


Acessibilidade nas bibliotecas da Universidade Federal da Bahia


Maria de Fátima Cleômenis Botelho

Doutora em Ciência da Informação
Universidade Federal da Bahia (UFBA), Bahia, BA, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0002-3304-5243> E-mail: mfcbotelho@gmail.com

Nelijane Campos Menezes

Mestranda em Ciência da Informação
Universidade Federal da Bahia (UFBA), Bahia, BA, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0003-3138-2403> E-mail: rubi2276@gmail.com

Submetido em: 16-12-2021	Reapresentado em: 06-03-2022	Aceito em: 13-03-2022
--------------------------	------------------------------	-----------------------

RESUMO

A importância da informação para o desenvolvimento social é indiscutível. A partir do século XX passou a ser de importância fundamental para o desenvolvimento da sociedade pós-industrial e pós-moderna. Dessa forma, o acesso a esse bem constitui direito de todos, inclusive das pessoas com deficiência, que lutam, historicamente pelos seus direitos fundamentais, luta essa ratificada pela Organização das Nações Unidas, em 2008, na Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Sendo a informação um direito de todos, esse direito inclui também a pessoa com deficiência e que as bibliotecas universitárias devem empreender ações mediadoras que garantam o acesso igualitário à informação por parte dos usuários com deficiência no âmbito do Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Com o objetivo de conhecer as condições de acessibilidade física e informacional nessas bibliotecas, visando a construção do Projeto Bibliotecas Acessíveis do SIBI/UFBA, realizou-se a presente pesquisa, com a aplicação do questionário “Consulta sobre Acessibilidade nas Bibliotecas do SIBI/UFBA”, utilizando a ferramenta Google Forms, para conhecer as condições de adequação física, acervos e equipamentos existentes, além de obter um diagnóstico sobre a qualidade do atendimento ofertado nas bibliotecas. Os resultados revelaram a precariedade da estrutura física e

informacional existente na maioria das bibliotecas, demonstrando a necessidade de se promover melhorias substanciais na adequação de espaços, oferta de equipamentos e acervos específicos que permitam a prestação de um atendimento de qualidade que atenda às necessidades informacionais da comunidade de pessoas com deficiência na UFBA e da sociedade em geral.

Palavras-chave: acessibilidade em bibliotecas; bibliotecas universitárias; acesso à informação; pessoa com deficiência.

Accessibility in the libraries of the Federal University of Bahia

ABSTRACT

The importance of information for social development is unquestionable. From the 20th century onwards, it became of fundamental importance for the development of post-industrial and post-modern society. In this way, the access to information is a right for everyone, including people with disabilities, who historically fight for their fundamental rights, a fight that was ratified by the United Nations in 2008, in the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Since information is a right for everyone, this right also includes the person with a disability and that university libraries must take mediation actions that guarantee equal access to information by users with disabilities within the scope of the University Library System (SIBI) of the Federal University of Bahia (UFBA). With the objective of knowing the conditions of physical and informational accessibility in these libraries, aiming at the construction of the Accessible Libraries Project of SIBI/UFBA, the present research was carried out, with the application of the questionnaire “Consultation on Accessibility in SIBI/UFBA Libraries” , using the Google Forms tool, to know the conditions of physical adequacy, collections and existing equipment, and besides to obtain diagnosis of the quality of service offered in the libraries. The results revealed the precariousness of the physical and informational structure existing in most libraries, demonstrating the need to promote substantial improvements in the adequacy of spaces, supply of equipment and specific collections that allow the provision of quality service that meets the informational needs of people with disabilities at UFBA and society in general.

Keywords: accessibility in libraries; university libraries; access to information; disabled people.

1 INTRODUÇÃO

O homem nunca produziu tanta informação de contexto social como no século XX. A informação passou a ser a peça-chave no desenvolvimento social e as novas tecnologias causaram um forte impacto na sociedade pós-industrial e pós-moderna. As mudanças que se verificam na sociedade se traduzem a cada dia, em novas e contundentes exigências na

produção e distribuição da informação, sobretudo quando se pensa em um mundo globalizado. Destaca-se, portanto, o valor da informação como instrumento capaz de modificar a consciência do homem e do seu grupo. Ela é o grande agente mediador para a produção do conhecimento no homem e na sociedade. Na forma de conhecimento produzido, se constitui, em poderoso instrumento libertador e promotor do desenvolvimento humano. De acordo com Barreto (1994, p. 3), “A informação sintoniza o mundo.” Para o autor, ela possui tamanha importância no mundo pós-industrial que “[...] recoloca para o pensamento questões sobre a sua natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao indivíduo e no seu relacionamento com o mundo em que vive.” Carvalho (2001) nos lembra disso e que a importância da informação no seu sentido estratégico é cada vez maior nas empresas e organizações. Para a autora, as novas tecnologias de informação estão alterando as relações de trabalho, exigindo novas aptidões e configurando novos perfis profissionais. Essas mudanças levaram a alterações significativas nas relações sociais, promovendo “[...] uma transformação econômica e social expressiva na sociedade.” (CARVALHO, 2001, p. 3).

O acesso à essa informação, portanto, constitui um direito de todos, inclusive das Pessoas com Deficiência (PcD), que apesar de historicamente segregadas, também reivindicam o exercício desse direito. A Universidade Federal da Bahia (UFBA) e seu Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI) não podem continuar alheios a essa realidade, sendo, portanto, absolutamente necessária a realização de ações mediadoras que possibilitem a esse público o acesso igualitário à informação e o conhecimento no âmbito de suas bibliotecas universitárias.

Tendo em vista que as bibliotecas do SIBI/UFBA não foram planejadas com itens de acessibilidade físicas e informacionais, identificou-se a necessidade de proceder a uma investigação sobre as condições atuais de acessibilidade encontradas nessas bibliotecas, tanto do ponto de vista físico como informacional, visando a obtenção de um diagnóstico. Dessa forma, objetivou-se com esse trabalho obter um diagnóstico que permita conhecer das condições de acessibilidade física e informacional nas bibliotecas da UFBA, com vistas a integrar o Projeto de Acessibilidade do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA a ser elaborado pelo seu Núcleo de Acessibilidade Informacional (NASIBI).

2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – DEFINIÇÃO

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD) define pessoas com deficiência como “[...] aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas [...]” (CONVENÇÃO..., 2012, p. 26). O Brasil ratificou essa convenção no ano de 2008, tendo adotado esse conceito de deficiência para nortear ações e políticas relacionadas a pessoas nessa condição, tendo sido essa também adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU). Na verdade, a definição da ONU não deixa de observar os impedimentos corporais aos quais estão sujeitas as pessoas com deficiência e apontam para a integração de duas vertentes, que durante mais de quatro décadas tentam conceituar a deficiência. De um lado, a vertente biomédica e do outro, o chamado Modelo Social da Deficiência, que lança suas bases conceituais ao se opor à insuficiência do conceito biomédico.

De acordo com Diniz, Barbosa e Santos (2009, p. 66), o chamado Modelo Biomédico da Deficiência pressupõe a existência de “[...] uma relação de causalidade e dependência entre os impedimentos corporais e as desvantagens sociais vivenciadas pelas pessoas com deficiência.” Baseia-se nos conceitos de normalidade e anormalidade, discutidos por Canguilhem (2011), e que permeiam a filosofia médica, cujo objetivo é sempre o retorno ao estado de normalidade ou à saúde, através da terapêutica.

O Modelo Social da Deficiência se opõe ao discurso médico, considerado frágil e insuficiente para alguns estudiosos britânicos (ABBERLEY, 1987; BARNES, 2007, 2008). De acordo com esse modelo, a deficiência deve ser entendida como uma manifestação da diversidade humana e não como uma fatalidade que atinge algumas pessoas. Nesse sentido, Diniz, Barbosa e Santos (2009, p. 67), afirmam que “[...] são as barreiras sociais que, ao ignorar os corpos com impedimentos, provocam a experiência da desigualdade.” Ou seja, a opressão ocorre não por causa dos impedimentos corporais, mas como resultado da ação de sociedades não inclusivas. Dessa forma, o modelo social, assim como as questões raciais e de gênero, a deficiência é uma questão de direitos humanos. Para Diniz (2003) a deficiência é um conceito amplo, constituindo qualquer forma de desvantagem que resulte “[...] da relação do corpo com lesões e a sociedade.” (DINIZ, 2003, p. 1).

Assim, entendendo a questão da deficiência como uma questão de direitos humanos, o movimento pelos direitos da pessoa com deficiência se intensificou como atividade política, sobretudo no Reino Unido a partir da década de 1960, onde graças à atuação de alguns ativistas que se opunham ao foco assistencialista defendido pelo modelo biomédico, a luta para o estabelecimento de um novo paradigma dominante começasse a ser desenhada.

O movimento em prol da educação inclusiva que começou a tomar forma a partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos, proclamada pela ONU, em 1948 se intensifica, sobretudo a partir de dois encontros internacionais responsáveis por marcar e consolidar o conceito: a Conferência Mundial sobre Educação para Todos realizada em Jomtien, na Tailândia, em 1990 e a Conferência Mundial de Educação Especial realizada em Salamanca, Espanha, em 1994. Além disso, no Brasil, as discussões sobre a educação inclusiva ganharam fôlego na década de 1990, com respaldo no Artigo 205 da Constituição brasileira e nos Artigos 2 e 3 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN) (BRASIL, 1988; BRASIL, 1996).

A educação inclusiva é um conceito consolidado atualmente, à semelhança do direito de todos à informação, amplamente discutido e consolidado no âmbito da Ciência da Informação. Ao defender a educação inclusiva defende-se também que a informação é um direito de todos, incluindo as pessoas com deficiência como legítimos usuários dela.

Nesse contexto, a inclusão da pessoa com deficiência constitui-se em uma exigência, que pressupõe a necessidade da adequação da sociedade às necessidades dessas pessoas no que se refere à cultura, ao lazer, ao esporte, ao turismo, ao mercado de trabalho e, sobretudo, à educação, que tem em si o poder de aplacar as desigualdades sociais. O presente trabalho discute, sobretudo, que esse direito inalienável e indiscutível precisa ser observado em nossas Instituições de Ensino Superior (IES) através de suas bibliotecas.

3 A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA MEDIADORA E INCLUSIVA

Para acompanhar as mudanças e exigências da sociedade atual, a biblioteca universitária não pode continuar apenas recitando palavras de sua missão de apoiar às atividades de ensino, pesquisa extensão e inovação sem, contudo, adotar uma atitude inclusiva, que perceba a diversidade de seus usuários e os atraia para si. Muitos desses usuários se sentem intimidados pelas inúmeras restrições de uso que lhes são colocadas e, no

caso das pessoas com deficiência, essa intimidação é ainda maior, tendo em vista a existência das barreiras físicas reais que os impedem de participar da vida da biblioteca e usufruir de seus benefícios.

Neste sentido, Mazzoni *et al.* (2001) advertem que além da necessidade de um bom sistema de sinalização e acesso ao acervo, é fundamental que a biblioteca universitária priorize o atendimento humano de qualidade e pense o espaço da biblioteca em função da utilização de todos os usuários, com ou sem deficiência. Os autores ressaltam também com muita propriedade a importância de se estar atento à existência das “barreiras atitudinais”, que são as piores e mais resistentes. Segundo os autores “Em muitas situações as pessoas não percebem estar adotando medidas discriminatórias, ou seja, praticam uma discriminação involuntária.” (MAZZONI *et al.*, 2001, p. 33). O profissional bibliotecário deve, dessa forma, estar atento a essa questão em sua ação mediadora.

Nesse sentido, Costa e Duarte (2017) deixam claro que as bibliotecas universitárias precisam de adequação para atender usuários com deficiência em suas necessidades informacionais. As autoras enfatizam que os profissionais bibliotecários devem se preocupar com sua educação continuada, adquirindo competências e habilidades que os levem a perceber melhor as necessidades e particularidades dos usuários PcD. Para Stroparo e Moreira (2021), a observância do direito de todos à educação e à informação requer comprometimento por parte das universidades, cabendo especificamente à biblioteca universitária efetuar os ajustes necessários de forma a promover acessibilidade e consequente acesso de todos à biblioteca e seus recursos.

4 METODOLOGIA

Autores como Marconi e Lakatos (2009) e Demo (1995), enfatizam a importância do método científico para a pesquisa. Gil (2011, p. 26) entende a pesquisa social como um processo que “[...] permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social”. Em conformidade com o pensamento de Gil (2011) esta pesquisa descritiva procurou conhecer as condições atuais relacionadas à acessibilidade nas bibliotecas universitárias do SIBI/UFBA. O universo da pesquisa foi constituído por 22 bibliotecas universitárias configuradas conforme o Quadro 1.

Quadro 1 – Configuração atual do SIBI/UFBA

BIBLIOTECAS/ÁREA DO CONHECIMENTO	BIBLIOTECAS SETORIAIS	BIBLIOTECAS ESPECIAIS
Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa – BURMC	Biblioteca Anísio Teixeira da Faculdade de Educação	Lugares de Memória
Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho – BUS	Biblioteca da Escola de Administração	Biblioteca do Centro de Estudos e Terapia do Abuso de Drogas –CETAD
Biblioteca Universitária de Ciências e Tecnologias Prof. Omar Catunda	Biblioteca da Escola de Música	Biblioteca do Museu de Arte Sacra
Biblioteca Universitária Prof. Isaías Alves – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas – FFCH	Biblioteca da Faculdade de Economia	Biblioteca Nelson de Araújo da Escola de Teatro - Atualmente, na BURMC
Biblioteca Universitária Bernadeth Sinay Neves - Escola Politécnica	Biblioteca da Faculdade de Arquitetura	Biblioteca no Centro de Estudo Afro-Oriental – CEAO Órgão suplementar de FFCH
Biblioteca do Campus Universitário Anísio Teixeira - <i>Campus</i> Vitória da Conquista	Biblioteca do Instituto de Ciência da Informação – ICI	Bibliotheca Gonçalo Moniz – Memória da Saúde Brasileira
Biblioteca do Instituto de Ciência, Tecnologia e Inovação Campus Universitário de Camaçari - BA	Biblioteca Sofia Olszewski Filha da Escola de Belas Artes	Biblioteca da Creche UFBA
	Biblioteca Teixeira de Freitas da Faculdade de Direito	
	Biblioteca Prof. José Bernardo Cordeiro Filho – Faculdade de Ciências Contábeis – FCC	

Fonte: Elaborado pelas autoras, baseado em informações em www.sibi.ufba.br

Para a obtenção dos dados, utilizou-se a ferramenta *Google Forms*, contendo 12 questões de múltipla escolha e discursivas. Foi aplicado entre os dias 22/06/2021 e 31/08/2021 às 22 bibliotecas, tendo como respondentes seus respectivos bibliotecários e bibliotecárias responsáveis. Através da aplicação do questionário, as seguintes variáveis foram investigadas:

- a) a existência de atendimento e sua frequência de usuários PcD;
- b) a identificação dos PcD atendidos e respectivos tipos de deficiência;
- c) a adequação física e os equipamentos específicos existentes nas bibliotecas;
- d) a disponibilidade de acervos adequados para usuários PcD;
- e) a qualidade do atendimento prestado aos usuários PcD nas bibliotecas.

As questões propostas no questionário visavam obter dados preliminares e relevantes para a construção de um diagnóstico e servir de base à construção de um projeto de acessibilidade física e informacional para o SIBI/UFBA. Os resultados obtidos são apresentados na sequência.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Iniciando pelos resultados obtidos através da resposta à primeira pergunta do questionário aplicado, o Quadro 2 mostra que quatro bibliotecas deixaram de responder à questão formulada, sendo que uma delas não foi localizada. O e-mail/convite foi encaminhado por duas vezes, tendo sido devolvido nas duas oportunidades pelo provedor Gmail/Google. Posteriormente foram feitas mais duas tentativas de divulgação através do Grupo de Coordenadores do SIBI no aplicativo de mensagens *WhatsApp*, sem obtenção de resposta.

Quadro 2 – “Em qual biblioteca do SIBI/UFBA você atua?”

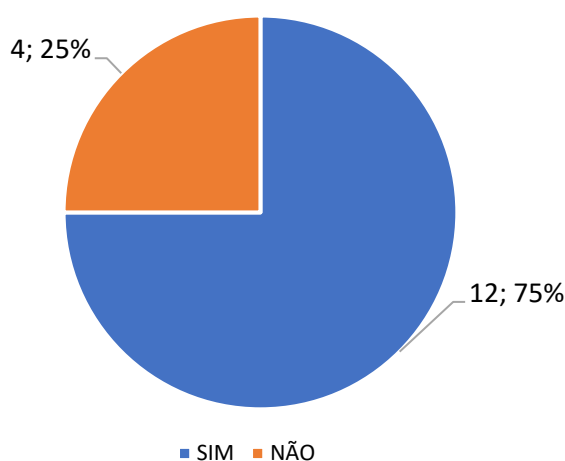
Responderam (16)	Não responderam (4)	Não localizadas (1)
Biblioteca Teixeira de Freitas	Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho – BUS	Biblioteca do Centro de Estudos e Terapia do Abuso de Drogas – CETAD
Biblioteca ICTI	Biblioteca Universitária Prof. Isaías Alves – FFCH – Inclui Biblioteca do CEO	
CRECHE	Biblioteca Sofia Olszewski Filha da Escola de Belas Artes	
Biblioteca do Campus Anísio Teixeira	Biblioteca do Museu de Arte Sacra	
Biblioteca da Faculdade de Arquitetura		
Biblioteca da Escola de Música		
Coordenação Lugares de Memória da UFBA		
Bibliotheca Gonçalo Moniz - Faculdade de Medicina da Bahia		
Biblioteca da Escola de Administração		
Biblioteca Anísio Teixeira da Faced – UFBA		
Biblioteca Universitária Reitor Macedo Costa – BURMC		
Biblioteca do Instituto de Ciência da Informação - ICI		
Biblioteca Bernadete Sinay Neves - Escola Politécnica		
Biblioteca José Bernardo Cordeiro Filho - FCC		
Biblioteca de Ciências e Tecnologias Professor Omar Catunda		
Biblioteca da Faculdade de Economia		

Fonte: Dados da pesquisa

Das quatro bibliotecas que não responderam ao questionário, duas são consideradas de grande porte pelos serviços que oferecem a as áreas que cobrem. A Biblioteca Universitária de Saúde Prof. Álvaro Rubim de Pinho – BUS cobre praticamente toda a área das Ciências da Saúde e a Biblioteca Universitária Prof. Isaías Alves – FFCH tem sua importância fundamental na cobertura da área das Ciências Humanas. A ausência de informações sobre o atendimento praticado nessas bibliotecas veio limitar de forma significativa a abrangência da pesquisa, tendo em vista a relevância dessas bibliotecas para a comunidade UFBA.

Sobre o atendimento à usuários com deficiência, o Gráfico 1 mostra os resultados obtidos nas 16 respostas à questão 2, 12 (75%) delas declararam que atendem pessoas com deficiência e 4 (25%) declararam não atender.

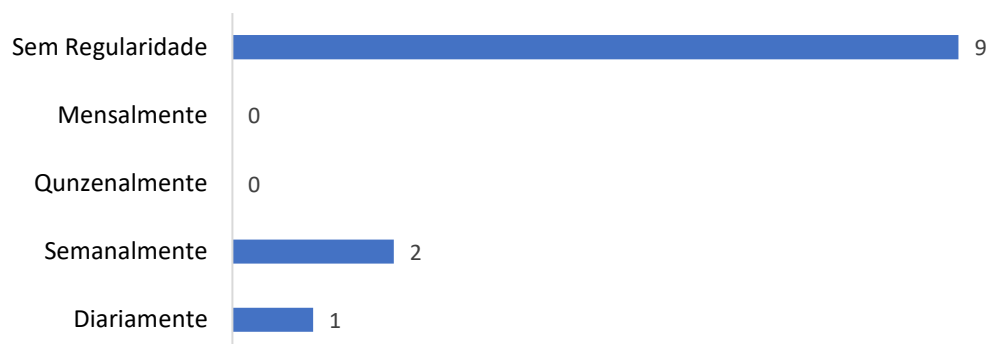
Gráfico 1 - “A biblioteca onde você trabalha atende usuários com deficiência?”. SIBI/UFBA, 2021



Fonte: Dados da pesquisa

Ainda com relação a esse atendimento, o Gráfico 2 demonstra a frequência com a qual ocorrem, em resposta à questão 3 do questionário. Nas 12 respostas obtidas verificou-se que em 9 bibliotecas (75%) esse atendimento ocorre sem regularidade; apenas 2 bibliotecas declaram receber pessoas com deficiência semanalmente e somente 1 biblioteca declarou que o atendimento ocorre diariamente.

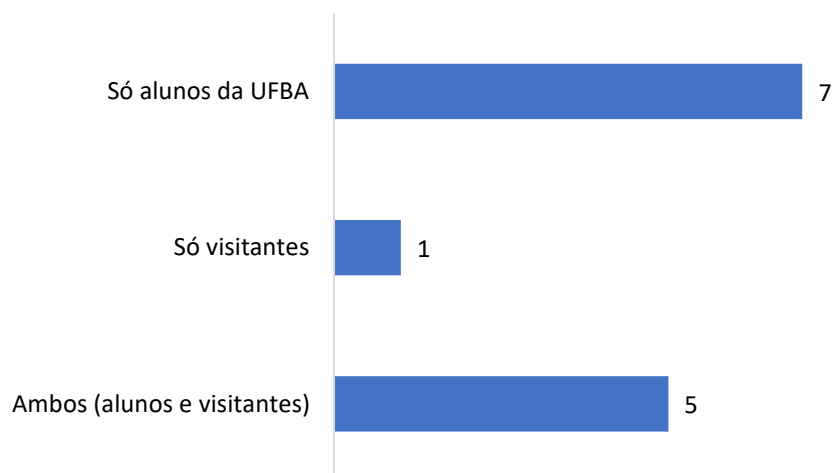
Gráfico 2 - Frequência de atendimento a pessoas com deficiência nas bibliotecas respondentes. SIBI/UFBA, 2021



Fonte: Dados da pesquisa

Já o Gráfico 3 mostra quem são as pessoas com deficiência atendidas, conforme dados obtidos com as 13 respostas à questão 4 do questionário aplicado. Os dados revelam que a maioria dessas pessoas são alunos da UFBA, conforme 7 bibliotecas respondentes, correspondendo a um percentual de 53%.

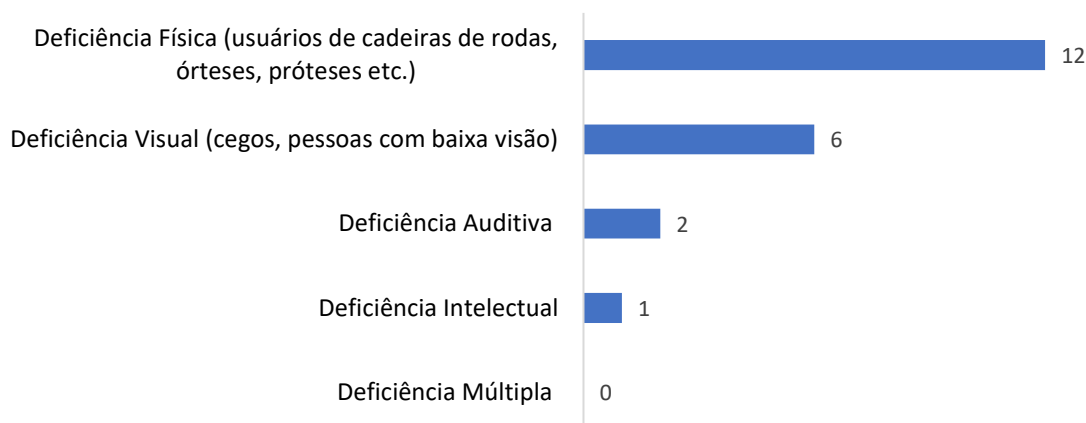
Gráfico 3 – Quantidade de bibliotecas que atendem categorias de usuários com deficiência. SIBI/UFBA, 2021



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o Gráfico 4, os usuários identificados são majoritariamente pessoas com deficiência física (12 bibliotecas; 92%) seguido de pessoas com deficiência visual (6 bibliotecas respondentes; 46%).

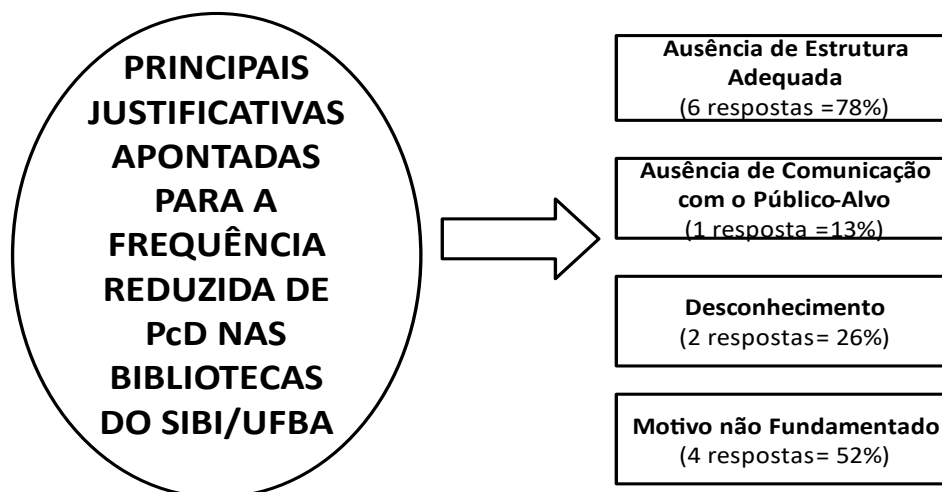
Gráfico 4 – Quantidade de bibliotecas segundo tipos de deficiência apresentados pelos usuários atendidos. SIBI/UFBA, 2021



Fonte: Dados da pesquisa

A Figura 1 aponta os resultados obtidos com a questão 6 do questionário aplicado que indagava nas justificativas para o não atendimento de pessoas com deficiência. Foram obtidas 13 respostas. Seis respostas (78%) apontam para a ausência de estrutura adequada nas bibliotecas no atendimento de pessoas com deficiência.

Figura 1 – Justificativas apontadas para a frequência reduzida de pessoas com deficiência atendidas. SIBI/UFBA, 2021



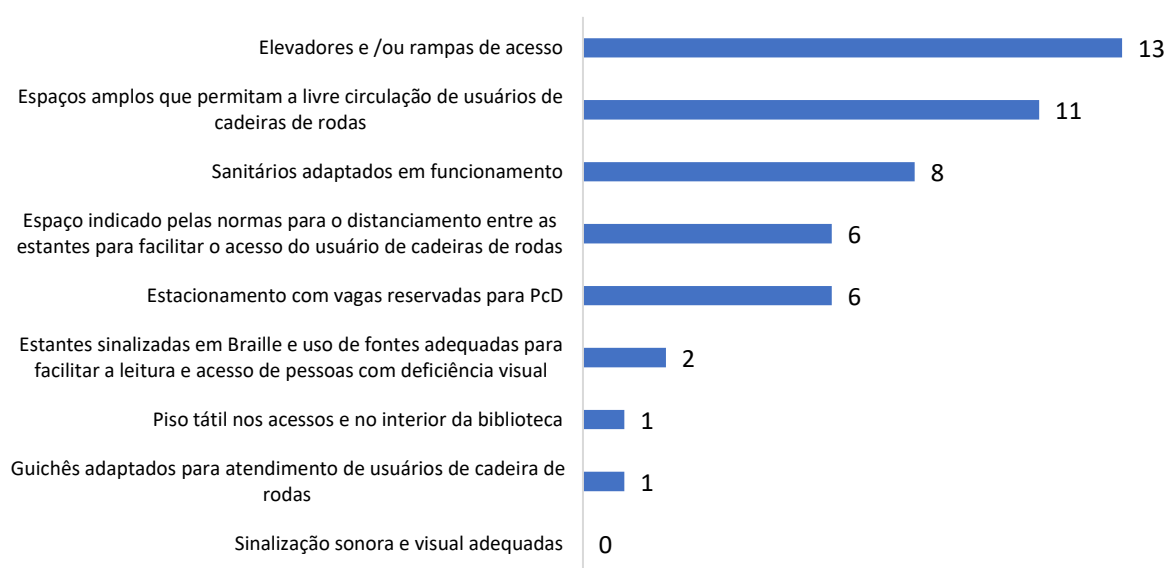
Fonte: Dados da pesquisa

A ausência de comunicação com o público-alvo é citada em apenas uma resposta. Chama atenção o fato de 2 respostas apontarem para o desconhecimento dos motivos para a ausência de pessoas com deficiência nas bibliotecas do SIBI/UFBA e 4 respostas revelam que

os respondentes não conseguem apresentar uma fundamentação sólida e plausível para justificar essa ausência.

De acordo com os resultados apresentados no Gráfico 5, 13 (81,3%) das bibliotecas respondentes declaram oferecer acesso por elevadores e/ou rampas em suas unidades e 11 (68,8%) declaram oferecer espaços amplos para circulação de usuários de cadeiras de rodas. Os resultados mostram também que 8 bibliotecas (50%) declaram oferecer sanitários adaptados em funcionamento. Além disso, 6 bibliotecas (37,5%) oferecem estacionamento com vagas reservadas para pessoas com deficiência e espaço indicado pelas normas de acessibilidade para o distanciamento entre as estantes, de modo a facilitar o acesso de usuários de cadeiras de rodas.

Gráfico 5 – Quantidade de bibliotecas que possuem condições de atendimento e itens de adequação física. SIBI/UFBA, 2021



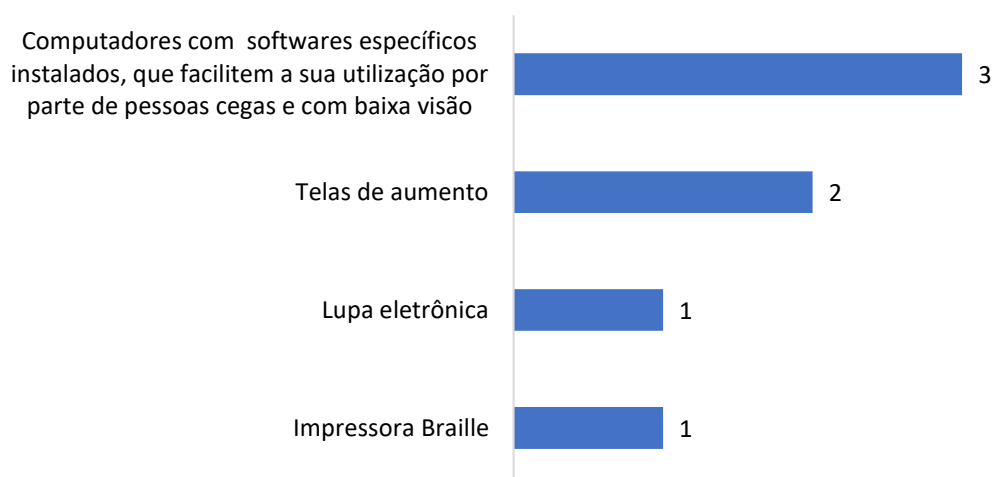
Fonte: Dados da pesquisa

Esses resultados trazem números animadores no que tange o atendimento de pessoas com deficiência física. Entretanto, no que se refere a itens relacionados ao atendimento de pessoas com deficiência visual e auditiva, os resultados são ainda muito incipientes.

O Gráfico 6 mostra que das 6 respostas obtidas para a questão 8 do questionário aplicado, apenas 3 bibliotecas (50%) possuem computadores com softwares específicos para pessoas cegas e com baixa visão; 2 (33,3%) possuem telas de aumento e 1 (16,7%) dispõe de impressora braile e em igual número de lupa eletrônica. Considerando o universo de 22

bibliotecas estudadas, esse e os demais itens questionados aparecem em número insuficiente, demonstrando que há uma carência muito grande de recursos para o atendimento de pessoas com deficiência visual nas bibliotecas do SIBI/UFBA.

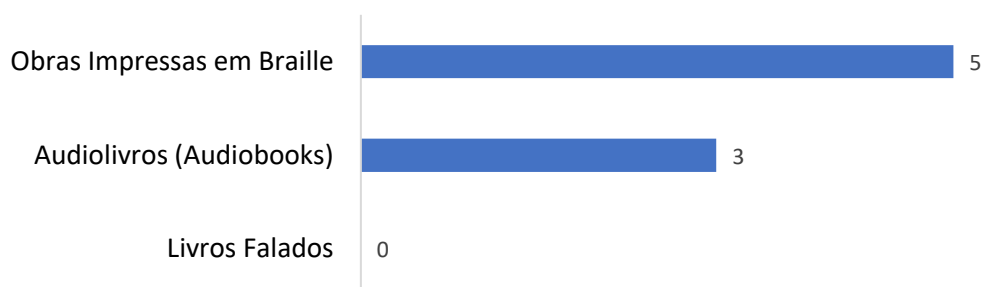
Gráfico 6 – Existência de equipamentos específicos para o atendimento às pessoas com deficiência na biblioteca. SIBI/UFBA, 2021



Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se através dos resultados relativos à questão 9, apresentados no Gráfico 7, que das oito respostas obtidas, apenas cinco bibliotecas (62,5%) possuem obras em braille em seu acervo e três bibliotecas (37,5%) possuem audiolivros. Trata-se, mais uma vez de um resultado bastante insuficiente e revelador de uma carência muito acentuada no que se refere ao conteúdo oferecido pelo SIBI/UFBA aos usuários com deficiência visual.

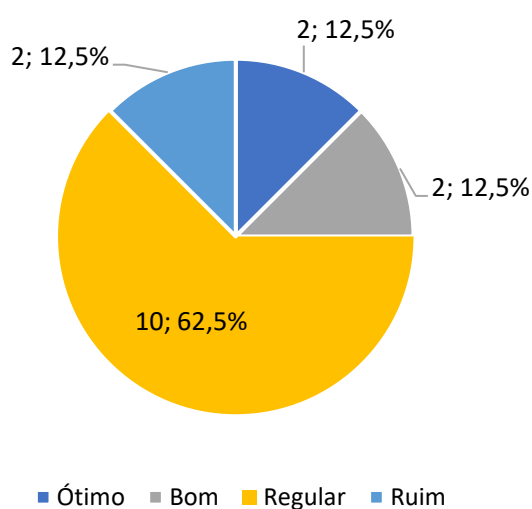
Gráfico 7 – Quantidade de bibliotecas que oferecem conteúdo aos usuários com deficiência na biblioteca. SIBI/UFBA, 2021



Fonte: Dados da pesquisa

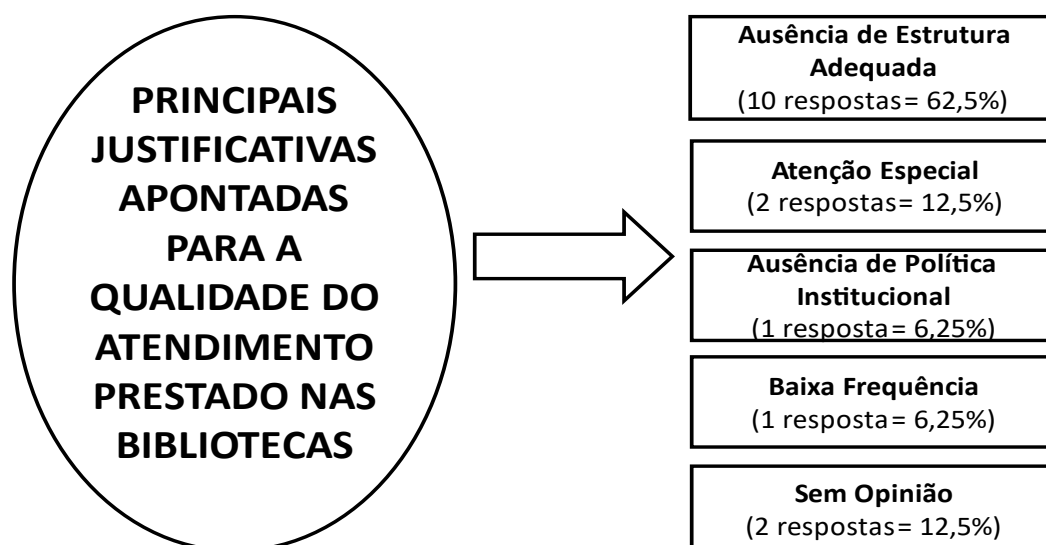
De acordo com o Gráfico 8, nas 16 respostas obtidas para a questão 10 do questionário aplicado, em 10 respostas obtidas (62,5%), os bibliotecários (as) responsáveis pelas bibliotecas do SIBI/UFBA qualificam o atendimento prestado em sua maioria como regular. As demais respostas se dividem igualmente com percentual de 12,5% para as opções: Ótimo, Bom e Ruim. Nenhuma biblioteca avaliou o atendimento como muito bom.

Gráfico 8 – Percepção bibliotecária sobre a qualidade do atendimento dispensado aos usuários com deficiência na biblioteca. SIBI/UFBA, 2021



Fonte: Dados da pesquisa

A Figura 2 demonstra os resultados obtidos com o complemento à questão 10 do questionário que indagava sobre as justificativas para a qualidade do atendimento a pessoas com deficiência, cujos resultados foram apresentados no Gráfico 8. De acordo com as 16 respostas coletadas, a ausência de estrutura adequada para o atendimento justifica a avaliação de regular representado no Gráfico 8. Duas respostas consideram que dar uma atenção especial justifica a prestação de um atendimento de qualidade. Duas respostas apontam para a baixa frequência e para a ausência de políticas institucionais ao justificar a avaliação de qualidade no atendimento. Por fim, duas respostas não trazem nenhuma justificativa ou opinião sobre a qualidade no atendimento de pessoas com deficiência nas bibliotecas.

Figura 2 – Justificativas para a qualidade do atendimento a pessoas com deficiência. SIBI/UFBA, 2021

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com os resultados apresentados anteriormente foi possível observar que apesar do prazo flexível estabelecido para o envio de informações através do formulário aplicado, não foi possível obter total adesão por parte das bibliotecas do SIBI/UFBA. Observou-se, dessa forma, a ausência de dados relativos a quatro bibliotecas, sendo que duas delas são consideradas de grande porte (BUS e FFCH), representantes das áreas da Ciência da Saúde e Ciências Humanas. A presente pesquisa tem como limitação, portanto, a ausência de informações dessas duas importantes bibliotecas, além das outras duas bibliotecas que não responderam ao questionário, integrantes da área de Artes (Escola de Belas Artes e Museu de Arte Sacra). Contudo, mesmo não obtendo adesão de 100%, avalia-se que a resposta à pesquisa empreendida foi muito positiva e representativa da realidade do SIBI/UFBA.

A pesquisa revelou que o atendimento às pessoas com deficiência nas bibliotecas da UFBA constitui uma realidade, ocorrendo na maioria das bibliotecas, embora os resultados demonstrem que há uma baixa frequência e pouca regularidade nesse atendimento. Verificou-se, também, que as pessoas com deficiência atendidas são, em sua maioria, alunos da UFBA, com deficiência física e visual. Os motivos para a baixa frequência de atendimentos apontados pelos bibliotecários respondentes estão relacionados, em sua maioria, à ausência de estrutura e de comunicação adequadas. Essa ausência se traduz desde a falta de estrutura física nas instalações prediais até a carência de equipamentos, de Tecnologia Assistiva e de acervos acessíveis. Já a ausência de comunicação se refere à necessidade de aproximação das

bibliotecas com o público-alvo, revelando que existe uma distância acentuada, impedindo que se possa ter uma noção mais precisa das reais necessidades dessas pessoas.

Ainda analisando os motivos para a pouca ocorrência de atendimentos, a pesquisa identificou também que os profissionais bibliotecários revelaram ter uma percepção limitada em relação aos motivos para a baixa frequência de atendimentos, quando uma parcela significativa não conseguiu fundamentar ou revelou desconhecer os motivos para essa ausência. Trata-se de um dado preocupante e revela que os profissionais precisam estar mais atualizados quanto às questões relacionadas à acessibilidade e à deficiência, tão discutidas atualmente na sociedade.

A pesquisa revelou ainda que as bibliotecas atendem melhor a deficiência física, tendo em vista a existência de espaços amplos, elevadores e estacionamentos adequados na maioria delas. Entretanto, a carência de pisos táteis, sinalização dos acervos em braille e sinalização sonora revelam que muito ainda precisa ser feito para atender os demais tipos de deficiência. O mesmo ocorre com os equipamentos específicos para o atendimento e o conteúdo disponível nos acervos, que existem em quantidade muito pequena e pouco representativa para atender, sobretudo, as pessoas com deficiência visual.

Por fim, a pesquisa revelou que as bibliotecas do SIBI/UFBA prestam, em sua maioria, um atendimento considerado como regular pelos profissionais bibliotecários que responderam à pesquisa. Esses profissionais apontaram a ausência de estrutura adequada como o principal motivo para o atendimento pouco qualificado ofertado nas suas bibliotecas. Essa estrutura precária abrange desde a adequação física das instalações aos equipamentos e adequação dos acervos.

Assim, a partir dos dados levantados, sugere-se a tomada de algumas ações visando a melhoria do atendimento prestado aos usuários com deficiência no SIBI/UFBA, enumeradas na próxima seção como considerações finais deste trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa empreendida obteve êxito em seus objetivos e os resultados obtidos apontam para a necessidade de promoção de ações mediadoras no sentido de promover melhorias reais e significativas no atendimento aos usuários com deficiência no âmbito do SIBI/UFBA.

Tendo em vista os resultados obtidos, faz-se necessário promover ações mediadoras que possibilitem reverter o quadro existente, promovendo melhorias reais no atendimento dos usuários com deficiência. Dessa forma, a partir das informações obtidas com a ajuda do questionário aplicado, as seguintes sugestões são propostas:

- a) melhorar a estrutura física nas instalações prediais das bibliotecas através da instalação de pisos táteis, elevadores, rampas que facilitem o acesso e ampliação dos espaços entre as estantes;
- b) aquisição de equipamentos e Tecnologia Assistiva, instalação de softwares específicos para atender pessoas com deficiência visual;
- c) melhoria dos acervos com aquisição de material bibliográfico acessível, livros em braille e livros falados;
- d) adoção de sinalização em braille e uso de sinalização sonora, visando facilitar o acesso de pessoas com deficiência visual e auditiva;
- e) promover cursos de atualização, visando a conscientização do quadro de funcionários e prestadores de serviço em relação à acessibilidade e inclusão de forma a melhorar o atendimento prestado, bem como facilitar a comunicação com os usuários com deficiência;
- f) promover eventos como encontros, seminários etc. que focalizem a questão da deficiência em seu aspecto social e legal, permitindo aos profissionais da informação e demais colaboradores que atuam no SIBI/UFBA uma compreensão mais abrangente do assunto para que essa compreensão venha a se refletir na qualidade do atendimento prestado por essas profissionais;
- g) divulgação do Núcleo de Acessibilidade Informacional do SIBI/UFBA (NASIBI), dando apoio ao do trabalho que realiza no âmbito das bibliotecas e comunidade UFBA.

O presente trabalho teve como objetivo obter um diagnóstico preliminar das condições de acessibilidade física e informacional nas bibliotecas do SIBI/UFBA, com vistas a integrar o Projeto de Acessibilidade do Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA a ser elaborado pelo seu Núcleo de Acessibilidade Informacional. Tal objetivo foi alcançado e acredita-se que as sugestões colocadas a partir dos resultados obtidos poderão contribuir para

a melhoria do atendimento aos usuários com deficiência, além de inserir o SIBI/UFBA no cenário atual, onde acessibilidade e inclusão são itens fundamentais, para diminuir as desigualdades sociais impostas, sobretudo, às pessoas com deficiência ao longo da história.

REFERÊNCIAS

ABBERLEY, Paul. The concept of oppression and the development of social theory of disability. **Disability, Handicap & Society**, Cambridge, USA, v. 2, n. 1, p. 5-19, 1987. DOI: <https://doi.org/10.1080/02674648766780021>. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02674648766780021>. Acesso em: 20 set. 2021.

BARNES, Colin. Capire il modelo sociale della disabilit . **Intersticios**, Revista Sociológica de Pensamiento Crítico, Madrid, v. 2, n. 1, p. 87-96, 2008. Disponível em: <https://intersticios.es/article/view/2382>. Acesso em: 20 set. 2021.

BARNES, Colin. Disability activism and price of success: a british experience. **Interticios**, Revista Sociológica de Pensamiento Crítico, Madrid, v. 1, n. 2, p. 15-29, 2007. Disponível em: <https://intersticios.es/article/view/697>. Acesso em: 20 set. 2021.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informa o. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em: http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf. Acesso em: 20 set. 2021.

BRASIL. Senado Federal. **Constitui o da República Federativa do Brasil**: texto promulgado em 05 de outubro de 1988. Brasília, 2010. 496 p. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 20 set. 2021.

BRASIL. Lei n  9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educa o nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm. Acesso em: 23 set. 2021.

CANGUILHEM, George. **O normal e o patológico**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2011.

CARVALHO, Kátia. Dissemina o da informa o e informa o de inteligência organizacional. **DataGramZero**, Revista de Ciência da Informa o, Rio de Janeiro, v. 2, n. 3, p. 30-39, jun. 2001. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5108>. Acesso em: 25 set. 2021.

CONVENÇÃO sobre os direitos das pessoas com deficiência: protocolo facultativo à Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Decreto legislativo nº 186/2008. Decreto nº 6.949/2009. 4. ed. rev. e atual. Brasília, DF: Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2012. 100p. Disponível em: <https://sisapidoso.iciet.fiocruz.br/sites/sisapidoso.iciet.fiocruz.br/files/convencaopessoasco mdeficiencia.pdf>. Acesso em: 23 set. 2021.

COSTA, Michelle Karina Assunção; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. A (in) acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário com deficiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, SP, v. 13, n. 2, p. 161-178, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/479>. Acesso em: 23 set. 2021.

DEMO, Pedro. **Metodologia científica em ciências sociais**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1995. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4613808/mod_resource/content/1/PEDRO_DEMO_Metodologia_cientifica_em_cie.pdf#:~:text=%C3%89%20uma%20disciplina%20instrument al%20a,capacidade%20de%20intervir%20na%20realidade. Acesso em: 23 set. 2021.

DINIZ, Débora. Modelo social da deficiência: a crítica feminista. **Série Anis**, Brasília, DF, n. 28, p. 1-8, jul. 2003. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/15250/1/ARTIGO_ModeloSociaDeficiencia.pdf. Acesso em: 24 set. 2021.

DINIZ, Débora.; BARBOSA, Livia; SANTOS, Wenderson Rufino dos. dos. Deficiência, direitos humanos e justiça. **SUR**, Revista Internacional de Direitos Humanos, v. 6, n. 11, p. 65-77, dez. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sur/a/fPMZfn9hbjYM7SzN9bwzysb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 24 set. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MAZZONI, Alberto Angel *et al.* Aspectos que interferem na construção da 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: 20 set. 2021.

STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA, Laura Ceretta. Bibliotecas universitárias federais brasileiras: acessibilidade/avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Educação**, Revista do Centro de Educação UFSM. Santa Maria, RS, v. 46, p. 1-20 jan./dez., 2021. DOI: <https://doi.org/10.5902/1984644440029>. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reveducao/article/view/40029>. Acesso em: 24 set. 2021.

Declaração de Contribuição dos Autores

Maria de Fátima Cleômenis Botelho – Conceptualização – Curadoria dos Dados – Análise Formal – Investigação – Metodologia – Administração do Projeto – Supervisão – Visualização – Escrita (rascunho original) – Escrita (análise e edição).

Nelijane Campos Menezes – Conceptualização – Curadoria dos Dados – Análise Formal – Investigação – Metodologia – Administração do Projeto – Supervisão – Visualização.

Como citar o artigo:

BOTELHO, Maria de Fátima Cleômenis; MENEZES, Nelijane Campos. Acessibilidade nas bibliotecas da Universidade Federal da Bahia. **Revista Informação na Sociedade Contemporânea**, Natal, v. 6, p. e27519, 2022. DOI: <http://doi.org/10.21680/2447-0198.2022v6n0ID27519>.