste texto, para cada conteúdo abordado, objetivos foram traçados e profissionais foram convidados para contribuir dentro de suas especialidades, com a finalidade de oferecer aspectos reflexivos e práticos ao atendimento de usuários com deficiência, para bibliotecários e sua equipe. Por meio das discussões despertadas pelas videoaulas, os profissionais foram convidados a refletir sobre realidades vivenciadas em serviço, esclarecer dúvidas e compartilhar as medidas adotadas para atender os usuários com deficiência matriculados na universidade e atendidos na biblioteca.

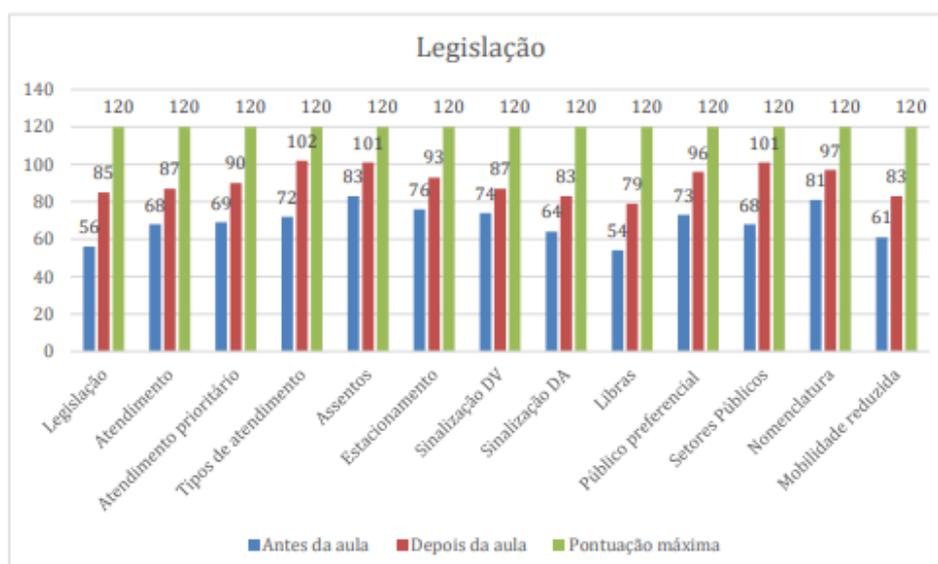
Os resultados obtidos nesses encontros e por meio dos formulários respondidos foram organizados em gráficos devidamente identificados com as categorias de cada pergunta do formulário na linha horizontal, com a finalidade de facilitar a visualização dos dados obtidos.

Foram 27 participantes inscritos (18 do gênero feminino e 9 do gênero masculino), faixa etária do grupo variada entre 28 e 59 anos, com a maioria formada em Biblioteconomia e outras áreas da Ciências Humanas, Exatas e Biológicas, atuantes na equipe da biblioteca como bibliotecários ou assistentes/auxiliares. Dos 24 participantes, 15 já haviam participado de formações como essa (no formato presencial) e 9 declararam nunca ter participado.

Comunicados prévios foram publicados no ambiente virtual de aprendizagem, assim como os termos de consentimento.

Iniciado o curso, o primeiro módulo abordou a legislação brasileira (Gráfico 1), com 13 perguntas referentes ao atendimento (prioritário ou exclusivo), tipos de assentos, estacionamento, sinalização DV e DA, Libras, público preferencial, setores públicos, nomenclatura e mobilidade reduzida.

Gráfico 1 – Módulo Legislação

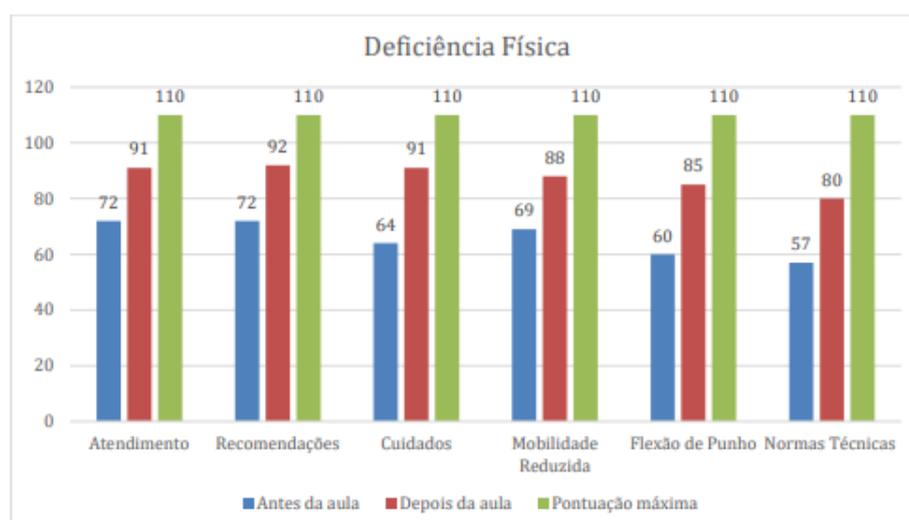


Fonte: Elaboração dos autores (2022)

O score obtido pelo grupo no início e no final do encontro demonstra que, embora fosse um assunto relativamente conhecido dos participantes, na prática, pouco se reflete sobre ele. Questões relativas à legislação propriamente dita, aspectos relacionados à Libras e à mobilidade reduzida, aos atendimentos e à sinalização foram os mais discutidos na primeira rodada, alcançando melhores scores após a intervenção. Além disso, percebeu-se que nos temas relativos à vivência em sociedade, como os referentes ao atendimento, assentos reservados ou setores públicos, o score dos participantes foi maior. Este registro pode estar relacionado às notícias que circulam nos meios de comunicação e envolvem a pessoa com deficiência em denúncias, programas ou redes sociais, sendo estes, inclusive, os temas mais discutidos durante o encontro.

No módulo dois, sobre deficiência física, os participantes responderam, inicialmente, a seis questões: os tópicos cuidados, flexão de punho e normas técnicas tiveram menos score na primeira rodada, tendo alcançado melhor pontuação após a intervenção (Gráfico 2).

Gráfico 2 – Módulo deficiência física



Fonte: Elaboração dos autores (2022)

Curiosamente, a questão referente ao conhecimento sobre as normas técnicas que podem ser utilizadas em bibliotecas ou em ambientes acessíveis foi a menos pontuada, na primeira rodada, e mesmo após a intervenção, não alcançou o máximo *score*. Tal fato pode demonstrar a necessidade de melhor trabalhar normas dentro das equipes na biblioteca, não só para saber o que é recomendado, mas para acompanhar na prática o que está de acordo ou não com o recomendado.

As avaliações das bibliotecas no ensino superior pelo MEC foi um assunto bastante discutido dentro desse módulo, embora não tenha sido listado no instrumento avaliativo, pois as percepções diferentes dos profissionais (experiências em instituições públicas e privadas) trouxeram aspectos diferentes dentro de uma mesma realidade. “Me lembro que quando trabalhei em uma instituição privada, era só o MEC apontar que as coisas apareciam rápido, coisas que pedíamos em meses, chegava próximo a visita”, relatou um dos participantes. Outros citaram o quanto algumas visitas ficavam restritas às estruturas físicas, desconsiderando aspectos administrativos e pedagógicos voltados à inclusão propriamente dita.

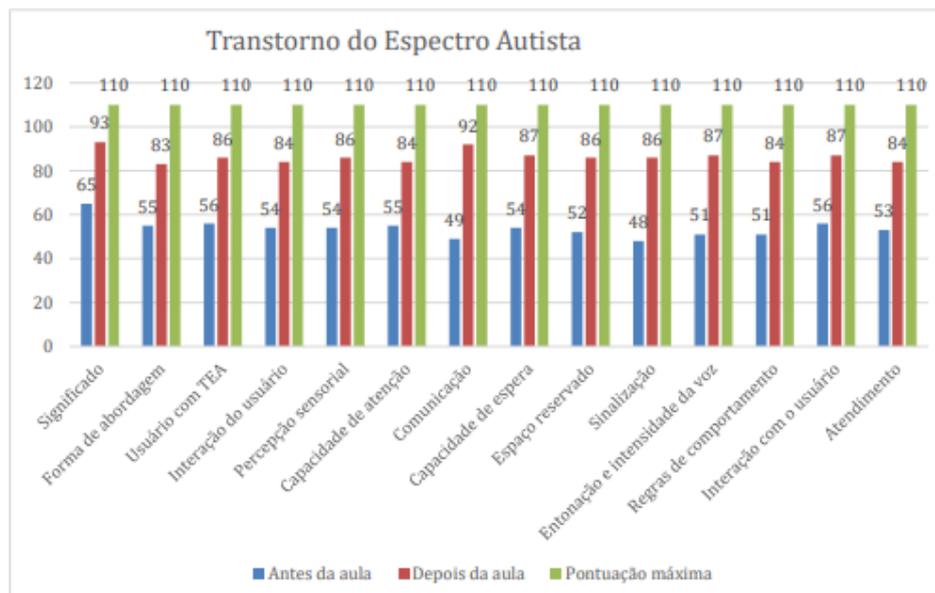
O contexto arquitetônico das bibliotecas, as reformas, as sinalizações também foram aspectos bem discutidos no módulo, o que permitiu observar que nem sempre as bibliotecas conseguem realizar tudo o que planejaram, uma vez que inúmeras adaptações são necessárias (principalmente no que se refere ao lado financeiro dos orçamentos disponibilizados).

No módulo três, sobre o Transtorno do Espectro Autista (TEA), os participantes discutiram sobre as barreiras atitudinais, nem sempre visíveis a esses usuários e o quanto as capacitações frequentes podem

oferecer melhores condições para os atendimentos na biblioteca: “[...] percebeu-se que a acessibilidade é antes de tudo uma questão de relações interpessoais” (Wellichan, 2022, p. 88).

Com 14 questões referentes ao TEA, os participantes debateram bastante os aspectos referentes ao atendimento: formas de abordagem, interação do e com o usuário, necessidades, comunicação, sinalização e regras que envolvem a presença e o comportamento desse usuário. Muitas dúvidas foram esclarecidas, principalmente com a presença do especialista, orientando situações e compartilhando experiências, o que representou o score alcançado após a intervenção (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Módulo sobre TEA

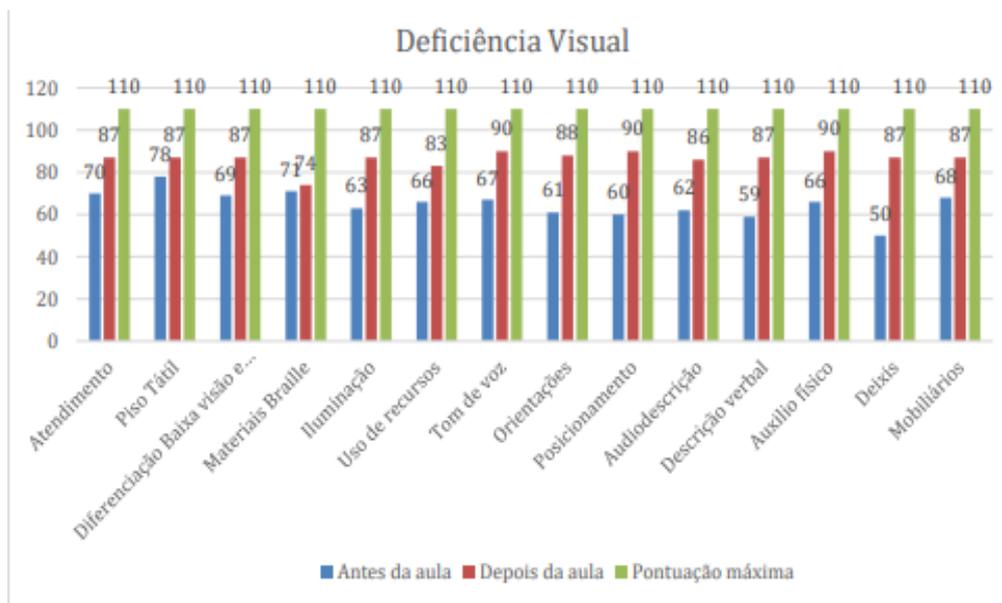


Fonte: Elaboração dos autores (2022)

No módulo 4, sobre a deficiência visual, 14 questões foram apresentadas aos participantes, sendo as mais debatidas referentes à diferenciação entre a baixa visão e a cegueira, aspectos relativos ao ambiente, como a iluminação, o uso da comunicação e o tom de voz

adequado para o atendimento, recursos e o uso de audiodescrição (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Módulo sobre deficiência visual



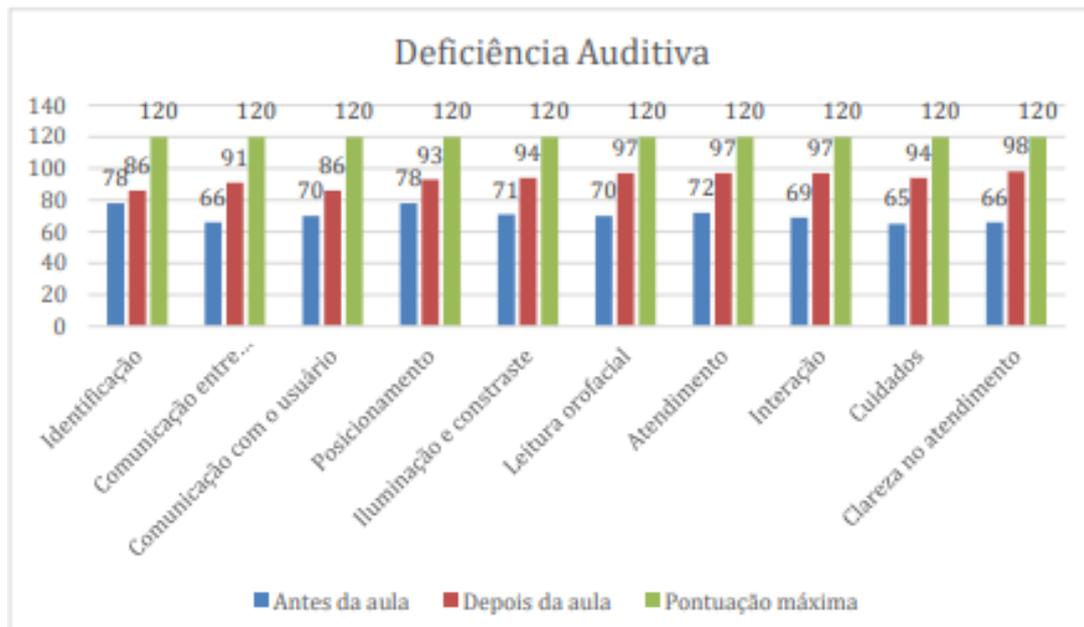
Fonte: Elaboração dos autores (2002)

Percebeu-se que o *score* dos participantes melhorou após a intervenção, embora ainda tenha se percebido que, apesar de ser uma das deficiências mais abordadas na literatura, ainda há muitas dúvidas e questões que envolvem o usuário com DV nas bibliotecas. Isso aponta a necessidade de maiores estudos para que o ambiente informacional ofereça ao usuário melhores usos e recursos.

No módulo 5, sobre deficiência auditiva e surdez, os participantes responderam a 10 questões, sendo a comunicação o aspecto mais discutido e mais complexo considerado pelos participantes, uma vez que envolve práticas que são esporádicas no ambiente informacional (geralmente surgem em oficinas inclusivas, eventos especiais, poucos colaboradores das equipes são conhecedores ou atuantes na Libras) e até o momento da coleta do estudo, estudantes nessas condições eram

menos frequentes no ambiente informacional (Gráfico 5) talvez por sentirem-se menos pertencente ali (Wellichan; Lino; Manzini, 2021).

Gráfico 5 – Módulo deficiência auditiva



Fonte: Elaboração dos autores (2022)

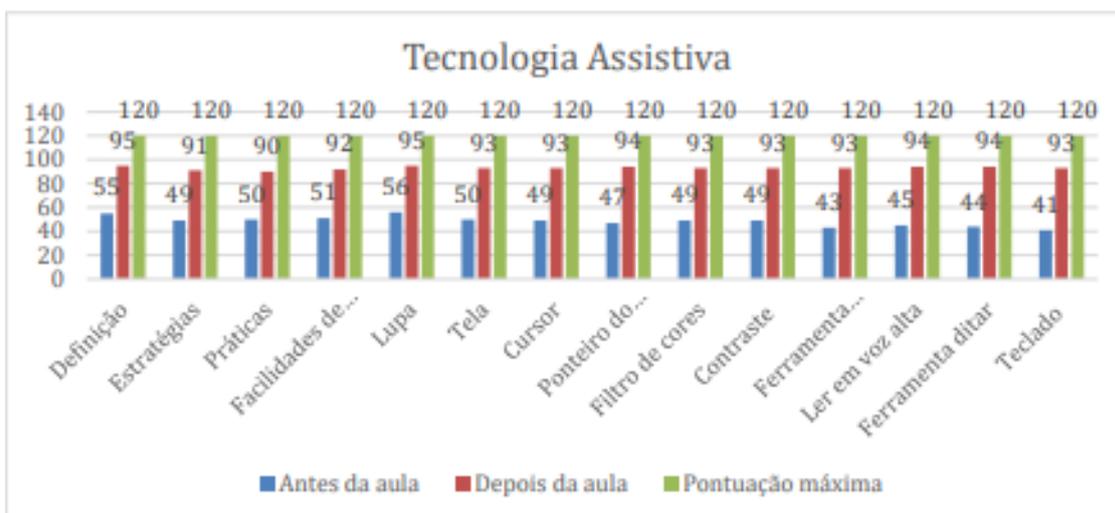
Participantes compartilharam suas dificuldades no atendimento a esse usuário e a necessidade de atualização, principalmente em relação à comunicação. Dessa forma, fazer um curso ou uma oficina e não colocar em prática o que se aprendeu não favorece um bom atendimento. Ter também um colaborador que utilize a Libras para comunicação não garante a inclusão, apenas restringe o atendimento. Qual seria a melhor opção?

Segundo o especialista, uma das opções viáveis é buscar o conhecimento sobre a Libras e encontrar estratégias que possibilitem a comunicação. Para isso, um estudo de usuários pode auxiliar sobremaneira a equipe, além da necessidade de acolher o usuário e permitir que ele auxilie na busca por suas necessidades informacionais.

A necessidade de ter canais dentro da universidade que vinculem a informação sobre a deficiência do estudante ou do colaborador entre os setores pode auxiliar nos processos, nos planejamentos, antecipando condições importantes para que esse usuário possa usufruir melhor sua experiência no lugar. Sabe-se que no ato do vestibular, as universidades, em geral, possuem um questionário com informações pessoais, e ali deve constar a questão da deficiência (caso exista). Mas o que os participantes discutiram é até onde essa informação circula, pois, em determinadas situações, a biblioteca não fica sabendo da existência desse usuário até que ele a utilize. Isso aponta para a necessidade de as instituições se reformularem quanto às informações e suas políticas inclusivas institucionais.

Por fim, no módulo 6, os recursos e equipamentos da TA foram apresentados e debatidos com os participantes em um instrumento com 14 questões (Gráfico 6).

Gráfico 6 - Módulo Tecnologia Assistiva



Fonte: Elaboração dos autores (2022)

Em um encontro síncrono, o participante especialista demonstrou recursos simples presentes no computador ou em dispositivos comuns cotidianos que podem oferecer também condições de acessibilidade, além daqueles presentes em equipamentos disponíveis na biblioteca. Embora presentes em quase todos os computadores das bibliotecas, os recursos eram pouco conhecidos dos participantes, o que se confirma diante do *score* alcançado. Nesse módulo, houve uma proximidade inédita, até então, com o *score* máximo previsto. Após a intervenção, todos os tópicos oscilaram entre 90 e 95%, sugerindo um aproveitamento mais próximo do máximo estabelecido (120%), considerando todos os módulos do curso.

Além disso, a divulgação dos produtos e serviços a respeito da TA nas bibliotecas também foi debatida, pois, com baixas estatísticas de uso, muitos equipamentos correm risco de ser transferidos ou cair em desuso rapidamente, o que compromete o investimento realizado inicialmente. Assim, uma das necessidades defendidas e amplamente discutida durante os módulos, em geral, é que as instituições contemplem as bibliotecas e todo seu contexto com seriedade para que a disponibilização de recursos não fique condicionada a questões de interesse e sim a uma política institucional inclusiva.

Perceberam-se mudanças significativas na autopercepção dos participantes sobre o atendimento aos usuários com deficiência, sinalizando que a proposta do curso foi bem aceita e pode contribuir para práticas mais inclusivas nas bibliotecas, no que tange à formação profissional.

A satisfação dos participantes também foi avaliada em um formulário (elaborado e validado, conforme os demais ao longo do curso) no qual apontaram satisfação com o curso oferecido, bem como com os

conteúdos abordados, a participação dos especialistas e a dinâmica adotada ao longo dos encontros. Como pontos de melhoria, os participantes apontaram as videoaulas em função do pouco tempo disponibilizado e a demanda de assuntos para debate, além da necessidade de uma frequência e continuidade nesse tipo de formação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi possível constatar que o usuário com deficiência ainda é pouco conhecido nas bibliotecas (e na sociedade em geral). Por isso, buscar o conhecimento por meio de capacitações constantes torna-se essencial para todo profissional. O estudo de grupos específicos é um grande aliado na Biblioteconomia, pois melhores condições, produtos e serviços podem ser elaborados a partir dessa proximidade. Além disso, permite que os profissionais tenham mais segurança nas formas de abordagem para o atendimento, inserindo empatia e sensibilidade em suas práticas e favorecendo relações mais harmoniosas e produtivas.

No decorrer do curso proposto, percebeu-se que, embora reconheçam suas necessidades informacionais a respeito do usuário, os profissionais buscam em seu cotidiano oferecer melhores condições e que algumas delas não se desenvolvem devido à falta de políticas institucionais que possam delinear uma nova realidade dentro do ensino superior para o estudante com deficiência.

A questão da política inclusiva na instituição é uma medida urgente que precisa ser incorporada às ações institucionais, pois somente com o embasamento dela haverá efetividade e continuidade nos processos inclusivos. É preciso compreender que não são apenas as barreiras físicas que condicionam ou restringem, as atitudinais também causam

grandes prejuízos e, por isso, precisam ser objeto de preocupação, ação e mudança.

As capacitações referentes ao atendimento, serviços, estratégias precisam ser mais frequentes e estendidas a diversos setores das universidades, não somente à biblioteca. É preciso refletir que o ambiente universitário como um todo pode ser utilizado pelo estudante ou pelo colaborador com deficiência, portanto, não há razões que justifiquem ignorar tal realidade ou restringir espaços e condições.

Afirma-se que os objetivos propostos no início deste estudo foram alcançados e apresentam importantes pontos dentro da temática tratada. A ampliação do olhar para as responsabilidades e a criação de políticas públicas inclusivas para toda sociedade são pontos que precisam ser trabalhados dentro de cada instituição e em cada etapa da educação para só assim, ser possível falar em inclusão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. G. A.; FERREIRA, E. L. Sentidos da inclusão de alunos com deficiência na educação superior: olhares a partir da Universidade Federal de Juiz de Fora. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, n. esp., p. 67-75, 2018. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pee/a/ktwZW6gvH8bH8xqfkyS7rtm/?lang=pt#>.

Acesso em: 20 out.2024.

BARBIER, R. **A Pesquisa-Ação na Instituição Educativa**. Rio de Janeiro: Zahar, 1985.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BAU, M. A. **Avaliação da acessibilidade no Ensino Superior**: UTFPR - Campus Medianeira. 2015. 123 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2015. Disponível em:

<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/123889?show=full>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BRANCO, A. P. S.; ALMEIDA, M. A. Avaliação da satisfação de estudantes público-alvo da educação inclusiva em cursos de pós-graduação de universidades públicas. **Avaliação**: Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas; Sorocaba, SP, v. 24, n. 1, p. 45-67, mar. 2019. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/aval/a/kDb3dHvcG93f4JWgqBkdTMB/?lang=pt#>

Acesso em: 20 out. 2024.

BRANDÃO, C. R. (org.). **Repensando a Pesquisa Participante**. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1987.

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, 2015. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm)

[2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm). Acesso em: 20 nov. 2024.

CALHEIROS, D. S.; FUMES, N. L. F. A inclusão de universitários com deficiência em cursos de Educação Física na cidade de Maceió/AL.

Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas; Sorocaba, SP, v. 21, n. 2, p. 523-539, jul. 2016. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/aval/a/4YChSH6bM8yHMDBqWhpDV9q/?lang=pt#>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CASTRO, S. F.; ALMEIDA, M. A. Ingresso e permanência de alunos com deficiência em universidades públicas brasileiras. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 20, n. 2, p.179-194,

abr./jun. 2014. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbee/a/XPGCHzqgpSQWtHV8grBb5nL/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 20 nov. 2024.

COSTA, M. V. (org.). **Caminhos investigativos**: Novos Olhares na Pesquisa em Educação. Porto Alegre: Mediação, 1996.

FERNANDES, A. C. R.; OLIVEIRA, M. C. S. L.; ALMEIDA, L. S. Inclusão de estudantes com deficiências na universidade: estudo em uma universidade portuguesa. **Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 483-492, set./dez. 2016. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pee/a/qkMLxjQ6XKMzyBrpsH9KL6c/?lang=pt#>.
Acesso em: 20 nov. 2024.

FURLAN, E. G. M. *et al.* Inclusão na educação superior: formação e experiência docente. **Avaliação**: Revista da Avaliação da Educação Superior, Campinas; Sorocaba, SP, v. 25, n. 02, p. 416-438, jul. 2020. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/aval/a/pFKNPXxWSrpJzKx8h4mnddg/?lang=pt#>.
Acesso em: 20 nov. 2024.

GUERREIRO, E. M. B. R. **Avaliação da satisfação do aluno com deficiência no Ensino Superior**: estudo de caso da UFSCar. 2011. 231 f. Tese (Doutorado em Ciências Humanas) - Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2011. Disponível em:
<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/2886?show=ful>. Acesso em: 20 nov. 2024.

HONORA, M.; FRIZANCO, M. L. **Esclarecendo as deficiências**: aspectos teóricos para contribuir para uma sociedade inclusiva. 2. reimpr. São Paulo: Ciranda Cultural, 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Inclusão na Educação Superior**. 2019. Disponível em:
https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/Apresentacao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf
Acesso em: 20 nov.2024

MANZINI, E. J. **Análise de entrevista**. Marília: ABPEE, 2020.

MORAES, L. S. Espaço Braille: leitura e informação para a cidadania. **Revista ACB**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 251-258, jan./jun. 2008. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/563>. Acesso em: 20 nov. 2024.

MOREIRA, L. C.; BOLSANELLO, M. A.; SEGER, R. G. Ingresso e permanência na universidade: alunos com deficiência em foco. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 41, p. 125-143, jul./set. 2011. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/er/a/RmyQMDhnxLSdSfMw7n6WjzH/?lang=pt#>.
Acesso em: 20 nov. 2024.

PEREIRA, R. R. *et al.* Alunos com deficiência na Universidade Federal do Pará: dificuldades e sugestões de melhoramento. **Rev. Bras. Ed. Esp.**, Bauru, v. 26, n. 3, p. 387-402, jul./set. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbee/a/XSkd8qxgzh3SqxhbScJSGDs/?lang=pt#>. Acesso em: 20 nov. 2024.

WELLICHAN, D. S. P. **Atendimento a usuários com deficiência: contexto e formação de equipes em bibliotecas universitárias.** 2022. 170 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista (UNESP), Marília, 2022. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/234516>. Acesso em: 20 nov. 2024.

WELLICHAN, D. S. P.; LINO, C. C. T. S.; MANZINI, E. J. Biblioteca na vida acadêmica de um estudante surdo: um relato de experiência. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 2, p. 284-304, 2021. Disponível em: <https://revistas.usp.br/incid/article/view/180896>. Acesso em: 20 nov. 2024.

WELLICHAN, D. S. P.; MANZINI, E. J. Usuários da informação com deficiência em bibliotecas: uma análise da produção científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 3, p. 172-203, jul./set. 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/105894>. Acesso em: 20 nov. 2024.

WELLICHAN, D. S. P.; SOUSA, C. S. A inclusão na prática: alunos com deficiência no Ensino Superior. **Revista on-line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 21, n. 1, p. 146-166, 2017. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/view/9786>. Acesso em: 20 nov. 2024.