

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ALEX MIRANDA SANTANA

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE PORTO ALEGRE:**  
SERVIÇOS ACESSÍVEIS OFERTADOS ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Porto Alegre

2017

ALEX MIRANDA SANTANA

**BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE PORTO ALEGRE:**  
serviços acessíveis ofertados às Pessoas com Deficiência Visual

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia, na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro

Porto Alegre

2017

## UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann  
Vice-reitora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Jane Fraga Tutikian

### **FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Karla Maria Müller  
Vice-Diretora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ilza Maria Tourinho Girardi

### **DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefia do DCI: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Jeniffer Alves Cuty  
Chefia Substituta: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro

### **COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Rita do Carmo Ferreira Laipelt  
Coordenador Substituto: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Júnior

#### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S232b Santana, Alex Miranda

Bibliotecas Públicas de Porto Alegre: serviços acessíveis  
ofertados às Pessoas com Deficiência Visual / Alex Miranda  
Santana. – 2017.  
80 f.: ilustrado.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade  
Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia  
e Comunicação, Curso de Biblioteconomia, Porto Alegre, BR-RS,  
2017.

1. Acessibilidade. 2. Bibliotecas Públicas. 3. Pessoas com Deficiência  
Visual. I. Moro, Eliane Lourdes da Silva, orient. II. Título.

Departamento de Ciências da Informação  
Rua Ramiro Barcellos, 2705, Bairro Santana  
Porto Alegre/RS – CEP: 90035-007  
Tel.: (51) 3308.5143  
Fax: (51) 3308.5138  
E-mail: dci@ufrgs.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

A banca examinadora, abaixo assinada, aprova o trabalho de conclusão de curso intitulado **“BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE PORTO ALEGRE: SERVIÇOS ACESSÍVEIS OFERTADOS ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL”**, elaborado por Alex Miranda Santana, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia:

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Eliane Lourdes da Silva Moro  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Jeniffer Alves Cuty  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lizandra Brasil Estabel  
Instituto Federal do Rio Grande do Sul - Campus Porto Alegre

Banca realizada em: 18/07/2017

Conceito:\_\_\_\_\_

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, em primeiro lugar, a meus pais Luiz Henrique e Olenca, por todo amor, suporte e bons exemplos durante toda minha vida até aqui. Se não fosse por eles, não estaria hoje agradecendo ninguém mais neste trabalho. Agradeço ao meu irmão Anderson, que é irmão para além do sangue e com quem eu sempre soube que podia contar, mesmo quando precisava de uma revisão ou tradução na última hora. Agradeço à Luciana Olino, minha amada dessa e de outras vidas, pelo amor, cuidado, paciência e incentivo a ser um bom acadêmico e sempre dar o meu melhor em tudo. Este trabalho é de todos nós.

Agradeço à Escola de Gestão Pública da Prefeitura de Porto Alegre, por ter me acolhido como estagiário por dois anos e ter me dado a oportunidade de conhecer ótimos profissionais com quem aprendi muito. Agradeço ao Fernando Telles e à Gicele Gomes, por terem sido grandes supervisores de estágio, mestres, exemplos de profissionais e, acima de tudo, amigos incomparáveis, assim como o Eduardo Fonseca.

Agradeço à Universidade Federal do Rio Grande do Sul por ter me dado a oportunidade de ter um ensino de qualidade, além de incríveis colegas de curso, colegas de noites desesperadas em claro, colegas de almoços memoráveis no Restaurante Universitário, colegas de provas intransponíveis, colegas que se transformaram em amigos. Agradeço ao Professor Rodrigo Caxias, por me mostrar, com bom humor e puxões de orelha no decorrer do curso, que um começo acadêmico difícil pode anteceder um encerramento muito mais que positivo.

Agradeço à Professora Eliane Moro, por ter me orientado por esse último ano enquanto eu não acreditava que conseguiria concluir este trabalho. Obrigado por amar e dividir com todos nós o amor por nossa profissão. Agradeço também à Professora Lizandra Estabel, por ser um modelo de profissional, que tem me inspirado desde antes da Graduação, no Curso Técnico em Biblioteconomia, que tanto admiro, respeito e defendo. Obrigado por me trazerem até aqui.

Agradeço à Professora Jeniffer Cuty, por aceitar tão gentilmente fazer parte da banca avaliadora deste trabalho. Agradeço, por fim, a todos os Bibliotecários que lutam todo dia para levar a leitura e a inclusão a todas as pessoas.

*"Sozinhos, pouco podemos fazer; juntos, podemos fazer muito."  
Hellen Keller*

## RESUMO

O estudo exploratório de abordagem qualitativa caracteriza-se como um estudo de caso, tem como objetivo geral investigar quais são os serviços acessíveis disponibilizados à comunidade com deficiência visual pelas bibliotecas públicas de Porto Alegre. Tem como objetivos específicos, identificar e descrever os serviços acessíveis disponíveis nessas bibliotecas públicas, observar os que são utilizados pelas Pessoas com Deficiência visual que as frequentam e avaliar a efetividade dos serviços acessíveis oferecidos por essas bibliotecas. Aborda as características das Pessoas com Deficiência visual e a acessibilidade para essas pessoas e sua aplicação na realidade da biblioteca pública e do Serviço de Referência e Informação. Apresenta a análise de entrevistas realizadas com Bacharéis em Biblioteconomia que gerenciam quatro bibliotecas públicas das esferas estadual e municipal localizadas na cidade. Descreve os serviços apresentados nas entrevistas e conclui que há poucos serviços acessíveis disponíveis nas bibliotecas públicas em Porto Alegre e grande parte desses serviços estão concentrados em uma única biblioteca, para onde as Pessoas com Deficiência visual são direcionadas.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Biblioteca pública. Pessoas com Deficiência visual. Porto Alegre.

## **ABSTRACT**

The exploratory study of a qualitative approach, is characterized as a case study, has as general objective to investigate which accessible services are made available to the visually impaired community by the public libraries of the city of Porto Alegre. Its specific objectives are to identify and describe the accessible services available in these public libraries, to observe the ones used by the visually impaired people that attend them, and to evaluate the effectiveness of the accessible services offered by these libraries. It addresses the characteristics of the People with Visually Impaired and Accessibility for these people and their application in the reality of the public library and the Reference and Information Service. It presents the analysis of interviews conducted with Bachelors in Librarianship that manage four public libraries of the state and municipal spheres located in the city. It describes the services showed on interviews and concludes that there are few accessible services available in public libraries in Porto Alegre, and a large part of these services are concentrated in a single library, to which people with visual impairment are directed.

**Keywords:** Accessibility. Public library. People with visual impairment. Porto Alegre.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1 - Mapa da Casa de Cultura Mario Quintana

Figura 2 - Fachada da Casa de Cultura Mario Quintana

Figura 3 - Biblioteca Erico Veríssimo

Figura 4 - Biblioteca Lucilia Minssen

Figura 5 - Mapa da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Figura 6 - Fachada da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul

Figura 7 - Mapa da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

Figura 8 - Fachada da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BEV	Biblioteca Erico Veríssimo
BLM	Biblioteca Lucilia Minssen
BPE	Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul
BPMJG	Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães
CC	Cargo de Confiança
CCMQ	Casa de Cultura Mario Quintana
FADERS	Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas Portadoras de Deficiência e de Altas Habilidades no Rio Grande do Sul
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFLA	Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas
INL	Instituto Nacional do Livro
NBR	Norma Brasileira
NCE/UFRJ	Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro
ONU	Organização das Nações Unidas
PCD	Pessoas com Deficiência
RS	Rio Grande do Sul
SESI	Serviço Social da Indústria
SNB	Serviço Nacional de Bibliotecas
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SRI	Serviço de Referência e Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UNESCO	Organização das Nações Unidas Para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>2</b>	<b>A BIBLIOTECA PÚBLICA</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA</b>	<b>16</b>
<b>4</b>	<b>AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL</b>	<b>18</b>
<b>5</b>	<b>A ACESSIBILIDADE E OS SERVIÇOS INCLUSIVOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>CONTEXTO DO ESTUDO</b>	<b>28</b>
<b>8</b>	<b>SUJEITOS DA PESQUISA</b>	<b>35</b>
<b>9</b>	<b>COLETA E ANÁLISE DOS DADOS</b>	<b>36</b>
<b>10</b>	<b>RESULTADOS DO ESTUDO</b>	<b>67</b>
<b>11</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>71</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>73</b>
	<b>APÊNDICE A – Roteiro de entrevista</b>	<b>78</b>
	<b>APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido</b>	<b>79</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Diz a Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948, p. 2), em seu Artigo 1º, que “todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade”. O direito à informação inclui-se nessa afirmação, pois somente de posse dela é possível o exercício da cidadania e o fortalecimento da democracia na sociedade, e essa informação deve estar acessível aos mais variados segmentos da população. Partindo dessa premissa, surge a preocupação com a inclusão das Pessoas com Deficiência (PcD) e o objetivo de desfazer qualquer barreira à informação, e os meios de se chegar a ela.

Entretanto, não é incomum um usuário com deficiência visual, no espaço da biblioteca, se deparar com a falta de rampas ou de qualquer sinalização que favoreça o seu acesso e a sua permanência no recinto. A dificuldade aumenta quando se trata do acervo, já que não é comum a preocupação em selecionar e adquirir materiais em braile ou audiolivros que propiciem o acesso e o uso da informação pela PcD visual.

Segundo dados de 2015 do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), o Brasil tem 6102 bibliotecas públicas municipais, distritais, estaduais e federais, nos 26 estados e no Distrito Federal. O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) estima 206.081.432 habitantes no Brasil em 2016. Assim, temos uma biblioteca pública para cada 33.000 habitantes, em média. Das bibliotecas públicas em terras brasileiras, 523 estão no Estado do Rio Grande do Sul. E de acordo ainda com os dados para o Estado do Rio Grande do Sul no SNBP, na capital Porto Alegre existem onze bibliotecas públicas, entre municipais e estaduais.

Porém, quantas dessas bibliotecas oferecem à comunidade condições de atendimento acessíveis? É possível apontar que muitas delas sejam adaptadas, respeitando a legislação que regulamenta a acessibilidade arquitetônica, mas podemos questionar quantas dessas possuem serviços e materiais realmente acessíveis a todos. E quais serviços acessíveis elas disponibilizam na prática aos usuários? Por meio de entrevistas com gestores da rede pública de bibliotecas na cidade de Porto Alegre este trabalho procura responder esses questionamentos.

A presente pesquisa procura responder quais os serviços acessíveis ofertados pelas bibliotecas públicas de Porto Alegre às PcD visual de sua comunidade. Isso foi feito através da investigação dos serviços acessíveis disponibilizados à comunidade com deficiência visual que frequentam as bibliotecas públicas, nas esferas estadual e municipal, localizadas em Porto Alegre/RS. Os objetivos almejados por essa investigação foram: identificar e descrever os serviços acessíveis disponíveis nessas bibliotecas públicas; observar os serviços utilizados pelas PcD visual que as frequentam e avaliar a efetividade dos serviços acessíveis oferecidos por essas bibliotecas.

Ao verificar a oferta de serviços que atendam às demandas das PcD visual nas bibliotecas públicas da cidade de Porto Alegre e descrevê-los, o presente trabalho pretende destacar a importância da informação acessível no meio público, analisando sua efetividade com base na literatura e em relatos de seus gestores, com o intuito de esclarecer quais as possibilidades de serviços acessíveis disponíveis aos usuários com deficiência visual da comunidade atendida pelas bibliotecas da cidade. A pesquisa visa a colaborar com uma análise maior quanto ao acesso público à informação acessível para a comunidade com deficiência visual da cidade, a qual poderá tomar esse trabalho como uma referência inicial na busca por outros serviços e sua melhoria junto aos órgãos responsáveis.

## 2 A BIBLIOTECA PÚBLICA

As bibliotecas são o principal ponto de partida para a busca de informação, para o conhecimento, a educação e o lazer, e precisam ser acessíveis a todas as pessoas, independente de suas capacidades motoras ou sensoriais. Elas devem oferecer, além da arquitetura adaptada, serviços acessíveis a todos, garantindo o atendimento igualitário e personalizado a todos os interessados. O manifesto publicado pela Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA) (1994) e aprovado pela Organização das Nações Unidas Para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) corrobora essa afirmação, caracterizando as bibliotecas públicas como o centro local da informação, que torna prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. Seus serviços devem ser oferecidos baseando-se na igualdade de acesso a todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. O manifesto ainda ressalta que serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos usuários que, por qualquer razão, não possam utilizar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo, minorias linguísticas e pessoas com deficiência. Também segundo a Fundação Biblioteca Nacional (FBN):

O conceito de biblioteca pública é bem mais amplo que os demais. O que melhor a caracteriza é ela ser plenamente aberta a toda a população local; é ser comum a todos; é destinar-se não a determinada comunidade (como é a biblioteca escolar, a universitária, a especial, a especializada e a infantil), mas a toda a coletividade. Ela deve ter todos os gêneros de obras que sejam do interesse da coletividade a que pertence. É nela, também, que se deve encontrar, além da literatura em geral, as informações básicas sobre a organização do governo e sobre serviços públicos em geral, tais como produtividade, saúde pública, fontes de emprego etc. (FBN, 1995, p. 16).

Partindo dessas definições, fica clara a importância da biblioteca pública no Brasil, sendo uma instituição cultural e educacional democrática com contribuição social na inclusão popular na Sociedade da Informação. É a partir do primeiro atendimento e das informações e conhecimentos adquiridos na biblioteca pública que os cidadãos poderão empreender qualquer avanço em seus questionamentos iniciais, sejam dúvidas a respeito do seu cotidiano, sejam questões de cunho

profissional ou mesmo trabalhos escolares. Ainda segundo a FBN (1995, p. 16), a biblioteca pública deve ser um ambiente verdadeiramente público, onde a convivência agradável, a troca de ideias e a discussão de problemas possam ocorrer, onde as pessoas possam se encontrar, conversar, saciar curiosidades, instruírem a si mesmas, criar e organizar atividades culturais. A biblioteca pública deve atuar como algo mais que um depósito de documentos de utilidade a todos. Ela deve ser uma referência quando a sociedade necessitar de um ambiente para lazer, trabalho e estudo. Deve ser, antes de tudo, um lugar acolhedor. Ainda conforme o Manifesto da IFLA para as bibliotecas públicas (1994)<sup>1</sup>, seus objetivos são desenvolver os hábitos de leitura nas crianças; assegurar uma sociedade informada, democrática e livre de preconceitos; garantir que toda pessoa tenha meios de desenvolver-se de forma criativa e ainda promover a cultura e o desenvolvimento cultural tanto do coletivo como do indivíduo. Esses objetivos reafirmam a relação da biblioteca pública com sua comunidade e sua importância para a sociedade.

Afirma Santos (2014, p. 55) que a biblioteca pública precisa se inserir na Sociedade da Informação, uma vez que dela se espera a apropriação, o uso e a disseminação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), com ênfase para a internet. Isso evidencia sua importância como meio de divulgação de conhecimento à comunidade atendida, que hoje não pode mais ser dita hegemônica. É interessante considerar que seus principais objetivos é contribuir para o crescimento do indivíduo e desenvolvimento da sociedade. Ela tem a informação como seu permanente objeto de trabalho, e deve cumprir a função educativa, comum no Brasil e países da América Latina, por inexistência ou precariedade das bibliotecas escolares, assim como as funções de lazer, informação e cultura. Aponta ainda o autor que a Sociedade da Informação atribui à biblioteca pública a missão de assegurar a democratização do acesso em rede e a oferta de produtos e serviços de qualidade que contribuam para a diminuição das desigualdades sociais. Nesse sentido, a criação de bibliotecas públicas pode ser elencada como uma das principais decisões para o desenvolvimento cultural de um país. Nelas circulam ideias, informações, desenvolvem-se conhecimentos novos baseando-se nos antigos, cria-se cultura e informações e hábitos informacionais necessários para o

---

<sup>1</sup> Documento eletrônico.

povo são divulgados. A biblioteca pública deve ser o berço do gosto pela leitura de todo cidadão.

Clarabuch (2006)<sup>2</sup> afirma que as bibliotecas públicas devem ser a porta de entrada para as TIC, sendo vital que apresentem aos usuários as tendências e novidades, por meio de contato com distribuidoras locais dessas tecnologias, estabelecendo com elas alguma forma de convênio. Um expositor de novidades TIC ao lado das novidades do mês pode ajudar a oferecer uma imagem mais moderna da biblioteca e despertar a curiosidade dos usuários. (Tradução do autor)

Cuty (2012, p. 32) afirma que “a chave para o desvendamento dos direitos culturais está na filosofia da vinculação entre o indivíduo e seus ambientes culturais”. A autora ressalta que tais direitos são direitos de todos e não apenas de minorias da sociedade.

No Brasil as bibliotecas só começam a ter visibilidade em 1971, como afirma Milanesi (1985, p. 39), quando o ensino no país passou por uma reforma educacional, através da lei 5692 de 1971, que visava à profissionalização do então ensino secundário, na tentativa de unificar os antigos ensinos primário e médio, revolucionando a escola brasileira. A reforma decretava a prática da pesquisa nas escolas, o que levou a uma maior demanda por livros e, por consequência, uma maior procura pelas bibliotecas, que possuíam os livros e enciclopédias para as pesquisas dos alunos. Antes disso, podemos citar aqui a criação do Serviço Nacional de Bibliotecas (SNB), em 1962. Uma de suas finalidades era estimular a criação de bibliotecas públicas em todo o País. Mais tarde, tal serviço foi incorporado ao Instituto Nacional do Livro (INL). (SPONHOLZ, 1984, p. 4).

Da mesma forma que as públicas, as bibliotecas para cegos surgiram para complementar as atribuições da educação e treinamento das pessoas que não podiam ler materiais impressos. E para que essas pessoas possam ter acesso e usufruírem dos materiais e serviços pensados para elas que estão nas bibliotecas públicas, se faz necessário um serviço de atendimento que esteja alinhado com o compromisso de bem atender a todos.

---

<sup>2</sup> Documento eletrônico.

### 3 O SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA PÚBLICA

Hodiernamente não é mais suficiente ser educado ou tratar bem a comunidade de usuários. Isso bastava há algum tempo atrás. A biblioteca pública precisa esforçar-se para prever suas necessidades e surpreender esses usuários. É necessário estabelecer uma comunicação com a comunidade na qual possam ser feitas críticas e sugestões que sejam transformadas em melhores produtos e serviços. Os usuários hoje esperam mais do que cortesia no atendimento da biblioteca, querem serviços que atendam e até mesmo superem suas expectativas. Accart (2012, p. 13) diz que um serviço de referência presencial é um lugar físico onde as pessoas são recebidas e onde podem encontrar informações, seja esse espaço na biblioteca, no centro de documentação ou no arquivo, e pode substituir ou estar associado a um serviço à distância. É o coração do atendimento na biblioteca.

A referência não é o único serviço da biblioteca, mas com certeza é um dos mais importantes, pois ajuda o usuário a localizar a informação de que precisa, de maneira personalizada. Isso é o que se espera de um Serviço de Referência e Informação (SRI). Neusa Dias de Macedo (1990, p. 12), em análise, conceitua o SRI como:

Um recorte do todo da biblioteca, com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para melhor canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades. Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público.

A autora diferencia o SRI do Serviço de Referência ao colocar o bibliotecário de referência à frente da interface entre informação e usuário, auxiliando com seu conhecimento profissional na busca e localização das informações. O SRI deve ir além do atendimento, ele deve condensar todas as características de sua biblioteca a fim de garantir o acesso à informação. Almeida Júnior (2013, p. 39) diz que o SRI na biblioteca pública é o espaço onde se pretende a relação entre a necessidade informacional do usuário e a informação. Acompanhando a evolução de outros serviços, o Serviço de Referência ampliou sua forma de atuação com a inserção de novas tecnologias na biblioteca, utilizando o meio virtual como o correio eletrônico, o

chat, formulários de questões, telefone e as redes sociais. Também o *marketing* tornou-se aliado da biblioteca, pois é por meio dele que a comunidade de usuários tomará conhecimento dos produtos e serviços prestados pela biblioteca. Além disso, a qualidade no Serviço de Referência é uma maneira de se realizar o *marketing* em uma biblioteca, com a boa prestação de serviços e bom atendimento.

Almeida Júnior (2013, p. 55) afirma que “as bibliotecas públicas [...] possuem entre suas características a de uma relação com os usuários voltada quase que exclusivamente para a orientação [...]”, argumentando que essa característica tem origem no público majoritário dessas, os estudantes. Para eles, segundo o autor, o processo de pesquisa já é entendido como parte da aprendizagem. Entretanto, mesmo para esse público que tem a aprender com a procura pela informação, o SRI tem mais serviços a oferecer do que apenas a indicação de locais de busca. O bibliotecário de referência pode ajudar e orientar no desenvolvimento de trabalhos escolares ou acadêmicos, organizando e sistematizando as informações localizadas pelos pesquisadores. A verificação dos materiais mais adequados às necessidades do usuário somente pode ser feita pelo bibliotecário de referência.

O bibliotecário de referência é insubstituível, pois é o responsável pelo atendimento, face a face ou através do computador, aos usuários. A qualidade no atendimento prestado aos usuários contribui para o *marketing* das bibliotecas, visto que seus usuários estão sempre em busca de novos produtos e serviços de qualidade. Os usuários são a razão de ser de uma biblioteca e para mantê-los satisfeitos é necessário um bom atendimento, qualidade do acervo, novidades nos produtos e serviços oferecidos e isso tudo irá contribuir para a divulgação da biblioteca. E, mais que qualquer outra face da biblioteca, o SRI deve estar aberto e focado na acessibilidade.

## 4 AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

O Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, que promulga a Convenção internacional das pessoas com deficiência e seu protocolo facultativo, ratifica os direitos e liberdades universais às pessoas com deficiência, e também define o termo pessoas com deficiência:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2009).

É recente no Brasil o atual uso do termo “pessoas com deficiência”, representa um significativo avanço em relação aos anteriores, que reduziam a pessoa à sua deficiência. O termo substitui aquele trazido pela Constituição de 1988 que adota o termo “pessoas portadoras de deficiência”, ainda comumente usado em nossa sociedade.

As PcD lutam por acessibilidade desde os anos 50, na chamada fase de integração, que durou cerca de 40 anos. Durante esse período, através da reintegração de adultos reabilitados, que ocorria dentro da própria família, no mercado de trabalho e na comunidade em geral, profissionais de reabilitação perceberam que essa prática era dificultada e até impedida pela existência de barreiras arquitetônicas nos espaços urbanos, nos edifícios e residências e nos meios de transporte coletivo, como afirma Sasaki (2006)<sup>3</sup>.

Para compreender melhor os indivíduos aqui denominados de pessoas com deficiência, é importante definir alguns conceitos. O Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 considera deficiência como “toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (DECRETO..., 1999)<sup>4</sup>. Representa a exteriorização de um estado patológico e, portanto, refere-se à biologia do ser humano.

Ainda o Decreto nº 3.298 considera PcD visual quem se enquadrar nas seguintes categorias:

---

<sup>3</sup> Documento eletrônico.

<sup>4</sup> Documento eletrônico.

Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores; (DECRETO..., 1999).

Também o IBGE define e categoriza a deficiência visual no glossário *on-line* do Censo 2010 como:

Deficiência visual - Incapacidade visual (mesmo com o uso de óculos ou lentes de contato, se a pessoa usá-los) dividida em: Incapaz de enxergar (pessoa se declara totalmente cega), Grande dificuldade permanente de enxergar (pessoa declara ter grande dificuldade permanente de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato); ou Alguma dificuldade permanente de enxergar (pessoa declara ter alguma dificuldade de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato). (IBGE, 2010).

Domingues, Carvalho e Arruda (2010, p. 8) corroboram a informação a respeito da acuidade visual da baixa visão e ainda afirmam que a mesma acarreta em diminuição da acuidade visual, dificuldade para enxergar de perto e/ou de longe, campo visual reduzido, alterações na identificação de contraste, na percepção de cores, entre outras alterações visuais.

Definidos os conceitos, sabemos que no Brasil, conforme os dados do Censo Demográfico realizado em 2010 (INSTITUTO..., 2011)<sup>5</sup>, 29.211.482 pessoas têm alguma dificuldade visual, 6.056.533 têm grande dificuldade visual e 506.377 são totalmente cegas, totalizando 35.774.392 milhões de pessoas com algum tipo de incapacidade ou deficiência visual. Em Porto Alegre, o mesmo estudo apontou 206.729 pessoas com alguma dificuldade visual, 37.055 com grande dificuldade e 6.020 cegos, em um total de 249.804 PcD visual.

De acordo com a ONU, dados de 2011 apontavam que 1 bilhão de pessoas vivem com alguma deficiência, uma em cada sete no mundo. A ONU ainda ressalta que 80% dessas pessoas vivem em países em desenvolvimento e mais de 50% delas não pode pagar por serviços de saúde (ONU, 2016)<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Documento eletrônico.

<sup>6</sup> Documento eletrônico.

Entretanto, como afirmam Diniz, Barbosa e Santos (2009, p. 65), a deficiência não é apenas um conceito biomédico, a pessoa com deficiência deve ser entendida em termos políticos e não somente científicos.

As PcD visual têm dificuldade em utilizar materiais impressos, e pertencem a uma comunidade distinta. Alguns são idosos aposentados, outros jovens estudantes e ainda podem ser pessoas empregadas em diversas profissões. Alguns podem até mesmo ter múltiplas deficiências. As bibliotecas públicas inclusivas precisam satisfazer as necessidades dessa comunidade distinta e oferecer serviços acessíveis para todos esses indivíduos.

## 5 A ACESSIBILIDADE E OS SERVIÇOS INCLUSIVOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

O Artigo 2º da Lei Federal nº. 10.098 de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000), define acessibilidade como 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.

A Norma Brasileira (NBR) 9050/04 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p. 10) expande esse conceito acrescentando, entre outros pontos, a possibilidade e condição de percepção e entendimento para essa utilização. Assim, percebe-se que a acessibilidade vai além de simplesmente facilitar o acesso à informação, mas, também, contempla as condições de decifração e compreensão dessa informação.

Ainda, de acordo com Mazzoni (2001, p. 31) “a acessibilidade não deve ser caracterizada por um conjunto de normas e leis, e sim por um processo de observação e construção, feitos por todos os membros da sociedade”. Logo, não basta apenas tornar os ambientes acessíveis, seja os espaços físicos ou a disponibilidade de informações, por meio de leis, mas também se faz necessário trabalhar a acessibilidade das pessoas e de suas atitudes. A inclusão é o resultado da sociedade onde o deficiente está inserido. Se a sociedade estiver mal organizada, a pessoa com deficiência será discriminada e terá barreiras de acessibilidade, institucionais e atitudinais, que impedirão a sua participação efetiva na sociedade e a sua independência. (LARAIA, 2009, p. 37). Dessa maneira, como afirmam Torres, Mazzoni e Alves (2002, p. 83), podemos entender que:

Acessibilidade é um processo dinâmico, associado não só ao desenvolvimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento da sociedade. Apresenta-se em estágios distintos, variando de uma sociedade para outra, conforme seja a atenção dispensada à diversidade humana, por essa sociedade, à época.

As barreiras mais difíceis de serem contornadas ainda são as barreiras de atitudes. Precisamos nos tornar também pessoas acessíveis e inclusivas, revendo nossas atitudes diárias, entendendo que todos têm direitos em uma sociedade democrática e que ninguém deve ser excluído por razão alguma.

Nesse sentido, segundo Sasaki (2005, p. 23), podemos dizer que uma sociedade adequada às necessidades de todos contempla a acessibilidade em seis dimensões, conforme apresentado no Quadro 1, abaixo:

**Quadro 1 – Tipos de Acessibilidade (Sasaki)**

<b>Tipo de Acessibilidade</b>	<b>Características</b>
<b>Acessibilidade Arquitetônica</b>	Não existem barreiras ambientais físicas em nenhum espaço ou equipamento urbanos e nos meios de transporte individuais ou coletivos.
<b>Acessibilidade Comunicacional</b>	Não existem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais, linguagem gestual), na comunicação escrita (jornais, revistas, livros, cartas, apostilas, incluindo textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, computadores e outras tecnologias assistivas para comunicar) e virtual (acessibilidade digital).
<b>Acessibilidade Metodológica</b>	Não existem barreiras nos métodos e técnicas de estudo (no âmbito escolar), de trabalho (no âmbito profissional) de ação comunitária (no âmbito social, cultural, artístico, baseado em participação ativa) e de educação dos filhos (no âmbito familiar).
<b>Acessibilidade Instrumental</b>	Não existem barreiras nos instrumentos e utensílios de estudo (materiais escolares, teclados de computador, materiais pedagógicos), de atividades da vida diária (tecnologia assistiva para comunicar, fazer a higiene pessoal, vestir, comer, andar, tomar banho) e de lazer e recreação (dispositivos que atendam às limitações sensoriais, físicas e mentais).
<b>Acessibilidade Programática</b>	Não existem barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas (leis, decretos, medidas provisórias) ou em regulamentos e normas de um geral (institucionais, escolares, comunitários).
<b>Acessibilidade Atitudinal</b>	Não existem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, que são quebrados por meio de programas e práticas de sensibilização e de conscientização das pessoas em geral e da convivência na diversidade humana.

Fonte: Sasaki, 2005

Essas dimensões abrangem a todos, PcD ou não, e possibilitam o acesso democrático aos espaços, equipamentos e informação, indo ao encontro do Design Universal, que preconiza o desenvolvimento de produtos, serviços e ambientes para serem usados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem adaptações especializadas. Pereira (2011, p. 123) afirma que acessibilidade abrange a todos que dela necessitam, sejam pessoas com deficiência ou não, de forma que crianças e idosos também fazem parte do grupo que requer atenção especial, seja esta atenção relativa à locomoção, aprendizagem ou ainda na área da inclusão social.

A fim de possibilitar que as PcD possam viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida é de infinita importância que tenham seu direito à informação garantido, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. O desenvolvimento de bibliotecas eficientes para pessoas que não são capazes de utilizar material impresso é muito importante, já que existem poucos livros disponíveis comercialmente em formatos acessíveis comparados aos que são publicados impressos para o público em geral. É preciso produzir coleções em formatos alternativos que estejam disponíveis aos usuários incapazes de manusear as estantes, assim como é necessário também desenvolver serviços especializados para essas pessoas. Porém, isso já se mostra um objetivo de difícil alcance, já que em diversos países, como o Brasil, por exemplo, ainda se luta para conseguir o básico da subsistência para os cidadãos, tornando a criação de qualquer biblioteca um desafio e, mais difícil ainda, uma que seja acessível para cegos. Bibliotecas para cegos, mesmo nos países de economia mais próspera, são pouco desenvolvidas se comparadas com as bibliotecas públicas não acessíveis. “A maioria oferece acesso a menos de 5% dos materiais publicados em seus países.” (KAVANAGH; SKOLD, 2009, p. 13).

A biblioteca pública precisa comprometer-se com uma constante avaliação de necessidades em conjunto com a comunidade de PcD, isso auxiliaria não só no projeto arquitetônico de *layout* e sinalização ou no oferecimento de equipamento adaptado, mas também auxiliaria no desenvolvimento de planos para o desenvolvimento de formatos alternativos para o acervo e no desenvolvimento de programas de promoção e desenvolvimento da leitura da comunidade. As PcD visual, em qualquer nível de deficiência que as torne incapazes de utilizar material

impresso, necessitam de acesso a serviços acessíveis da biblioteca pública que sejam voltados para o público cego em geral e sua comunidade. A biblioteca pública tem as melhores condições para ser a referência em ponto de acesso para todos os leitores incapazes de utilizar material impresso. Sobre o acervo da dessas bibliotecas, as Diretrizes da IFLA para Biblioteca Pública dizem que:

O desenvolvimento das coleções também deve basear-se no princípio do acesso universal e incluir a disponibilidade de formatos adequados para certos grupos de clientes, como, por exemplo, livros em braile e audiolivros para pessoas com deficiência visual. A tecnologia da informação e da comunicação (TIC) deve ser empregada para permitir acesso ao acervo da biblioteca e a outras fontes de informação disponíveis publicamente na internet, a partir do recinto da biblioteca ou de sítios à distância. (IFLA, 2012, p.13).

Essa afirmação reforça a ideia de que a biblioteca pública deve estar voltada ao atendimento acessível de toda sua comunidade.

As bibliotecas brasileiras, e em especial as bibliotecas públicas, precisam atentar-se também para a acessibilidade cultural, que segundo Cuty e Couto (2014, p. 5) “é uma categoria que contempla o registro da cultura subjetiva, ou seja, da diversidade das culturas nos ambientes que abrigam, expõem e divulgam a cultura objetiva, através da arte e de outras manifestações”. Cuty (2012, p. 20) ainda afirma que são os direitos culturais que “autorizam cada indivíduo ou sujeito representante de um coletivo a desenvolver a criação de suas capacidades”. É papel da biblioteca pública garantir a apropriação e desenvolvimento da cultura em sua comunidade.

As bibliotecas devem dispor de serviços inclusivos para as PcD visual. Os usos das TIC devem estar presentes no cotidiano da biblioteca e sua equipe deve alinhar-se com sua utilização, por meio de capacitação constante. Não apenas um espaço acessível deve ser garantido, mas também a atitude de toda a equipe da biblioteca deve ser inclusiva, acolhendo todas as diferenças de forma natural, ao mesmo tempo mantendo toda atenção e respeito dispensados a todos os usuários e personalizando o atendimento a cada seguimento do seu público. Também, segundo Kavanagh e Skold (2009, p. 12), “além disso, para melhorar o aprendizado de braile são necessários instrutores treinados, especialização no padrão Braille e materiais básicos como papel e gravação em relevo.” Entretanto, como já dito, apenas possuir materiais acessíveis no acervo não é suficiente. É preciso disponibilizar serviços que contemplem todas as necessidades informacionais dos usuários.

A biblioteca poderia oferecer um serviço de entrega a partir de bibliotecas itinerantes, entrega em casa, ou mesmo pelo correio, o que facilitaria o acesso à informação, uma vez que nossas vias públicas ainda estão muito longe de serem acessíveis e seguras para as PcD. Outra medida inclusiva que a biblioteca poderia tomar em sua rotina é a disseminação de informação pela rede. É vital direcionar as PcD visual a *sítes* acessíveis na rede e também muito importante que a biblioteca disponibilize equipamentos que possibilitem sintetizar a fala ou a saída da informação em formato braile, já que não é comum as pessoas terem esse equipamento em casa. Ainda outra medida inclusiva seria disponibilizar acesso a *softwares* leitores de tela e a leitores, que poderiam ser profissionais ou simplesmente pessoas voluntárias.

A informação sobre os serviços da biblioteca deve estar disponível em uma série de formatos para os variados públicos, e catálogos eletrônicos deveriam estar totalmente acessíveis a todos. O serviço de biblioteca ideal deve atender cada indivíduo, independentemente do seu grau de limitação visual, dando acesso aos materiais e informação na hora em que necessitem, em formato que possam utilizar, em quantidades que sejam suficientes, e que compreenda suas necessidades.

## 6 METODOLOGIA

A metodologia do presente trabalho aborda o tipo de estudo, os instrumentos de coleta de dados e o método de estudo.

Busca-se com o presente trabalho, além de saber quais as necessidades da comunidade de usuários das bibliotecas, evidenciar quais serviços acessíveis estão disponíveis para eles.

Como dito por Ludke e André (1986, p. 2), a pesquisa é um esforço de elaborar conhecimento sobre aspectos da realidade na busca de soluções para os problemas expostos. O trabalho foi realizado por meio de pesquisa de campo com abordagem qualitativa, conduzida por meio de estudo de caso de caráter exploratório e descritivo que visa a identificar e avaliar a qualidade dos serviços acessíveis nas bibliotecas públicas.

Afirma Gil (2002, p. 41) que a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, a fim de esclarecê-lo. O estudo de caso, conforme Yin (2005, p. 32) consiste em uma investigação empírica, que estuda um fenômeno contemporâneo dentro de seu próprio contexto, quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão bem definidos. Na pesquisa qualitativa, o pesquisador é o elemento primário na coleta de dados e assume o papel de observador e explorador a fim de chegar a problemas estabelecidos, descrever e estabelecer ações.

Para a coleta de dados da pesquisa, foi utilizada uma entrevista semi estruturada guiada por pontos de interesse (Apêndice A), onde, segundo Ludke e André, não existe a imposição de uma ordem rígida de questões e o entrevistado discorre sobre o tema proposto com as informações que ele possui e que são o foco da entrevista.

A grande vantagem da entrevista sobre outras técnicas é que ela permite a captação imediata e corrente da informação desejada, praticamente com qualquer tipo de informante e sobre os mais variados tópicos. Uma entrevista bem feita pode permitir o tratamento de assuntos de natureza estritamente pessoal e íntima, assim como temas de natureza complexa e de escolhas nitidamente individuais. Pode permitir o aprofundamento de pontos levantados por outras técnicas de coleta de alcance mais superficial, como o questionário. (LUDKE; ANDRÉ, 1986, p. 34).

As entrevistas foram gravadas e totalmente transcritas, sendo utilizados no presente trabalho, excertos dessas transcrições.

Todos os entrevistados receberam e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. (Apêndice B). Os dados das respostas foram organizados conforme as perguntas respondidas, a fim de tornar possível a análise dos dados. A análise dos dados foi feita manualmente e sua apresentação se dá em blocos, contendo as transcrições dos relatos, seguidas das respectivas análises, almejando assim, responder à pergunta inicial do problema de pesquisa.

## 7 CONTEXTO DO ESTUDO

O município de Porto Alegre possui onze bibliotecas públicas sendo quatro no âmbito municipal e sete na esfera estadual. (Quadro 2).

**Quadro 2 – Bibliotecas Públicas em Porto Alegre**

<b>Bibliotecas do Município de Porto Alegre (vínculo municipal)</b>	<b>Bibliotecas do Estado do Rio Grande do Sul (vínculo estadual)</b>
<b>Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães (BPMJG)</b> e Biblioteca do Atelier Livre de Porto Alegre (Bairro Menino Deus).	Biblioteca Pública Municipal Leopoldo Bernardo Boeck (Bairro Jardim Itu Sabará).
Biblioteca Pública Municipal Leverdógil de Freitas (Bairro Lomba do Pinheiro).	Biblioteca Pública Municipal Estadual do Vida Centro Humanístico (Bairro Rubem Berta).
Biblioteca Ecológica Infantil Maria Dinorah (Bairro Moinhos de Vento).	Biblioteca Pública Estadual Professor Romano Reif (Bairro IAPI).
	Biblioteca Pública Estadual Lígia Beatriz Meurer (Bairro Floresta).
	<b>Biblioteca Érico Veríssimo (BEV), Biblioteca Lucilia Minssen (BLM) e Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul (BPE)</b> (Região Centro).

Fonte: Santana, 2017

Para esse estudo foram selecionadas quatro bibliotecas localizadas na cidade de Porto Alegre, sendo três do âmbito estadual e uma do âmbito municipal, destacadas no Quadro 1. Como critérios para a seleção foram elencados que as bibliotecas pertencessem à esfera pública, seja estadual ou municipal, e que fossem gerenciadas por Bacharéis em Biblioteconomia.

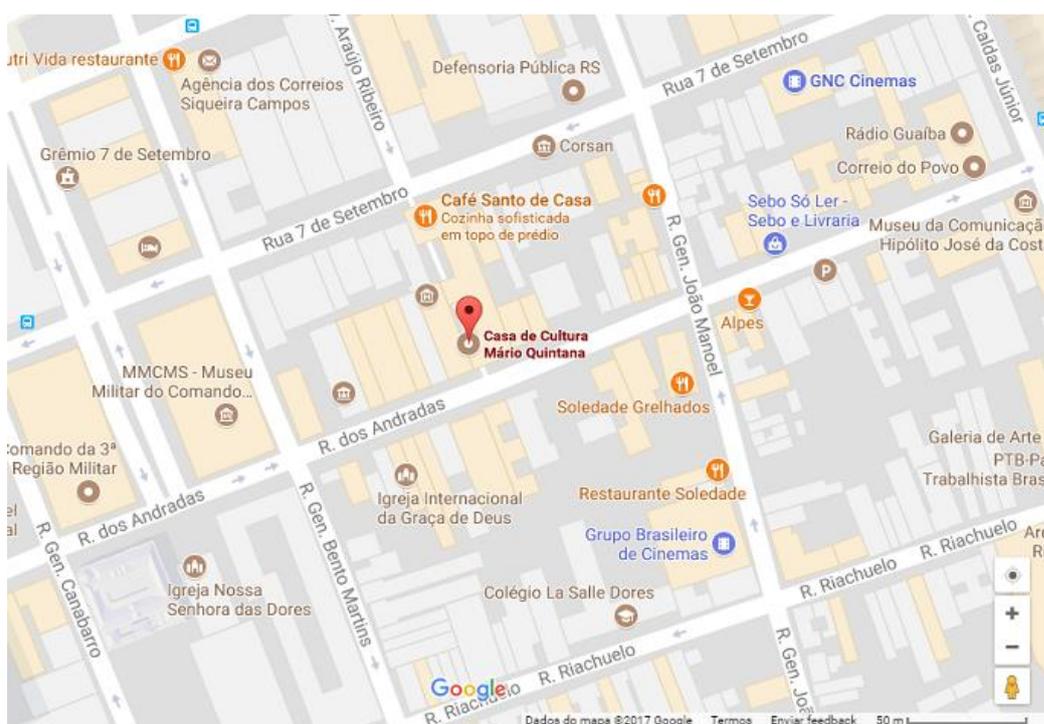
A Biblioteca Lucilia Minssen é uma instituição da Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Sul criada em 1954 para oferecer um acervo de livros infanto-juvenis e promover atividades culturais voltadas para crianças e jovens. O acervo da biblioteca possui 17 mil volumes, a eles acrescidos folhetos, periódicos, gibis e jogos. Seu objetivo principal é a formação do jovem leitor e incentivo a leitura. Para tanto, promove atividades culturais e de lazer, como: encontro com escritores, palestras, saraus, seminários, cursos e oficinas, lançamentos de livros, hora do conto, teatro infantil na Sala Lili Invento o Mundo aos fins de semana e sessões de teatro para escolas durante a semana. A BLM está aberta de terças a sextas, das 9h

às 18h30 e aos sábados e domingos das 14h às 18h. O contato pode ser feito através do telefone (51) 32257089.

A Biblioteca Erico Veríssimo foi inaugurada em 27 de setembro de 1990 e é uma biblioteca pública especializada em Literatura e Artes, com mais de 16 mil obras no acervo. Tem como propósito, prestar assessoria aos Núcleos e Instituições da Casa de Cultura Mario Quintana (CCMQ), além de possibilitar o acesso a seu acervo aos visitantes e público em geral. Disponibiliza aos seus usuários serviços de leitura, pesquisa local e empréstimo domiciliar. A BEV está aberta de terças a sextas, das 13h às 18h e sábado, das 14h às 18h. O contato é feito pelo telefone (51) 32288378.

Ambas estão localizadas no prédio da CCMQ, no Centro Histórico de Porto Alegre.

**Figura 1 – Mapa da Casa de Cultura Mario Quintana**



Fonte: Google Maps

**Figura 2 – Fachada da Casa de Cultura Mario Quintana**



Fonte: Santana, 2017

**Figura 3 – Biblioteca Erico Veríssimo**



Fonte: Santana, 2017

**Figura 4 – Biblioteca Lucilia Minssen**

**Fonte: Santana, 2017**

A Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul, aberta ao público em 21 de janeiro de 1877, possui um acervo de aproximadamente 240 mil volumes, incluindo enciclopédias, dicionários, almanaques, folhetos, revistas, jornais diários e locais para leitura no local, livros que abrangem as várias áreas do conhecimento humano, das ciências exatas à arte e filosofia, passando pela literatura nacional, estrangeira e regional. Possui acervo de obras em braile e livros em áudio, para as PcD visual. No setor de multimeios, possui materiais didáticos em mídia digital para consulta no local ou empréstimo entre bibliotecas. Para as pesquisas científicas e escolares, a biblioteca mantém um setor de estudos e pesquisas, com recortes, folhetos e materiais diversos de atualidades. O acervo do Setor Braille é constituído, de aproximadamente 1.500 títulos de literatura e livros didáticos e ainda mais de 750 volumes em áudio que estão à disposição para consulta e empréstimo. A BPE está aberta de segundas a sextas, das 9h às 19h e aos sábados das 14h às 18h. O setor Braille funciona as segundas e aos sábados das 14h às 18h, e de terças a sextas das 9h às 19h. Contato pelo telefone (51) 32216308.

**Figura 5 – Mapa da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul**



**Fonte: Google Maps**

**Figura 6 – Fachada da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul**



**Fonte: Santana, 2017**

A Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães, estabelecida em 9 de novembro de 1978 em seu atual endereço, dispõe de um acervo de 36 mil livros



**Figura 8 – Fachada da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães**



Fonte: Santana, 2017

## 8 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos selecionados para esta pesquisa são Bacharéis em Biblioteconomia responsáveis pelas bibliotecas públicas municipais e estaduais situadas na cidade de Porto Alegre que fazem parte do contexto deste estudo. Uma das bibliotecárias exerce o cargo de agente administrativo do Estado, mas desempenha a função de bibliotecária. As outras profissionais exercem o cargo e a função de bibliotecário.

A fim de resguardar as identidades das pessoas que colaboraram com esse trabalho, cada uma será identificada como Sujeito numerados de 1 a 4, como mostra o Quadro 3:

**Quadro 3 – Apresentação dos Sujeitos**

Sujeito	Idade	Área de formação	Tempo de formatura	Atual cargo na biblioteca	Tempo de trabalho na biblioteca
Sujeito 1	49 anos	Graduação em Biblioteconomia	25 anos	Diretora	13 anos
Sujeito 2	33 anos	Graduação em Biblioteconomia	9 anos	Diretora	2 anos
Sujeito 3	60 anos	Graduação em Biblioteconomia	31 anos	Bibliotecária gestora do processamento técnico	14 anos
Sujeito 4	69 anos	Graduação em Biblioteconomia	10 anos	Agente administrativo	26 anos

Fonte: Santana, 2017

## 9 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A seguir são apresentadas as respostas às questões do instrumento de coleta de dados utilizado neste estudo. As transcrições respeitam a oralidade dos sujeitos.

### **Pergunta 1: A biblioteca pública possui estudo de comunidade e usuários para identificar as PcD visual?**

**Sujeito 1:** *Olha nós fizemos, mas já tem muito tempo né, inclusive fizemos um levantamento junto com a Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas Portadoras de Deficiência e de Altas Habilidades no Rio Grande do Sul (FADERS), que é a fundação aquela de apoio aos deficientes, de pessoas com deficiência que havia no entorno, na cidade. Até me surpreendeu na época que era um número bem grande, eu não me recordo agora, mas tem um percentual bem grande de deficientes visuais na cidade de Porto Alegre, então na época nós fizemos porque justamente veio para cá, isso foi em 2011, não em 2006 eu acho, que nós recebemos um acervo também, nós tínhamos um pouco material em braile então mas nós não tínhamos um setor braile. Então nós recebemos um acervo que estava na CCMQ e ele estava assim, na verdade depositado, tava numa sala fechada, então nós trouxemos para cá. Aí por isso a gente sentiu a necessidade de identificar essa coisa da existência, entende, como seria o público, enfim, para utilizar esse material e daí fizemos o setor braile, né. A gente tem uma parceria com a Fundação Dorina Nowill também, que nos manda periodicamente obras, e nós temos, mas no momento está parada para fazer uma manutenção, uma impressora braile, que a gente todo ano imprimia obras de autores gaúchos ou as obras aquelas exigidas para o vestibular, para dar acesso porque não se imprime livros em braile, é difícil, né. E tem deficientes visuais que nasceram já com a deficiência e foram alfabetizados em braile, então alguns preferem ler ainda em braile, né. Já aquela pessoa que teve um acidente ou alguma doença que causou a cegueira ou a baixa visão, é difícil ela entender o braile, então a gente tem os livros em áudio aí para esse tipo de público. Mas houve nessa época esse tipo de estudo, inclusive na época nós capacitamos também, em parceria com a FADERS, todos os funcionários*

*para poder lidar com uma pessoa com deficiência, porque eu mesma, depois que veio esse acervo eu me dei conta que na faculdade a gente nunca aprendeu nada disso, né. Pô, eu tenho um setor braile, que eu vou trabalhar com um tipo de público que eu nem sei como conduzir essa pessoa, então é por isso que a gente buscou essa parceria da FADERS, e daí com a FADERS a gente fez o convênio que trouxe essa funcionária que está até hoje conosco, ela é cedida da FADERS para fazer esse trabalho com esse público, então na época nós capacitamos os funcionários para saber como conduzir, alguns fizeram, porque a servidora, essa que está aqui conosco no setor, ela dá cursos de leitura e escrita braile também, então tiveram noções assim para entender um pouco, né, como é que era este universo. E sempre que entra alguém novo na biblioteca, até hoje a servidora treina nesse sentido, né, seja estagiário, estagiário curricular, funcionário, então sempre passa ali no treinamento com a servidora para que todo mundo saiba atender se vem uma pessoa com deficiência, não só localizar o material nas estantes, enfim, mas saber receber essa pessoa aqui na biblioteca.*

Partindo da fala do Sujeito 1, percebe-se que a preocupação com a PcD visual na biblioteca existe há bastante tempo. No entanto, o estudo de comunidade e usuários focando a acessibilidade foi pensado somente no momento em que a biblioteca recebeu um acervo braile significativo, vindo da CCMQ para complementar o já existente na biblioteca. Entretanto, a iniciativa de buscar convênios e capacitação para a equipe visando ao melhor atendimento, mostra o comprometimento da gestão com a inclusão dessas pessoas.

**Sujeito 2:** *Então, quando eu participei desse encontro de leitura inclusiva que eu te falei, eu vi que existe uma possibilidade de se ter no cadastro do usuário, né, essa observação, mas a gente não tem isso hoje, na verdade a gente conhece nossa comunidade, a gente tem um público bem pequeno de pessoas com deficiência visual, cegos e baixa visão. Baixa visão, na verdade, nós temos bastante, principalmente por causa dos idosos, porque eles precisam. Mas, a gente não tem hoje um levantamento, por exemplo, dessas pessoas que têm deficiência visual. Até porque hoje a gente tem como referência, por mais que a gente tenha o acervo em*

*braile, a gente tem como referência o setor de braile da BPE, né, que concentra mais e tal. Então a gente tem batalhado para isso, tem disponibilizado alguns materiais, mas não conseguimos chegar ainda no nosso objetivo de atender bem essa comunidade. A gente até tem alguns títulos em braile, todo aquele nosso acervo ali é de braile, mas como braile ocupa muito espaço, todo aquele acervo ali é muito pouco. Então a gente tem até contato com a Fundação Dorina Nowill, para trazer mais material, a gente tem demanda normalmente desse público, tanto de baixa visão quanto de cegos, de audiolivros, então já recebi pessoas pedindo audiolivros de romance, de poesia, para levar para as pessoas poderem ouvir, mais que o braile.*

O Sujeito 2 argumenta que a biblioteca não possui um estudo de usuários que foque nas PcD visual porque essas pessoas em sua comunidade são poucas e de convívio frequente. Dessa forma, é afirmado que os usuários já são conhecidos, mesmo que não estejam identificados em seus cadastros como deficientes. A comunidade de usuários da BPMJG possui, entretanto, bastante usuários idosos, com baixa visão. No entanto, como dito acima, a equipe da biblioteca ainda não tem um registro da condição desses usuários.

**Sujeito 3:** *Não, a BLM não possui esse estudo, desde que eu estou aqui, não foi feito. Não tenho conhecimento se foi feito antes.*

O Sujeito 3 afirma que a BLM não possui estudo de comunidade e usuários focado nas PcD visual. Também não tem conhecimento de ter sido feito tal estudo no passado.

**Sujeito 4:** *Não. Bastante tempo atrás, só isso foi antes de 2010, foi feito um estudo todo, não específico para deficiente visual, a gente fez assim um estudo de usuários geral da biblioteca, mas depois não foi feito mais, e para deficientes também não, nunca foi feito.*

O Sujeito 4 afirma que foi feito um estudo de comunidade e usuários que focava a comunidade total da BEV, porém, sem destaque para as PcD visual. Esse estudo foi feito há mais de cinco anos e nenhum outro foi feito desde então.

A partir desse primeiro questionamento a respeito do interesse das bibliotecas públicas em buscar conhecer seus usuários, sejam eles PcD visual ou não, nota-se que o estudo de comunidade e usuários não é uma prática comum a todas elas e, onde foi feito, ou está desatualizado ou não se preocupa em identificar as Pessoas com Deficiência.

O estudo de usuários, de acordo com Moraes (1994, p. 221), objetiva: determinar os documentos requeridos pelos usuários; descobrir os hábitos dos usuários para a obtenção da informação, bem como as maneiras de busca; estudar o uso feito dos documentos; e estudar a maneira de obtenção do acesso aos documentos. Dessa forma, esse estudo é instrumento fundamental para a formação e manutenção do acervo da biblioteca pública e, principalmente, para a formação e manutenção de um acervo que atenda a uma comunidade específica de usuários que necessitam de atenção especial, como as PcD visual.

## **Pergunta 2: Como é o atendimento no SRI às PcD visual?**

**Sujeito 1:** *É, esse agora, no momento, assim, eu tinha antes, que a minha equipe vem se reduzindo ao longo dos anos, né, infelizmente, seja por aposentadoria ou, eu tinha, quando eu entrei em 2013, a gente tinha seis ou sete Cargos de Confiança (CC), que eu trouxe bibliotecários, né, eu tive essa oportunidade, estavam ali vazios. Eu disse “secretário, me deixa”, né, e aí eu trouxe todas bibliotecárias, para trabalhar, na época conosco aqui. E entra governo sai governo, daí “ah, corta dois, corta três”, bom, agora só me restou um CC, que é o senhor que faz tudo, quero dizer, não tem ninguém da área como CC, e bibliotecários, o concurso do Estado, o último que foi feito foi o que eu entrei, em 91, então há mais de 20 anos, né, que não se faz concurso pro Estado, de bibliotecário, então as pessoas, vários colegas daqui já se aposentaram, que estavam antes de eu chegar, então eu não tenho mais alguém bibliotecário acompanhando a*

*servidora, que não é bibliotecária, que é pedagoga, no setor braile. Então a gente faz meio que um quebra-galho com os funcionários que já estão a tempo e que já tem essa noção do atendimento e com os estagiários de Biblioteconomia, que no momento só estou com uma porque essa coisa das economias do Estado, eu tô com quatro vagas em aberto e eles estão pensando se eu posso ainda botar alguém aqui, preencher essas vagas. Eu tô pedindo para preencher com gente da Biblioteconomia, porque eu preciso, né, então eles estão estudando o meu caso. Então eu não tenho como, então só quem tá fazendo no momento é a servidora e os funcionários ou os estagiários que estão na hora que chega deficiente, aí faz aquela conversa, tenta descobrir exatamente o que ele quer, oferece outras dicas também, se ele veio procurar simples sugestões de leitura. Mas nós temos um público ali no braile que vem buscar material especializado, a gente tem alguns estudantes de universidade, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), de outras universidades, que estão estudando Direito, ou línguas, então eles vêm buscar esse tipo de material, e a gente tem também, além da literatura, que é bem abrangente o nosso acervo, nós temos material de legislação, geografia, história, enfim, outros assuntos, língua portuguesa. Em braile também, em áudio eu tenho mais focado alguma coisa de religião, filosofia e grande parte literatura, né, não tenho tanto assim, eu acho que tem alguma coisa de legislação, mas bem pouco em relação ao braile. Então a gente faz essa conversa na medida do possível, né. A servidora, que é essa pedagoga cedida da FADERS, ela conhece muito esse público, ela trabalha há anos com esse tipo de público, e a gente já tem um grupo de usuários frequentes do setor que a gente já conhece. A pessoa que geralmente tá na biblioteca, eu me lembro, eu trabalhei, antes de vir para cá eu trabalhei em uma biblioteca de bairro, que é um universo menor, então tu sabia, a pessoa vinha te pedir sugestão, tu já sabia que ele gostava de suspense, aí tu já sugeria. Então tu conhece, tu acaba conhecendo o teu público, essa servidora tem isso, né, embora eu não tenha todos os dias ali, em todo o tempo às dez horas por dia, alguém da área de Biblioteconomia, mas os funcionários que estão ali há anos no setor de referência, que fica bem defronte, também fazem esse atendimento para o público com deficiência visual. É o que temos por enquanto.*

O Sujeito 1 relata que o SRI da biblioteca ainda não atende como a direção gostaria, por falta de pessoal especializado, mas que conta com uma pessoa, cedida pela FADERS, para atender essas PcD visual. A BPE ainda conta com estagiários e funcionários para o atendimento de referência, que são treinados por essa servidora cedida, que não é bibliotecária, mas pedagoga. A atitude no atendimento, que é bastante baseado na experiência de trabalho diária com o público com deficiência visual, segundo comentário do Sujeito 1, é conversar com o usuário e tentar descobrir qual a sua demanda e oferecer sugestões de leitura no caso da busca ser por literatura de lazer.

**Sujeito 2:** *Então, na verdade a gente tem, até em função de o nosso público ser um público bastante específico, um cuidado muito grande com o público por várias questões, a gente trabalha muito com idosos, por exemplo, a gente teve uma dificuldade para atender pessoas com cadeira de rodas, porque não tem elevador, até pro cego descer e subir é mais complicado. A gente tenta atender da melhor forma possível, mas não chega a ter um treinamento específico, como a gente tem esse princípio de atender bem todo mundo, eles entram na mesma categoria, fazer o máximo possível para poder atender a expectativa, e aquela nossa regra da Biblioteconomia: “Se eu não tenho, eu sei quem tem”, então a gente encaminha para quem pode atender. Inclusive, eu tive um contato bastante próximo com a Fundação Dorina Nowill quando trabalhei em uma editora, e a gente fazia as versões eletrônicas dos livros para leitores de tela e aí sabendo disso, a gente recomenda, que as pessoas entrem em contato com a Fundação Dorina Nowill, porque eles tem esse acervo e eles disponibilizam para as pessoas, então a gente consegue dar conta por aí.*

O Sujeito 2 relata que a biblioteca não possui um atendimento especializado para PcD visual, mas que mesmo assim a equipe de funcionários e estagiários faz o possível para atender as demandas desses usuários, já que a biblioteca é bastante procurada por idosos, com baixa visão. A BPMJG, quando não consegue atender as necessidades informacionais dos usuários com deficiência visual, indica outros lugares onde a demanda pode ser atendida e, segundo comentário do Sujeito 2,

também recomenda o contato com a Fundação Dorina Nowill, que produz e disponibiliza material em braile de forma gratuita.

**Sujeito 3:** *Não tem nenhum atendimento especializado. Essas pessoas procuram pouco a biblioteca, e no caso de procurarem, elas vão ser atendidas de forma similar aos outros usuários.*

A biblioteca não possui um SRI voltado para as PcD visual, como relata o Sujeito 3. Argumenta que a biblioteca não é procurada por esse perfil de usuário e que, no caso de receberem essas pessoas, elas receberão o atendimento padrão da biblioteca para todos os usuários.

**Sujeito 4:** *Olha, como a gente não tem livros em braile, então se a pessoa vem, normalmente vem acompanhada com alguém, né, a gente faz orientação porque a nossa biblioteca é especializada em literatura e artes, nós temos livros só dentro dessas áreas. Então, a gente orienta as pessoas que querem saber o que tem, como é, como não é, só que não tem como fazer empréstimo nem leitura de livros porque não tem nada em braile aqui.*

A BEV também não possui um SRI que visa a incluir as PcD visual em seu atendimento por não possuir acervo especializado para essas pessoas. O Sujeito 4 relata que, havendo um visitante deficiente, a equipe da biblioteca orienta sobre o conteúdo do acervo e como a biblioteca funciona, mas que não é possível oferecer outros serviços a essas pessoas.

Das quatro bibliotecas escolhidas para o estudo, apenas a BPE conta com alguém especializado para atender no SRI. As outras três contam com a experiência da rotina de atendimentos e vivências dos membros da equipe para solucionar as demandas dos usuários com deficiência, usando como referência a forma de atendimento que os usuários em geral recebem. Contudo, apesar das bibliotecas Lucília Minssen e Erico Veríssimo terem um perfil mais especializado de acervo e público, espera-se que uma biblioteca que se identifica como pública possa

realmente, mesmo que com ressalvas quanto à estrutura, atender a todos os perfis de público da comunidade. É possível que as bibliotecas em questão recebam interessados nos expoentes da literatura gaúcha ou crianças com deficiência visual, entretanto, não seria possível utilizar dos acervos dessas bibliotecas.

**Pergunta 3: A biblioteca possui quais serviços ao atendimento às PcD visual para a comunidade de usuários?**

**Sujeito 1:** *Nós temos, além do empréstimo de livros, a gente também faz impressões de material em braile se eles precisam, não muita quantidade, mas já aconteceu, por exemplo, de alguém vir pedir uma transcrição de um texto impresso em braile porque tinha que estudar, né, então nos trouxe ou nos indicou o livro, daí a gente fez e passou para o braile para essa pessoa. Nós temos também na parte mais cultural, oficinas, né, para esse público, oficinas de xadrez, nós temos os saraus poético-musicais também que integram as pessoas, inclusive nós temos muitos deficientes visuais que são musicistas também e que escrevem, então a gente procura integrar esse pessoal nessas atividades. E o que mais, deixa eu me lembrar, bom isso para o público com deficiência visual, né, mais específico é mais o atendimento mesmo e essas atividades que eu te falei, por enquanto. Que a gente também tem uma limitação da questão do funcionário, e para outras pessoas, por exemplo, para professores que atuam com pessoas com deficiência visual, a biblioteca oferece todos os anos, duas vezes por ano, um curso de leitura e escrita braile e um curso para professores de música que é Introdução à Musicografia Braile, para preparar o professor de música para ensinar música pro deficiente visual, que, o professor mesmo deste curso é deficiente visual, então ele que ensina com o apoio da servidora cedida que assessora ele também, para orientar os professores então nesse trabalho com o deficiente visual. A princípio é isso que eu me lembro agora.*

A BPE dispõe dos serviços de empréstimo, transcrição e impressão de material em braile, além de oficinas culturais, eventos e cursos na área musical que contemplam as PcD visual.

**Sujeito 2:** *O que a gente tem hoje é o acervo em braile e os audiolivros, isso é o que a gente consegue oferecer. A gente já fez atividades de contação de histórias, que atenderam escolas especiais e pessoas cegas participaram dessas atividades, e foi muito legal. E a gente teve ano passado uma atividade que foi, com certeza, a atividade mais legal de todas nessa área, que foi uma contação de histórias com audiodescrição e foi muito legal porque era uma contação de histórias que igualava as pessoas com cegueira e as que não tinham cegueira, porque todo mundo via a história vendado, e aí as pessoas que enxergavam, elas conseguiam ter a mesma sensação, como é audiodescritivo, tinha a questão do tato, a contadora passava os materiais, e aí passava o bolo com cheiro de bolo, então as pessoas iam tendo essa experiência, sabe? E realmente essa coisa de igualar todo mundo com a mesma sensação foi bem interessante e eles gostaram bastante, então acho que foi um dos casos de sucesso do ano passado. Os nossos terminais aqui são só terminais de consulta ao acervo. É só o que a gente consegue oferecer, a gente não tem nem computador para acesso, a gente só consegue oferecer acesso ao catálogo, mas a biblioteca tem rede wireless, então o pessoal traz muito o notebook para usar aqui, mas eu confesso que eu não me lembro de ter visto ninguém utilizando esse recurso por não enxergar. Não lembro.*

A biblioteca dispõe de acervo especializado em braile e áudio, que estão disponíveis para empréstimo domiciliar aos usuários. O Sujeito 4 relata que a biblioteca organiza eventos inclusivos que contemplam as PcD visual, mesmo quando elas não são o foco da ação.

**Sujeito 3:** *Nenhum, nenhum serviço de atendimento especializado. Eu não estava aqui, mas há relatos de que quando existia em uma sala à parte, aqui da biblioteca, mas próxima, um atendimento desse público. As colegas relataram que havia audiolivros e livros em braile, sob agendamento. Eu não vivi essa realidade, isso foi antes desses catorze anos que eu estou aqui. O acervo foi movido antes de eu assumir essa parte que eu faço aqui na biblioteca, que é o processamento técnico.*

A biblioteca não possui nenhum serviço visando ao atendimento das PcD visual, entretanto, o Sujeito 3 relatou que já houve na biblioteca um acervo em braile e áudio que era acessado sob agendamento, por falta de pessoal para atender. Esse acervo foi movido para a BPE.

**Sujeito 4:** *Olha, só orientação do que nós temos aqui, dos autores que nós temos, dos títulos que nós temos, uma indicação do nosso acervo, do que a gente possui de romance, o que a gente possui de poesia, sobre os livros principais do Erico Veríssimo, que é o nosso patrono, do Mario Quintana, então a gente dá essas informações gerais só, mas nada assim específico para os deficientes a gente não tem nada em especial.*

A biblioteca, por não possuir nenhum material acessível em seu acervo, não possui também nenhum serviço de atendimento focado nas PcD visual, segundo o Sujeito 4. Dessa forma, apenas a orientação sobre o acervo e funcionamento da biblioteca é possível, como já havia sido respondido anteriormente.

Abaixo, no Quadro 4, são listadas as bibliotecas públicas deste estudo e os serviços acessíveis ofertados por cada uma.

**Quadro 4 – Bibliotecas públicas e serviços acessíveis ofertados**

Bibliotecas públicas	Serviços acessíveis ofertados
<b>Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul</b>	Empréstimo de livros em braile e áudio, transcrição e impressão de textos em braile, oficinas de xadrez para PcD visual, saraus poético-musicais inclusivos e cursos para professores de música que ensinam PcD visual.
<b>Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães</b>	Empréstimo de livros em braile e áudio e eventos inclusivos de contação de histórias dentro e fora da biblioteca.
<b>Biblioteca Lucilia Minssen</b>	Atualmente, não é ofertado nenhum serviço acessível às PcD visual. No passado, houve um acervo de livros em braile e áudio com acesso sob agendamento.
<b>Biblioteca Erico Veríssimo</b>	Não oferece nenhum serviço acessível às PcD visual.

Fonte: Santana, 2017

**Pergunta 4: Quais materiais acessíveis para PcD visual você conhece?**

**Sujeito 1:** *Além dos livros, os mapas, nós temos, o que mais, jogos acessíveis, tem alguns jogos que eu não me lembro agora o nome, que são para deficientes visuais, mas eu acho que, que eu me lembro, mais o material impresso mesmo, né, mais são os livros mesmo, a gente tem livros que são em braille, e em letras ampliadas também, e também às vezes tem áudio, tem até um livro ali chamado “Um Ipê para Manuela” que ele tem esses três momentos no livro, o livro é todo em letras ampliadas para quem tem baixa visão, tem o texto em braille e tem um CD em áudio, a história em áudio também e nós temos mapas, nós temos livros sobre animais, sobre partes do corpo humano, que são para o deficiente visual sentir, tocar, saber a forma né, então nós temos também esse tipo de material. Bom, é isso o que eu me lembro.*

O Sujeito 1 relata conhecer o material que está no acervo da biblioteca, que são livros escritos em braille, com letras ampliadas, com alto relevo e em áudio, mapas e jogos acessíveis.

**Sujeito 2:** *Eu já ouvi falar bastante de softwares leitores de tela. Nessa experiência que eu te falei com a Fundação Dorina Nowill, a gente recebia as demandas pela editora, pelo atendimento ao consumidor, o pessoal tinha essa orientação de pedir para a gente mandar para a fundação Dorina Nowill para que eles pudessem converter pro Mecdaisy, daí é isso que a gente conseguia fazer. Eu sei que tem as impressoras braille que são caríssimas, fora da nossa realidade.*

O Sujeito 2 afirma conhecer os softwares leitores de tela, citando como exemplo o tocador Mecdaisy, desenvolvido pelo Ministério da Educação em parceria com o Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (NCE/UFRJ), além do acervo de livros em braille e áudio da biblioteca. Também foram citadas as impressoras em formato braille.

**Sujeito 3:** *Eu conheço, teoricamente, porque eu nunca trabalhei com eles, mas são os livros em braile e os audiolivros. Acho que é isso, o que eu conheço, mas eu nunca trabalhei com esses materiais.*

Embora não tenha experiência com o uso, o Sujeito 3 relata conhecer os livros em braile e os livros em áudio.

**Sujeito 4:** *Olha, na verdade eu acho que eu só conheço os livros em braile mesmo.*

O Sujeito 4 relata conhecer apenas os livros em braile.

Fica bastante evidente, a partir dos relatos dos sujeitos, que o livro impresso em braile ainda é o material acessível mais difundido, seguido pelos audiolivros. É interessante notar apenas uma vez foram citados os *softwares* leitores de tela, recurso bastante acessível que facilita muito a leitura para as PcD visual. O formato braile ainda é o principal recurso conhecido pelos Bacharéis em Biblioteconomia atuantes na rede pública em Porto Alegre.

#### **Pergunta 5: Quais desses materiais a biblioteca possui?**

**Sujeito 1:** O Sujeito 1 respondeu esse questionamento na pergunta seguinte, onde se encontra sua transcrição.

A biblioteca possui, além do acervo em braile e em áudio, máquina de datilografia em braile, regletes e punção para os usuários poderem escrever, e soroban para cálculos. Estão também disponíveis, segundo o Sujeito 1, lupas para pessoas com baixa visão e, inclusive, uma lupa eletrônica. Há também mapas e jogos acessíveis, que foram citados na Pergunta 4. Esse material está acomodado no setor junto ao acervo em braile.

**Sujeito 2:** *É, o que a gente tem aqui são os livros em braile e os audiolivros, a gente também tem aqueles livros que também são com ilustrações e que são para baixa*

*visão e para cegueira e eu acho que esses livros tem uma função bem legal, que é para as outras pessoas terem acesso de como que funciona isso, então ele faz uma inclusão ao contrário, que é trazer as pessoas para essa realidade e como ela funciona. E é isso que a gente tem aqui. E tem, não falando da cegueira especificamente, as lupas, todos esses recursos para ampliar, mas a gente não tem aqui. Mas estão na nossa lista.*

A BPMJG possui somente livros em braile e em áudio. Existe a intenção de adquirir outros materiais, porém a biblioteca não possui recursos para tal.

**Sujeito 3:** *Pois então, agora eu tô me lembrando que a gente recebeu uma doação de DVDs e que veio junto alguns audiolivros, agora eu tô me recordando, são poucos, talvez não chegue nem a dez, mas foram doações, não lembro também agora de onde, talvez da própria BPE, e a gente indexou esse material, de audiolivros. E tem esse livro em braile, que é o único livro em braile infantil que a gente tem aqui e ficou na biblioteca, independente desse não atendimento, mas ficou em função de que era do Mario Quintana, então aqui reúne cinco livros do Mario Quintana, nesse livro infantil. Então, ele ficou por que é livro infantil, e não porque necessariamente é livro em braile, não foi com essa ênfase.*

A BLM possui apenas um livro em braile, que ficou no acervo por ter textos infantis de Mario Quintana. O Sujeito 3 informa também que a biblioteca recebeu doação de audiolivros, mas são poucos. Cabe ressaltar aqui que a biblioteca já possuiu um acervo de livros em braile, que foi deslocado e anexado ao acervo da BPE há alguns anos atrás.

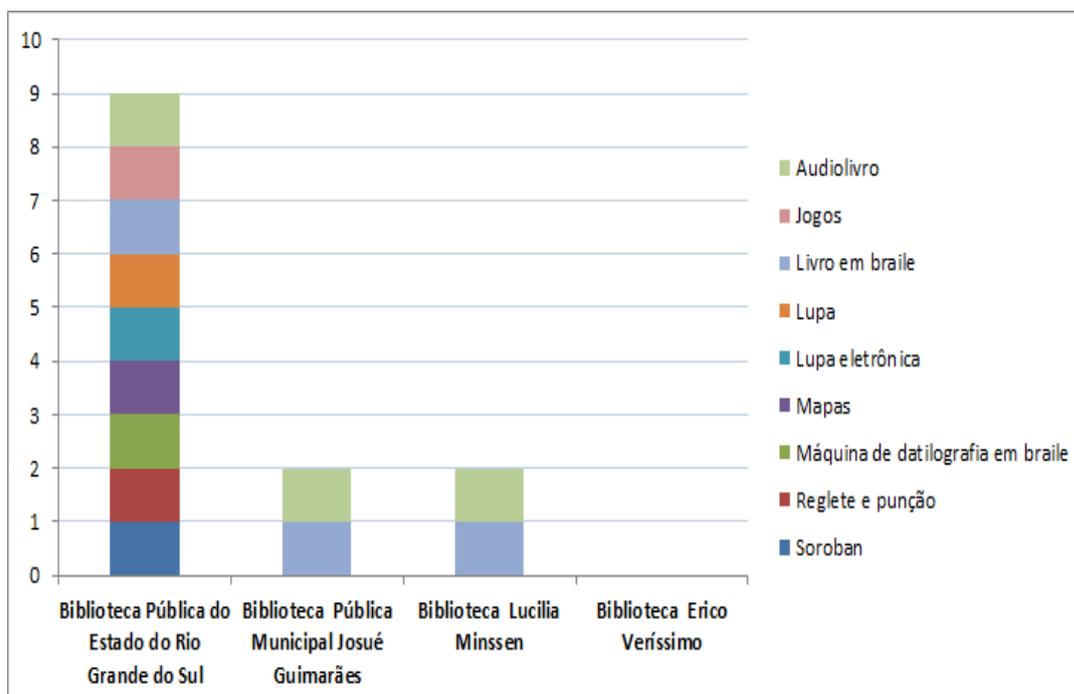
**Sujeito 4:** *Nada, nada, nada. A única época em que a gente tinha mais conhecimento da circulação de pessoas com deficiência visual era quando a BPE estava aqui, que eles tinha um setor de braile. Então as pessoas passeavam pela CCMQ, vinham aqui para visitar a biblioteca e a gente indicava lá o espaço da Pública, e aí eles visitavam lá o espaço. Mas depois que ela saiu daqui, a gente não tem mais, realmente quando vem alguém ou deficiente visual, é mais para*

*conhecimento da Casa, para saber o que a CCMQ tem, mas não específico na biblioteca, na biblioteca não temos procura de pessoas com deficiência para vir aqui. Normalmente eles estão conhecendo a Casa e passam por aqui, aí a gente dá as informações sobre a biblioteca. Eles não vêm buscar o serviço, eles vêm conhecer a Casa e aí ficam sabendo da biblioteca e se interessam.*

A BEV não possui materiais acessíveis às PcD visual.

A seguir, é apresentado um gráfico discriminando a variedade dos materiais possuídos por cada biblioteca do estudo.

**Gráfico 1 – Variedade de Materiais Que Cada Biblioteca do Estudo Possui**



**Fonte: Santana, 2017**

Por meio desse gráfico, torna-se visível o desequilíbrio da distribuição de materiais acessíveis às PcD visual, quando percebemos uma biblioteca com nove diferentes materiais disponíveis, duas delas com apenas dois tipos de material, e uma sem nenhum material que seja acessível aos deficientes visuais.

**Pergunta 6: Esses materiais são de fácil acesso pelos usuários?**

**Sujeito 1:** *Sim, todos eles estão acessíveis para esse público, inclusive nós temos uma máquina de datilografia braile, também, para quem precise usar, né, para escrever algum texto, ela também está disponível para o usuário da biblioteca, nós temos regletes e sorobans também se precisam usar, se a pessoa chega, precisa fazer uma pesquisa, não tem, esqueceu, não trouxe, ela usa. Temos lupas, nós temos uma lupa eletrônica, que amplia na tela, a imagem, e temos lupas manuais também, que foram adquiridas em um projeto que a gente fez há uns anos atrás. Então nós temos esse material todo. E esse material também é usado para ensinar às pessoas a leitura e a escrita braile, para treinar as pessoas, a gente apresenta. Temos a reglete, a punção, o soroban, que é para contar números, nós temos também, todo esse material é para uso do usuário do setor. Todos no setor braile. Esse tipo material está em um armário mas não está acessível, a servidora abre e fornece o material. Até porque aqui a gente tem uma coisa que está faltando nas estantes, não sei se o pessoal colocou, que é a numeração dos assuntos em braile, eu acho que colocaram, mas agora eu não me recordo. Porque a maioria dessas pessoas com deficiências visuais, elas não têm o hábito, isso é delas, isso eu já observei de anos, de circular entre as estantes. Elas chegam e procuram a servidora. Procuram o funcionário que está ali. “Eu vim, eu preciso de um livro de tal assunto, ou de um autor específico, ou eu preciso acessar algum tipo de material...”, esses dias um esteve procurando mapas e a gente tem ali, em alto relevo. E eles têm esse hábito de perguntar para a pessoa que está no setor, então a gente até acho que não, eu nunca vi, te juro, eu nunca vi nenhum deles, todas as vezes que eu chego no setor e tem algum deficiente visual ou que eu estou ali e vem alguém, eles se dirigem e pedem para a gente, para quem estiver ali, eles não têm o hábito de circular nas estantes, embora até a gente tenha tido o cuidado de deixar um bom espaço entre as estantes para eles poderem circular, mas eles não têm esse hábito.*

O Sujeito 1 afirma que todos os materiais citados no questionamento anterior são acessíveis aos usuários. Entretanto, estão em um armário que é acessado pela servidora responsável pelo setor, quando necessário. A existência da sinalização em

braile nas estantes foi questionada pelo Sujeito 1, porém foi verificado posteriormente que esta já foi aplicada. Foi comentado que as PcD visual que procuram o acervo da biblioteca não tem o hábito de circular pelas estantes e procurar sozinhas os materiais, ao invés disso, procuram direto o SRI buscando orientação.

**Sujeito 2:** *Então, o que eu vou te dizer? Vamos começar do princípio: Eu fiz o meu Trabalho de Conclusão de Curso sobre essa biblioteca, perguntando se as pessoas conheciam. As pessoas às vezes passavam na frente da biblioteca e não sabiam que ela estava aqui, as pessoas confundiam com a BPE. A gente faz um esforço muito grande para que as pessoas conheçam a biblioteca e utilizem, mas até pro público em geral é complicado, entende? Então é aquela coisa do trabalho de formiguinha. A gente tem tentado atender o público, um dos cuidados que a gente teve, o acervo em braile estava em algum canto escondido por aqui, e a gente colocou ele mais para lá para ficar mais perto da entrada, mas mesmo assim ainda não está no lugar ideal. Mesmo assim, a gente tenta ter esse cuidado, mas a gente reconhece que o ideal era ter um espaço adequado, com acervo adequado, com recursos, leitor de tela, enfim. E que fosse o primeiro lugar para chegar na biblioteca, então isso a gente infelizmente ainda não tem, mas é uma das coisas que a gente tem vários projetos, que um dia a gente chega lá. Tá na lista. Então, é o que a gente consegue oferecer hoje. A gente mudou o acervo para lá para facilitar, os CDs estão ali na frente pro pessoal que atende. Modestamente, o pessoal atende muito bem, sabe. Eles têm um cuidado muito grande com os usuários, então, a gente consegue, eles conhecem os usuários, sabem, conhecem o acervo, então conseguem atender melhor. E aí os CDs estão ali na frente também. Estão ali do lado, eles ficam no balcão, não é no balcão inacessível, eles estão ali pertinho para facilitar a localização.*

De acordo com a fala do Sujeito 2, a biblioteca ainda não está acessível, porém, está nos projetos da equipe aprimorar essa característica. O acervo em braile foi movido de um ambiente da biblioteca acessível por meio de escadas para uma posição mais próxima da porta de entrada e do balcão de atendimento, ficando

próximo ainda da sala de processamento técnico. O acervo em áudio fica armazenado junto ao balcão de atendimento, sendo acessível aos usuários. O Sujeito 2 ainda ressalta que o principal serviço acessível da biblioteca é o atendimento da equipe no SRI, que tem um cuidado especial com as PcD visual ao fazerem a ligação entre usuários e acervo.

**Sujeito 3:** *O acervo da biblioteca está disponível, mas uma pessoa com deficiência visual vai ter um pouco de dificuldade, nem aquela marcação no chão não tem, né. Mas, eu tô pensando como seria para deficiente visual, como seriam colocados, como seria reunidos ou organizados esses livros, nunca trabalhei com isso, mas é curioso, interessante de se pensar. Eu penso que pelo chão deveria ter alguma coisa, que já levasse para uma estante sobre isso, por exemplo, para o lado infantil, para o lado não infantil, no nosso caso aqui, a maioria é infantil. Mas enfim, não sei, nunca vivi essa realidade. Então assim, sobre o acesso, os acessos são fáceis para pessoas sem deficiência.*

O Sujeito 3 afirma que o acervo da biblioteca está todo à disposição nas estantes para os usuários. Entretanto, não há nenhuma medida para tornar esse acervo acessível às PcD visual. O Sujeito 3 levanta a questão da acessibilidade física, comentando sobre a necessidade de um piso tátil que ao menos auxiliasse na locomoção dos usuários e a localização do acervo.

**Sujeito 4:** *Sim, o nosso acervo está à disposição. Nós não estamos informatizados, nós temos um catálogo com fichas de autor e título, mas não é apropriado, não é o indicado para o caso do deficiente. Mas é uma maneira de saber o que a gente tem, né. Aí a pessoa chega e diz “eu quero um livro do autor tal”, aí a gente indica para pessoa. Ou essa pessoa vem aqui e diz “eu quero saber de um livro do tal autor lá, não sei qual é o título”, aí a gente vai pro catálogo e vai ver os títulos daquele autor que nós temos aqui. Aí a gente dá o assessoramento. Se a pessoa já sabe manusear o catálogo, ela vai direto no catálogo, se ela não sabe, ela vem e nos pergunta, depois a gente orienta lá nas estantes para ver a localização do livro, mais ou menos nesses termos assim.*

O Sujeito 4 comenta que o acervo está disponível nas estantes para consulta pelos usuários, mas que não está acessível para as PcD visual. Diz também que a biblioteca não possui um sistema informatizado de catalogação, utilizando o sistema de arquivo de fichas, que é manuseado pela equipe, mas que está acessível para usuários que queiram procurar sozinhos pelos assuntos. Porém, esse arquivo de fichas também não tem nenhum sistema de identificação acessível às PcD visual, impossibilitando seu manuseio por elas.

A partir das respostas a esse questionamento verifica-se que ainda não há um trabalho efetivo a fim de tornar os acervos acessíveis aos usuários com deficiência visual. Há medidas que minimizam o problema, como o deslocamento do acervo na BPMJG e a disponibilização de materiais pela atendente na BPE, porém, poucas atitudes foram tomadas no sentido de garantir a autonomia do usuário ao consultar o acervo nas bibliotecas. Ainda falta um espaço adaptado, com sinalização e segurança para que as PcD visual possam circular, profissionais capacitados para orientá-las e materiais de auxílio que estejam ao alcance de suas mãos.

**Pergunta 7: Quais ações a biblioteca desenvolve para o atendimento à PcD visual?**

**Sujeito 1:** *Então, a gente tem além do acervo em braile e em áudio, nós temos os cursos, oficinas que são oferecidas para eles, uma oficina de xadrez, e tem uma outra, a gente fez uma oficina de poesia também já, há uns anos atrás, em parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI), e isso gerou depois um concurso em nível estadual até, foi bem legal, a biblioteca entrou. Nós incluímos também pessoas surdas, com outras deficiências no concurso e saíram textos maravilhosos, assim. Então a gente tem às oficinas, temos os saraus poéticos, os saraus poético-musicais que também eles participam, eles participam de toda a nossa programação. Ontem, por exemplo, nós temos toda terça um projeto musical que chama “Chapéu acústico”, que é onde vem outros gêneros musicais que não a música erudita, mas gêneros assim, limitados a MPB, bossa nova, choro, jazz. Então, eles participam.*

*Quando são programas musicais, tanto recitais, quanto esse programa da terça, eles vêm, porque eles recebem, nós temos um newsletter, que nós temos um grupo, a gente criou no newsletter ali um grupo só com as pessoas com deficiência visual que a gente conhece. Daí quando vai um cartaz junto, por exemplo, vai o cartaz com audiodescrição, descrevendo o cartaz e dando a informação do evento. Então por isso que a gente fez até separado, porque facilita, porque daí a gente sabe. E aí eles recebem a programação, então, de certa maneira, eles participam de toda a programação cultural da biblioteca. Ontem tinha dois ou três no evento à noite, participando e ouvindo música, maravilhoso. E eles participam dos recitais também. Na verdade eles participam de praticamente tudo, né. As pessoas com deficiência visual, de palestras, já vieram participar. Então a gente tem o cuidado só de quando divulga para eles, fazer uma divulgação que não seja tão extensa, ou se vai um cartaz que vá a descrição do cartaz para ele saber, porque ele sabe que tem uma imagem ali né, o software lá diz para ele, mas não sabe o que tem na imagem. Então esse cuidado a gente tem tido.*

O Sujeito 1 retoma os serviços enumerados na pergunta 3 e cita também a participação em um concurso estadual de poesias há alguns anos atrás. Reforça ainda o projeto musical desenvolvido pela biblioteca, que é inclusivo. Por fim, fala da utilização pela biblioteca de um recurso de correio eletrônico para a divulgação acessível para o público de PcD visual. Segundo o Sujeito 1, essas pessoas participam de muitas atividades na biblioteca, mesmo as que não são voltadas para especificamente para elas.

**Sujeito 2:** *A gente tenta fazer com que todas as nossas ações atendam a maior quantidade de pessoas possível. Tu já deve saber que ações de leitura, por mais que as pessoas achem bonitas e maravilhosas, e mesmo sendo gratuitas, o convencimento do público é pequeno. A gente faz um esforço, a gente teve uma experiência ano passado, não tem nada a ver com isso, mas demonstra essa dificuldade, a gente fez uma feira de troca de livros com uma programação incrível e todo mundo olhava e dizia “Nossa, que legal, vai estar fulano, vai estar fulano...”, e o público foi muito pequeno, sabe. Então, todas as ações que a gente faz elas têm*

essa limitação, que é da divulgação, a gente tenta, mas não conseguimos ainda achar o caminho das pedras para fazer com que as pessoas percebam que a gente tá aqui tentando fazer o melhor. Mas, principalmente as atividades de interação, de contação de história, de mediação de leitura, essas atividades são atividades em que a gente consegue dar conta desse público. Então, a gente tem uma relação muito boa com o Centro Municipal de Educação dos Trabalhadores (CMET) Paulo Freire, que é uma escola que atende bastante alunos com cegueira, que foi a escola inclusive onde aconteceu essa contação de histórias com audiodescrição. E aí a gente tem nessa programação essa intenção, de atender o público, mas tem, isso que eu tô te falando, isso é um entrave que a gente tem, tem alguma coisa que a gente ainda não conseguiu destrinchar, para atrair. Então a gente fez algumas divulgações. O sucesso mesmo é nas contações de histórias, a gente tem um projeto no Hospital Presidente Vargas, que é de levar um baú para lá para contar histórias, trocar livros e eventualmente no hospital tem alguém com cegueira, e aí como a gente faz a contação, vou te dizer que agora eu percebi que a gente não tem nenhum livro acessível no baú que vai pro hospital, até pela questão de espaço, vai um bauzinho assim, pequeno, mas a gente leva os livros, e aí às vezes a gente tem no hospital esse público. O público da contação, a nossa melhor audiência é a ala psiquiátrica, e às vezes na ala psiquiátrica tem algumas moças com cegueira, então a gente acaba contemplando, mas não é aquele contemplando diretamente, tu entende? Se tem alguma pessoa, a gente acaba contemplando. A gente tem uma estrutura que ela permite que em vindo alguém com cegueira a gente consiga atender, mas chamar todo mundo para cá, para as pessoas chegarem aqui e não conseguirem usar como deveriam, é difícil e não é nosso principal caso de sucesso, infelizmente. Uma coisa que a gente tem um sonho na biblioteca, que é assim, e é interessante porque o fato da gente ter um público muito grande de pessoas idosas, que daí remete para essa coisa da baixa visão e da locomoção também, a gente tem um sonho encantado que a gente ia conseguir fazer o livro chegar na pessoa, estando em casa, sabe, e aí isso seria lindo, porque daqui a pouco a pessoa não consegue vir, imagina, conseguir levar o livro em braile para a pessoa em casa, ou um CD, porque os idosos têm muito essa dificuldade, mas às vezes chega o pessoal aqui com uma sacola com cinco livros pesados, tipo “Ai, como tá pesado”, mas vem

*uma vez a cada quinze dias, então troca os livros. Então é um público que tá na nossa lista, mas que a gente tá, como todos os outros, jogando com o que tem para atender. É o que a gente consegue fazer por enquanto. E uma coisa que a gente tem feito, é participar dessas discussões, a respeito da leitura inclusiva, como eu te falei, o encontro de leitura inclusiva, os próprios fóruns em que muito se fala das questões das barreiras de acessibilidade, a gente tem participado disso e isso tem trazido um outro olhar. Eu lembro que nesse encontro de leitura inclusiva, uma coisa que me chamou muito atenção foi o pessoal falando sobre surdocegueira, que foi uma coisa que eu não tinha ouvido falar ainda, e daí quando tu começa a pensar “Espera, como que faz? Como que atende?...”, sabe? Muito mais complicado. Enfim, tem várias pessoas para serem atendidas, e a gente vai jogando com isso. Normalmente a gente percebe a necessidade quando não consegue atender, né. Tipo, tentou atender e não conseguiu. A gente teve um caso em que, eu, boba, preparei uma contação de histórias maravilhosa para um grupo de velhinhos, lá embaixo, e eles não conseguiram descer as escadas. Daí a gente teve que reorganizar tudo de última hora. Mas claro! É que na verdade a gente combinou de vir o grupo, mas a gente não sabia da dificuldade de locomoção também, chegaram uns de andador e tal, e nós “nossa, não tem como descer a escada”, teve gente que não conseguiu sair do carro! A gente quando consegue fazer contratações de mediação e contação, enfim, escritores, a gente tenta levar essas atividades nos locais. Esse foi um grupo que depois, quando a gente teve a oportunidade, agente levou uma moça para trabalhar com eles lá, daí nós saudamos essa dívida com eles. Conseguimos atender. Essa coisa de levar, também é legal. A gente já teve grupos aqui de escolas especiais, com alunos cegos, que vieram para essa atividade de contação, mas também já levou pessoas para esses locais, para as escolas especiais, para atender esse público.*

O Sujeito 2 afirma que todas as ações da biblioteca procuram atender o maior público possível sempre, mesmo que com algumas atividades, como ações de leitura, a adesão do público seja pequena. Cita também como atividade cultural da biblioteca a feira de troca de livros, que mesmo tendo uma programação que visava atrair o público, teve pouca participação. O Sujeito 2 diz que a equipe ainda não

conseguiu encontrar uma maneira eficiente de alcançar as pessoas da comunidade ao redor da biblioteca. Porém, cita que nas atividades de interação, contação de histórias, mediação de leitura, a biblioteca tem obtido sucesso em atingir seu público, inclusive o público de PcD visual. Afirma que é na contação de histórias que está a maior adesão entre as ações culturais que atendem às PcD visual, exemplificando com a parceria com uma escola e projeto em um hospital da cidade, ações que alcançaram bastante pessoas cegas ou com baixa visão. Porém, o Sujeito 2 atenta para o fato de mesmo que as ações externas da biblioteca consigam incluir um público variado, ainda não é possível trazer essa inclusão para dentro do espaço da biblioteca. É relatado que o público da biblioteca é formado em grande parte por idosos com dificuldades de visão e locomoção, o que incentiva a equipe a almejar o desenvolvimento de ações que levem o acervo até os usuários, em casa. Por fim, o Sujeito 2 relata que a equipe tem participado das discussões sobre acessibilidade e trazido o aprendizado para a rotina da biblioteca, o que tem melhorado o atendimento, embora muito ainda tenha que ser feito.

**Sujeito 3:** *Nenhum serviço. Eu não vou te afirmar que nunca foi feito, até porque não sou eu quem organiza essa parte de eventos, eu acredito até que sim. Já aconteceu de virem em grupos, com uma pessoa guiando e explicando. São pessoas que vêm conhecer a Casa, fazem grupos de pessoas deficientes para conhecer a Casa, e já vieram na biblioteca dessa forma, mas daí o próprio guia se encarrega de fazer a apresentação. Agora, de eventos, eu não vou dizer que nunca foi feito nada, talvez já tenha sido feito. Mas assim, uma coisa sistemática, com programação, não.*

O Sujeito 3 afirma não ter conhecimento sobre ações para atender às PcD visual, pois não é responsável pelos eventos na biblioteca, mas acredita que já tenham havido. Afirma que já receberam grupos de pessoas com deficiência visual que foram conhecer a CCMQ acompanhadas por guias, mas que não foi feita a apresentação da biblioteca, já que os próprios guias haviam se encarregado disso. Afirma que não há uma programação para eventos na biblioteca. Na BLM há mais de um Bacharel em Biblioteconomia encarregado da gestão, sendo as

responsabilidades divididas entre estes. Não foi possível entrevistar a pessoa responsável pela organização de eventos por incompatibilidade de horários.

**Sujeito 4:** *Nada, nada, nada. A gente teve atividades em Abril, agora, teve atividades, concertos poéticos, uma coisa assim, que a gente tem de vez em quando alguma atividade. Mas aí não tem nada específico, nada focado neste problema das pessoas com deficiência visual. Mas mesmo assim a gente faz muito pouco atividades aqui. Porque a gente tinha um espaço maior, uma sala bem grande, que era anexa a biblioteca, e agora aquela sala foi tirada para outros setores, então nós ficamos só com aquele espaço pequeno, então quando a gente tem que fazer um lançamento, que teve o ano passado o lançamento de um livro, tem essas recitações poéticas aí, normalmente a gente tem que fazer em outro local, não aqui dentro da biblioteca, embora a biblioteca patrocine, vamos dizer. Ela é quem traz as pessoas para fazer esses eventos, mas aí tem que fazer em outro setor porque não temos espaço aqui na biblioteca. Normalmente a gente faz ali no mezanino. A biblioteca participa, mas não traz o público aqui para dentro. Quando a gente faz um evento desses, normalmente a gente quer aproximar o público da biblioteca, para saber como funciona, que daí a pessoa vai olhando, vai gostando e fica, vira visitante efetivo, mas infelizmente não temos essa oportunidade. Infelizmente é isso que a gente vê.*

O Sujeito 4 afirma que muito poucas atividades culturais, como lançamentos de livros e eventos de poesia, são feitas na biblioteca, por falta de espaço físico. Assim, também não há ações focadas nas PcD visual. A biblioteca carece de autonomia na execução dessas atividades.

Novamente há poucas ações focadas nas PcD visual. O serviço de correio eletrônico diferenciado e adaptado da BPE é um serviço interessante, por aproximar o usuário com deficiência visual da biblioteca e suas atividades. As demais ações desenvolvidas, também têm por objetivo trazer usuários para dentro da biblioteca e, em alguns casos, levar até eles, mas sem necessariamente procurar essas PcD visual. Nos casos em que não há nenhuma ação para o atendimento inclusivo, o

argumento foi a baixa procura de deficientes visuais pelos serviços das bibliotecas. Entretanto, talvez se essas mesmas bibliotecas se propusessem a desenvolver ações para atender as PcD visual, a frequência de suas visitas pudesse aumentar, sem que seja necessário desenvolver um acervo voltado para elas.

**Pergunta 8: A equipe da biblioteca recebe alguma capacitação com o objetivo de melhor atender às PcD visual?**

**Sujeito 1:** *Sim, todos. Desde que essa servidora entrou, todos são capacitados. Todos são treinados para atender no setor e como lidar com esse público. Inclusive, esses cursos de leitura e escrita braile, todos eles quando são novos, a gente coloca junto um funcionário que tá novo, por exemplo, na biblioteca, para ele ter noção do que é a escrita braile, porque ele não precisa aprender, mas para ele conhecer esse mundo, então a gente sempre oferece, também eu sempre convido os estagiários, os estagiários curriculares, ou se vem algum novo funcionário para que ele conheça, para que esteja preparado também para atender. Então tem, essa preocupação existe, e é importante que todo mundo saiba como lidar, senão, chega um usuário, a servidora não tá, aí fica mal atendida a pessoa, sai reclamando, e a gente não quer que ninguém saia reclamando, a gente quer que todo mundo seja bem atendido em todos os setores. Tem as nossas limitações, né. Às vezes tu pega um funcionário que tá mal humorado, daí tu tem que chamar aqui a pessoas e dizer “não, olha...”, ou deslocar, tirar de um setor que atende público e botar em um setor administrativo. Tem pessoas que realmente não tem o perfil para lidar com o público. Então, esse cuidado eu sempre tive também, porque no setor de referência, no setor braile, no empréstimo de livros e no atendimento ali da internet, o multimeios, tem que ser pessoas que têm paciência, porque às pessoas às vezes vem da rua já mal-humoradas, ou querem que a gente faça alguma coisa que não é nossa atribuição, e aí já saem xingando. Então a pessoa que está ali tem que saber como lidar com esse tipo de público, ela não pode revidar, ela tem que explicar, “as regras do setor são essas, isso não é nossa atribuição, nós podemos te ensinar até aqui...”. Ah, um outro serviço, mas que tá inativo agora, que eu me lembrei, porque os equipamentos eram muito antigos, nós tínhamos dois computadores para uso do deficiente visual*

*com softwares para deficiente visual, só que agora eu tô pedindo para a receita, fiz um pedido, de novo, de equipamentos, porque eu quero equipar o setor e disponibilizar de novo, porque eles usavam bastante. O site da biblioteca, que agora tá mudando, ele já era, mas agora nós estamos mudando a cara, ele já era acessível, ele tinha o Dosvox, a letra tu pode ampliar, então nosso site também já era acessível, e agora a gente tá mudando para outros formatos também e ele vai continuar sendo acessível, ainda mais acessível, então essa preocupação existe.*

O Sujeito 1 afirma que toda a equipe recebe treinamento para atender no setor dedicado às PcD visual, graças à parceria com a FADERS. Afirma, inclusive, que os novos membros da equipe são incluídos nos cursos de leitura e escrita braile, a fim de situá-los na realidade de uso da biblioteca pelas PcD visual. O Sujeito 1 defende que o foco da equipe da biblioteca é o bom atendimento em todos os setores. Para isso, cada perfil de trabalho é avaliado e os funcionários ou estagiários com as características necessárias para um melhor de atendimento, mais pacientes e seguras das regras da biblioteca, são colocadas no Serviço de Referência. Por fim, o Sujeito 1 chama atenção para a modernização do site da biblioteca, que aprimorará suas possibilidades de acessibilidade.

**Sujeito 2:** *Então, isso que eu te falei, formalmente, a gente não tem, isso é uma falha. Mas a gente tem trazido essas discussões, principalmente conforme a gente participa desses eventos de formação. Então, por exemplo, eu vim desse encontro de leitura inclusiva já percebendo várias coisas, que tinha muitos recados nossos em que a letra era muito pequena, por exemplo. Claro que o nosso sonho é fazer uma sinalização toda, com piso tátil e tal. Mas diante do que a gente consegue fazer, a gente tinha sinalizações em que a letra era muito pequena, não dava para enxergar, então tem que fazer um pouco maior, tem que cuidar um pouco mais. Essas pequenas coisas a gente vai percebendo e vai trocando no grupo, então esse projeto desse livro acessível foi algo muito legal, que todo mundo parou para olhar, prestar atenção e ver o que dava para fazer. A gente tem trazido essas discussões, mas realmente não é nada formal. Os estagiários que ficam no balcão, assim como as todas outras demandas que a gente tem, eles tem uma acessibilidade bem*

*grande para nos dar um feedback, então, acontece alguma coisa, eles vão lá “olha, aconteceu tal e tal coisa, o que a gente pode fazer, o que a gente não pode fazer?”, às vezes a gente só acumula dúvidas, mas às vezes a gente consegue pensar em algumas soluções, de coisas da rotina, então isso vai surgindo a partir da rotina, a gente tem tentado levantar quais são os problemas e o que a gente consegue fazer com eles. E segue essa lógica que é tentar atender todo mundo da melhor maneira possível. E quando eu te falo que a gente tem um público bem específico, e que exige esse cuidado, a gente tem muita gente que mora na rua, que vive no abrigo, então, o pessoal tem essa sensibilidade. E a gente sabe que a biblioteca pública às vezes é o único lugar que a pessoa tem. Então tem essa interação e esse feedback. Mas isso é para todo mundo. Por exemplo, com o público infantil a gente tem uma dívida gravíssima, também. Se tu olhar o nosso acervo ali embaixo, ele não é um mundo encantado para crianças, a gente queria que ele fosse completamente diferente. Mas com o que a gente tem, a gente tenta dar conta. A gente tem o cuidado para ter um acervo de qualidade, com livros em bom estado, mas é mais no geral que focando em grupos específicos.*

O Sujeito 2 responde que, formalmente, a equipe não recebe nenhuma capacitação com o objetivo de melhor atender às PcD visual, e considera isso uma falha. Afirma que, entretanto, que esse tema é pauta da biblioteca e cita os eventos de formação em acessibilidade de que os membros da equipe participam como referência para as mudanças já feitas na sinalização da biblioteca. Afirma que as demandas referentes ao atendimento são resolvidas pela equipe no momento em que surgem, sempre com o intuito de atender bem a todos, dentro das possibilidades da biblioteca. Por fim, ressalta que a equipe dedica atenção especial ao atendimento, já que no público da biblioteca estão incluídas muitas pessoas em situação de vulnerabilidade, e que existe a busca por um acervo de qualidade para todos os usuários.

**Sujeito 3:** *Não, desde que eu estou aqui, há 14 anos, nós nunca recebemos nenhuma capacitação nesse sentido. A gente não sabe, não temos suporte para fazer esse atendimento. Essa parte tá bastante prejudicada.*

É afirmado pelo Sujeito 3 que nos últimos quatorze anos, tempo em que trabalha na BLM, a equipe nunca recebeu alguma capacitação visando ao melhor atendimento de PcD visual. Ressalta que a equipe não tem suporte nessa área, que está bastante defasada.

**Sujeito 4:** *Não. Os funcionários aqui, atualmente, todos são funcionários públicos. A gente já teve estagiários, mas também foram cortados os estagiários, então não temos mais nem estagiários. E aqui todos funcionário que entra, ou ele vem transferido de outra secretaria ou ele é de outro setor da Casa de Cultura e quer sair daquele setor onde está e vem para cá, mas são todos funcionários públicos, não são contratados, não são assim público externo que vem trabalhar aqui. Nós estamos agora em cinco funcionários, dois de manhã e três à tarde. À tarde aqui, é o período que tem mais movimento, né. Então a gente tem três à tarde que tem mais circulação. E aí de manhã mais dois, até tem um rapaz que entrou por último porque a nossa funcionária se aposentou, então estamos em cinco.*

O Sujeito 4 diz que a equipe não recebe capacitação em atendimento às PcD visual. Justifica essa deficiência com a falta de pessoas especializadas na equipe, pois todos são funcionários que vêm transferidos para a biblioteca para saírem de seus antigos setores. O Sujeito 4 reclama que a biblioteca não possui estagiários e relata que atualmente a equipe conta com cinco pessoas para atender ao público.

Das quatro bibliotecas deste estudo, apenas uma possui alguma sistematização quanto a capacitação em atendimento a deficientes visuais. Nas demais, as equipes contam com a experiência em atendimentos passados e cursos de formação externos para darem conta desses atendimentos às PcD visual. Porém, apesar da falta de amparo que recebem quanto ao atendimento inclusivo, foi constatado durante as visitas às bibliotecas que as equipes não medem esforços para que os usuários tenham suas demandas atendidas, sempre trabalhando com empatia, cuidado e boa vontade.

**Pergunta 9: Qual a sua opinião sobre a acessibilidade, os serviços oferecidos e o atendimento à PcD visual na biblioteca pública?**

**Sujeito 1:** *Eu ainda acho que a gente precisa ampliar ainda mais isso. Eu tenho essa limitação da questão da falta de funcionários, que isso é complicado, eu não ter gente da área da Biblioteconomia, eu só ter essa servidora, na verdade, com esse preparo, que é uma funcionária cedida da FADERS, a gente tem toda essa coisa de atender dez horas por dia, cinco setores que atendem público, eu tenho que ter gente atendendo dez horas por dia, cinco dias por semana e mais o sábado de tarde, então, eu tenho algumas limitações, mas eu acho que a gente pode fazer muito mais. Eu gostaria de fazer muito mais. Outra limitação que eu tenho, que me impede de fazer um pouco mais ainda nesse setor, que é um setor que eu tenho muito carinho por ele, é a questão da limitação física, porque esse prédio é pequeno já para a biblioteca. Das bibliotecas públicas estaduais, ela é uma das menores. Entra governo, sai governo, e é difícil eles entenderem que nós precisamos de um espaço maior, moderno, que aqui tem que ser uma biblioteca museu, só com a história do Rio Grande do Sul, com às obras raras, com espaço para os eventos culturais. Aqui eu não tenho como crescer, o setor braile, ele é um setor que cresce, porque o livro braile ocupa muito espaço, eu tenho muita coisa em áudio também, eu tenho um grande acervo em áudio, mas eu ainda tenho leitor em braile, então é um acervo que de certa forma, ainda vai crescer, é um acervo que precisa de espaço. Então tu tem que ter espaço para esse setor.*

O Sujeito 1 acredita que é necessário ampliar a acessibilidade e serviços oferecidos às PcD visual. Apresenta as limitações que a BPE possui quanto a esse tema, citando a falta de profissionais da área de Biblioteconomia na equipe para trabalhar em conjunto com a servidora cedida pela FADERS, que não pode estar presente no atendimento durante todo o período em que a biblioteca está aberta. Cita também a falta de espaço físico na biblioteca para acomodar todos os setores de maneira adequada, lembrando que o setor voltado para as PcD visual é um setor que cresce em consequência dos livros em braile em seu acervo serem mais volumosos e ocuparem mais espaço que livros impressos em tinta.

**Sujeito 2:** *Estamos longe, longe, longe de onde queríamos estar. Esse que é o ponto. Temos projetos, projetos vários, projetos caríssimos, projetos de adaptação do espaço, de acervo, de material eletrônico, de tudo. Tem um projeto, a gente tem um projeto que tentou concorrer a editais. A gente sabe que precisa, cada vez mais a gente sabe que precisa. Isso que eu tô te dizendo, conforme a gente vai atendendo as demandas, a gente vai ouvindo falar, a gente vai pensando o que dá para fazer. Temos muitas limitações, infelizmente. A gente sabe aonde a gente quer chegar, e esse caminho, ele vai se tornando mais distante conforme a gente vai descobrindo. Tipo, isso que eu te falei, assim, quando tu ouve falar em surdocegueira, tu pensa “Gente, ainda que a gente desse conta da cegueira, ainda tem um outro mundo que a gente não tá dando conta. Como é que a gente faz?”, a distância vai aumentando. Conforme tu vai procurando tu vai descobrindo. Mas a gente tá bem aberto para isso, para sugestões. O que a gente tem conseguido dar conta mesmo é mais com as atividades. Essa possibilidade que a gente teve de levar as atividades nos outros locais, esse projeto que a gente tem no hospital, esse projeto que a gente tem nas escolas, ele nos ajuda a alcançar um pouco esse público, mas a gente enxerga um caminho gigantesco para ser trilhado, que vai desde piso tátil, sinalização dos acervos em braile, acervo adequado, recurso para software leitor de tela, computadores para as pessoas acessarem, entende? Então, tem um mundo, tem muita, muita coisa para fazer. A gente tá tentando, é o que eu tenho para dizer. A gente sabe que a BPE é referência no Sistema Braille, a gente tem tentado essa aproximação também, tentado aproximação com a Fundação Dorina Nowill, que foi uma experiência muito boa para mim, é ter entendido como isso funciona dá uma luz. É o que a gente tem conseguido fazer por enquanto.*

O Sujeito 2 acredita que a biblioteca está longe de seu objetivo quanto à acessibilidade, mesmo tendo diversos projetos de adaptação de espaço, de compra de acervo, de materiais eletrônicos, inclusive com um tendo concorrido a editais no passado. Comenta da dificuldade de cumprir o objetivo de tornar a biblioteca acessível conforme a equipe vai informando-se a respeito da realidade das PcD, mas afirma que estão abertos a sugestões. Acredita que apesar das limitações, a

biblioteca tem conseguido atender as PcD através das ações de incentivo à leitura, já citadas na Pergunta 7, levadas ao hospital e às escolas. Reforça a dificuldade em adaptar o espaço físico e equipamentos da biblioteca, mas afirma que estão tentando avançar nesse sentido. Por fim, o Sujeito 2 cita a BPE como referência no sistema braile e diz que a BPMJG procura uma aproximação com a mesma, assim como com a Fundação Dorina Nowill, que também é uma referência na área.

**Sujeito 3:** *Eu acho que deixa a desejar, porque a gente também ouve os cadeirantes falarem e reclamarem muito, e com razão. Já aconteceu aqui de um elevador estragar e havia aqui uma escola em visitaçãõ, e o menino era cadeirante e, não tem rampas, e os seguranças tiveram que trazer ele pelas escadas no colo. Eu acredito que essa questão da acessibilidade, eu acho que nos prédios em geral, nas ruas, se tu vai partir das ruas, agora tu vê, mas mesmo assim é pouco, tu vê o piso tátil, agora tu já vêm em calçadas, mas ainda é muito mínimo. E eu acho que os prédios estão na mesma situação, se não piores. E as Bibliotecas Públicas que estão incluídas dentro desses prédios, dentro dessa cidade, não acho diferente não. Eu fico imaginando essas pessoas deficientes visuais caminhando por aí, e elas andam por aí, sem problema, levam uma vida normal, só que tu é dificultado, inclusive o acesso à cultura.*

O Sujeito 3 afirma que essa questão ainda é falha na BLM, comentando que ouve reclamações de PcD física, com razão, segundo o Sujeito 3. Cita um episódio em que o elevador da CCMQ estava estragado e um jovem cadeirante precisou ser carregado no colo para poder acessar o prédio. A partir desse relato, ele reflete a respeito da acessibilidade no meio urbano, opinando que os prédios deveriam ser acessíveis, as bibliotecas públicas estando incluídas nessa necessidade. Finaliza refletindo sobre as dificuldades enfrentadas pelas PcD visual, como o acesso à cultura.

**Sujeito 4:** *Olha, eu acho importante. Todas as bibliotecas deveriam ter esse trabalho, né. Que é um dos objetivos da biblioteca justamente aproximar as pessoas da leitura, do livro. Só que, infelizmente, as estruturas necessárias para isso a gente*

*não tem, né. Mas deveria ter em todas as bibliotecas, deveria ter uma parte voltada para esse tipo de pessoas, com deficiência. Porque, as pessoas, lógico que não podem, se tem uma biblioteca que tem acessibilidade, aqui no Centro, quem mora lá num bairro, para vir até aqui, não tem condições. Se lá na biblioteca próxima da casa dela tivesse, ela teria condições de frequentar sempre, dentro da sua própria comunidade. Mas, infelizmente, não é o que acontece, principalmente dentro das bibliotecas públicas. Daí a coisa é mais complicada ainda.*

O Sujeito 4 acredita que a acessibilidade e os serviços acessíveis às PcD visual são importantes, afirmando que todas as bibliotecas deveriam desenvolver essa característica e serviços. Contudo, afirma que a BEV não possui a estrutura para esse desenvolvimento. Defende que, se todas as bibliotecas, principalmente as de bairro, fossem acessíveis, as pessoas com deficiência teriam mais condições de frequentá-las ao invés de serem todas direcionadas ao centro da cidade e assim estariam mais incluídas em suas comunidades. Por fim, diz que a realidade das bibliotecas públicas não é a de inclusão.

A partir deste questionamento, é possível perceber a preocupação dos gestores quanto a acessibilidade de suas bibliotecas, embora todos tenham relatado alguma dificuldade em alcançar o objetivo. A acessibilidade é importante e a gestão das bibliotecas públicas de Porto Alegre reconhece isso. Todas as equipes têm planos para melhorias nesse sentido, mas se lhes falta, talvez, iniciativa de implementá-los, em contrapartida também lhes faltam o apoio e incentivo por parte dos órgãos públicos aos quais as bibliotecas estão ligadas.

## 10 RESULTADOS DO ESTUDO

A realidade dos serviços voltados às PcD visual nas bibliotecas públicas da cidade de Porto Alegre não se mostrou mais favorável que a dos demais serviços disponibilizados à comunidade em geral. Investigando a oferta de opções em acessibilidade, foi possível visualizar a falta não só dessas, como também de serviços e rotinas fundamentais a qualquer biblioteca.

Concluiu-se que o estudo de comunidade e usuários, tão importante para o gerenciamento de acervos, não é prática sistematizada nas bibliotecas consultadas. A dificuldade em desenvolver tal estudo nas bibliotecas públicas, visto que sua comunidade sempre é muito variada, foi considerada, entretanto, em mais de um momento foi visto que há anos não se tem sequer tentado refazer esse estudo, já tão desatualizado. Se a comunidade em geral carece de um estudo, os usuários com deficiência visual são conhecidos somente por sua frequência de visitas às bibliotecas. Apenas a BPE possui no cadastro dos usuários a identificação da deficiência visual. Portanto, sem um conhecimento sistematizado da comunidade de PcD visual que frequenta a biblioteca, torna-se muito mais difícil iniciar um projeto de oferta de serviços acessíveis a essas pessoas.

O Serviço de Referência e Informação nas bibliotecas públicas de Porto Alegre sofre com essa falta de planejamento. Das bibliotecas consultadas neste estudo, somente a BPE possui alguém capacitado para atender PcD visual. Ressalta-se que essa pessoa não é servidora do Estado e sim uma pessoa cedida pela FADERS por meio de uma parceria com a biblioteca. As demais bibliotecas, sem ninguém capacitado na linha de frente do atendimento, seguem um esquema de tentativa e erro, procurando fazer o melhor para não deixar os usuários sem uma resposta.

Quanto aos serviços acessíveis disponíveis, verificou-se uma disparidade entre as bibliotecas consultadas. A BPE é a melhor preparada nesse sentido, enquanto a BEV, situada na Casa de Cultura Mario Quintana, não possui um serviço sequer voltado às PcD visual. Os serviços que foram encontrados nas bibliotecas foram o tradicional empréstimo domiciliar de livros em braille e a alternativa dos audiolivros. Além desses serviços, há também oficinas de xadrez, oficinas de leitura

e escrita em braile, eventos musicais na BPE e contações de histórias dentro do espaço da BPMJG e na comunidade atendida por ela. Todos esses serviços, se não voltados diretamente para as PcD visual, como a oficina de xadrez, são pensados para que elas possam participar junto com a comunidade geral das bibliotecas. A BPE ainda oferece o serviço de transcrição de materiais impressos em tinta para o formato braile. As bibliotecas da CCMQ justificam a falta de oferta de serviços acessíveis com a falta de usuários que desses serviços necessitem.

Essa escassez de serviços acessíveis ofertados talvez se deva ao desconhecimento por parte das gestões das bibliotecas, das opções que hoje existem nesse campo. O livro em braile, suporte de informação tão importante na trajetória da comunidade cega, é o material mais conhecido, quando não o único. Os audiolivros também não são estranhos dos responsáveis. Verificou-se durante as entrevistas que os Sujeitos conhecem apenas as opções que já estão disponíveis em suas bibliotecas, não havendo uma busca por inovação. Exceção a essa afirmação ocorreu na BPMJG, onde foram lembrados os *softwares* leitores de tela, que auxiliam às PcD visual na navegação na rede utilizando computadores adaptados.

As opções de materiais acessíveis disponíveis também não são extensas. Nem mesmo os livros em braile foram encontrados em todas as bibliotecas. A BPE mostrou-se melhor equipada, com audiolivros, regletes e punções para escrita, sorobans para cálculos, uma máquina de datilografia em braile, lupas e uma lupa eletrônica, além do acervo em braile. A BPMJG possui um acervo em braile e audiolivros, mas carece de outros materiais de acessibilidade. Ressalta-se aqui que nas bibliotecas da CCMQ não existem acervos acessíveis organizados e os materiais encontrados na BLM estavam lá por motivo diferente de garantir alguma acessibilidade às PcD visual.

Nas bibliotecas que possuem materiais voltados às PcD visual, ainda falta encontrar uma maneira de colocá-los mais próximos dos usuários. Na BPE, onde se tem maior variedade de materiais, todos são guardados em um armário, acessível somente pelos funcionários. Eles estão seguros contra roubo e certamente irão durar por mais tempo, porém, essa alternativa não favorece a autonomia do usuário dentro do espaço da biblioteca, deixando-o preso ao auxílio dos profissionais. Na

BPMJG a iniciativa de deslocar o acervo em braile para frente da biblioteca facilitou muito o acesso aos livros, entretanto, ainda não existe uma sinalização em braile dos assuntos nas estantes. As bibliotecas consultadas neste estudo carecem ainda de adaptações físicas para receberem PcD visual, como o piso tátil, por exemplo.

Às bibliotecas públicas de Porto Alegre faltam ações desenvolvidas para o atendimento de PcD visual. Somente na BPE foi encontrada uma tentativa de criação de um canal de comunicação entre a biblioteca e o usuário com deficiência visual, por meio de uma *newsletter* adaptada, com imagens descritas e textos convertidos em áudio, que é enviada aos usuários identificados como PcD visual. A página da biblioteca na internet, que segundo o Sujeito 1 já era acessível, está sendo reformulada com novas opções, sendo agregado em sua nova versão o *software* Dosvox, que é um leitor de tela. A BPMJG desenvolve ações de contações de histórias fora do espaço da biblioteca, levando a leitura até a comunidade, mas essa ação atinge às PcD visual apenas eventualmente, sem tê-las como foco. As bibliotecas da CCMQ não desenvolvem nenhuma ação de atendimento às PcD visual, justificando que dificilmente são procuradas por esse público.

Verificou-se que as equipes das bibliotecas deste estudo carecem capacitação em atendimento às PcD visual. A BPE conta com uma profissional capacitada que é responsável pelo setor acessível, porém, ela não é servidora pública, tendo sido cedida por uma fundação de apoio às PcD visual. Essa profissional auxilia e orienta os demais funcionários, inclusive os novos estagiários. Entretanto, mesmo nesse caso não há uma formação padronizada a ser aplicada e quando a profissional aposentar-se, não há garantia de que outra pessoa dará continuidade ao seu trabalho. As equipes das bibliotecas públicas de Porto Alegre valem-se da experiência em atendimento, participações em eventos externos sobre acessibilidade e o aprendizado diário para atenderem os usuários com deficiência visual, sempre com muita presteza e atenção.

Apesar de todas as dificuldades enfrentadas pelas bibliotecas públicas de Porto Alegre, nenhuma das pessoas ouvidas neste estudo questionou a importância de haverem serviços acessíveis ofertados às PcD visual. Verificou-se a preocupação em buscar a acessibilidade dos acervos, do espaço físico, das ações de leitura e das

atitudes das equipes. Entretanto, por diversas vezes a falta de estrutura e recursos financeiros foi citada como empecilho para a concretização das ideias inclusivas.

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a conclusão deste estudo, verificou-se a escassez de serviços acessíveis ofertados pelas bibliotecas públicas em Porto Alegre. É visível a falta de interesse do Estado e do Município em não só equipar as bibliotecas públicas, como também preparar suas equipes de funcionários para atenderem da melhor forma possível à comunidade. Foram encontrados poucos materiais e serviços, e, em sua maioria, centralizados e em apenas uma biblioteca.

Ficou evidente durante as entrevistas que a dinâmica pensada quanto ao atendimento das demandas informacionais das PcD visual em Porto Alegre é que todas as pessoas sejam direcionadas à BPE, que possui serviços e materiais, mesmo que poucos e não disponíveis diretamente aos usuários, melhor estruturados. Nas bibliotecas da CCMQ, mantidas pelo Estado, há apenas um livro em braile e alguns audiolivros que vieram da própria BPE. Em ambas foi dito que a orientação, ao receberem um visitante com deficiência visual, é direcioná-los à BPE. No entanto, como dito pela própria pessoa que gerencia a BEV, seria vantajoso para a comunidade se cada biblioteca tivesse o seu próprio atendimento inclusivo, ensejando uma maior participação das PcD visual em suas próprias comunidades e mesmo no ambiente do centro da cidade.

Também a BPMJG tem a mesma orientação. A biblioteca possui acervo próprio em braile e audiolivros, disponíveis para empréstimo domiciliar e acessíveis para consulta na biblioteca pelos próprios usuários, mesmo que o espaço físico da biblioteca ainda não esteja adaptado. A BPMJG, apesar de não dispor de materiais para uso das PcD visual, conta com projetos de contações de histórias, que trazem o público para dentro da biblioteca e também levam a biblioteca até a comunidade, quando essa desenvolve ações em escolas e hospitais, atingindo crianças, idosos, enfermos e entre todos eles, as PcD visual.

Na BPE é possível aprender música e xadrez, ler e escrever no formato braile, participar de eventos músico-poéticos com a oferta de cursos a professores de música que ensinam às PcD visual orientação a como melhorarem suas aulas, tudo isso com o acompanhamento de alguém capacitado para o atendimento às PcD visual. Essa ministrante não é uma servidora estadual, o que evidencia o descaso da administração pública com a inclusão. Ainda na BPE a PcD visual pode retirar por

empréstimo domiciliar livros no formato braile e audiolivros, e consultar mapas em alto relevo. O material ainda fica guardado em um armário acessado somente pelos funcionários, o que não propicia a autonomia do usuário, porém, foi a única coleção de materiais encontrada durante este estudo. Por fim, ainda é possível transcrever pequenos textos escritos em tinta para o formato braile, por meio de uma impressora braile que a biblioteca possui.

As bibliotecas da CCMQ, apesar de não ofertarem nenhum serviço acessível às PcD visual, demonstraram total presteza em atendê-las no que for possível, assim como a BPE e BPMJG. Notou-se o espaço oportuno para a inserção de leitores, pessoas voluntárias que leem para deficientes visuais, facilitando o acesso destes à informação. Essas pessoas não representariam nenhum ônus às finanças das bibliotecas e ainda proporcionariam a trocas de experiências e o aprendizado de ambos os lados, usuários e atendentes. Registra-se aqui, por fim, que a empatia, a vontade de ajudar e a atitude inclusiva das equipes das bibliotecas públicas de Porto Alegre ainda são os melhores instrumentos acessíveis disponíveis até a conclusão deste estudo.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de Referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2013. Disponível em: <[http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica\\_digital.pdf](http://www.uel.br/editora/portal/pages/arquivos/biblioteca%20publica_digital.pdf)> Acesso em: 29 abr. 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2004. Disponível em: <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf)> Acesso em: 29 abr. de 2017.

BRASIL. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, DF, 1999. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm)> Acesso em: 10 nov. de 2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm)> Acesso em: 16 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm)> Acesso em: 16 mar. de 2017.

CLARABUCH, Carme Fenoll. Cincuenta Ideas para Sorprender desde la Biblioteca Pública. In: **BID**, n. 17, dez. de 2006. Disponível em: <[http://bid.ub.edu/consulta\\_articulos.php?fichero=17fenol2.htm](http://bid.ub.edu/consulta_articulos.php?fichero=17fenol2.htm)> Acesso em: 29 abr. de 2017.

CUTY, Jeniffer Alves. A Preservação de Condições para a Construção dos Direitos Culturais. CARDOSO, Eduardo; CUTY, Jeniffer (Org.). **Acessibilidade em ambientes culturais**. Porto Alegre: Marca Visual, 2012. P. 16-37.

CUTY, Jeniffer Alves; COUTO, Doris. Acessibilidade Cultural: respeito à multiplicidade e à singularidade do humano como pressuposto para viabilidade de um museu para todos. In: **V Seminário Internacional Políticas Culturais**. Rio de Janeiro: Fundação Casa de Rui Barbosa, 2014. v. 1. P. 1-15. Disponível em: <<http://culturadigital.br/politicaculturalcasaderuibarbosa/files/2014/06/Jeniffer-Cuty-et-alli.pdf>> Acesso em: 04 maio de 2017.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS (1948). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>>. Acesso em: 10 nov. de 2016

DINIZ, Debora; BARBOSA, Livia; SANTOS, Wederson Rufino dos. Deficiência, Direitos Humanos e Justiça. In: **Sur. Revista Internacional de Direitos Humanos**. São Paulo, dez. 2009. v. 6, n. 11, p. 64-77. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/sur/v6n11/04.pdf>>. Acesso em: 12 nov. de 2016.

DOMINGUES, Celma dos Anjos; CARVALHO, Silvia Helena Rodrigues de; ARRUDA, Sônia Maria Chadi de Paula. Alunos com Baixa Visão. In: DOMINGUES, Celma dos Anjos (org.). **A Educação Especial na Perspectiva da Inclusão Escolar: os alunos com deficiência visual: baixa visão e cegueira**. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Especial; [Fortaleza]: Universidade Federal do Ceará, 2010, p. 8-25. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=7105-fasciculo-3-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=7105-fasciculo-3-pdf&Itemid=30192)> Acesso em: 04 jun. de 2017.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS. **Diretrizes da IFLA para Bibliotecas Públicas**. KOONTZ, Christie; GUBBIN, Barbara (Org.). Brasília, Briquet de Lemos, 2012.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **A Biblioteca Pública: administração, organização, serviços**. Rio de Janeiro, Departamento Nacional do Livro, 1995.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico 2010: censo demográfico e contagem da população**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://www.sidra.ibge.gov.br/bda/tabela/protabl.asp?c=3425&z=cd&o=13&i=P>> Acesso em: 28 out. de 2016.

\_\_\_\_\_. **Censo Demográfico 2010: resultados da amostra – pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <<http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=431490&idtema=92&seatch=rio-grande-do-sul|porto-alegre|censo-demografico-2010:-resultados-da-amostra-pessoas-com-deficiencia-->>> Acesso em: 18 nov. de 2016.

\_\_\_\_\_. **Censo Demográfico 2010: estimativas de população.** Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <[ftp://ftp.ibge.gov.br/Estimativas\\_de\\_Populacao/Estimativas\\_2016/estimativa\\_dou\\_2016\\_20160913.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2016/estimativa_dou_2016_20160913.pdf)> Acesso em: 29 out. de 2016.

KAVANAGH, Rosemary; SKOLD, Beatrice Christensen. **Bibliotecas para Cegos na Era da Informação: diretrizes de desenvolvimento.** São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.santoandre.sp.gov.br/pesquisa/ebooks/343463.pdf>> Acesso em: 06 abr. 2017.

LARAIA, Maria Ivone Fortunato. **A Pessoa com Deficiência e o Direito ao Trabalho.** 2009. 189 f. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <[www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetailObraForm.do?select\\_action=&co\\_obra=170396](http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetailObraForm.do?select_action=&co_obra=170396)> Acesso em: 18 nov. de 2016.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e Reflexões Sobre o Serviço de Referência e Informação. In: **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação.** São Paulo, v.23, n.1/4, jan./dez. 1990. P. 9-37. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000002800/6356c800b2e39bf7e600a426180eca80>> Acesso em: 29 abr. 2017.

MAZZONI, Alberto Angel *et. al.* Aspectos que Interferem na Construção de Acessibilidade em Bibliotecas Universitárias. In: **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 29-34, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/184>> Acesso em: 18 nov. de 2016.

MILANESI, Luís. **O que é Biblioteca?** São Paulo: Brasiliense, 1985. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/o-que-c3a9-biblioteca-luis-milanesi.pdf>> Acesso em: 11 jun. 2017.

MORAES, Cláudio. Usuários de Bibliotecas: informação X cidadão comum. In: **Biblos.** Rio Grande, v. 6, p. 219–223, 1994. Disponível em: <[http://www.brapci.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2011/11/pdf\\_e5456b0e48\\_0019432.pdf](http://www.brapci.ufpr.br/brapci/_repositorio/2011/11/pdf_e5456b0e48_0019432.pdf)> Acesso em: 03 jun. 2017.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **A ONU e as Pessoas com Deficiência.** Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>> Acesso em: 18 nov. 2016.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Manifesto da IFLA/UNESCO Sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em 10 nov. de 2016.

PEREIRA, Rita de Cassia de Sena Pardo. Tecnologias Assistivas e Deficiência: algumas considerações. In. **EDT: Educação Temática Digital**. Campinas, v. 13, n. 1, 2011, p. 119-133. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/1169>> Acesso em: 01 abr. 2017.

SANTANA, Alex Miranda. **Figura 2 – Fachada da Casa de Cultura Mario Quintana**. 2017. (Fotografia)

\_\_\_\_\_. **Figura 3 – Biblioteca Erico Veríssimo**. 2017. (Fotografia)

\_\_\_\_\_. **Figura 4 – Biblioteca Lucilia Minssen**. 2017. (Fotografia)

\_\_\_\_\_. **Figura 6 – Fachada da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul**. 2017. (Fotografia)

\_\_\_\_\_. **Figura 8 – Fachada da Biblioteca Pública Municipal Josué Guimarães**. 2017. (Fotografia)

\_\_\_\_\_. **Gráfico 1 – Variedade de Materiais Que Cada Biblioteca do Estado Possui**. 2017. (Gráfico)

\_\_\_\_\_. **Quadro 2 – Bibliotecas Públicas em Porto Alegre**. 2017. (Quadro)

\_\_\_\_\_. **Quadro 3 – Apresentação dos Sujeitos**. 2017. (Quadro)

\_\_\_\_\_. **Quadro 4 – Bibliotecas públicas e serviços acessíveis ofertados**. 2017. (Quadro)

SANTOS, Josiel Machado. A Cultura da Informação nas Bibliotecas Públicas Brasileiras. In: **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 54-67, jan./jun. 2014. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/280>> Acesso em: 17 nov. 2016.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **O Conceito de Acessibilidade**. 2006. Disponível em: <<http://www.bengalalegal.com/romeusassaki#301>>. Acesso em: 01 maio 2017.

\_\_\_\_\_. Inclusão: o paradigma do século 21. In. **Inclusão: revista da educação especial**. Brasília: Ministério da Educação/SEEP, p. 19-23, out. 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/revistainclusao1.pdf>> Acesso em: 17 nov. 2016.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Dados das Bibliotecas Públicas no Brasil**. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/informacao/dados-das-bibliotecas-publicas/>> Acesso em 18 nov. de 2016.

SPONHOLZ, Regina Maria Lamas Pegoraro. **Atribuições de Bibliotecários em Bibliotecas Públicas**. São Paulo: Pioneira; Fundação Nacional Pró-memória, 1984.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. A Acessibilidade à Informação no Espaço Digital. In.: **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 83-91, 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-9652002000300009](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-9652002000300009)> Acesso em: 01 abr. 2017.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## **APÊNDICE A – Roteiro de entrevista**

1. A biblioteca pública possui estudo de comunidade e usuários para identificar as PcD visual?
2. Como é o atendimento no SRI às PcD visual?
3. A biblioteca possui quais serviços ao atendimento às PcD visual para a comunidade de usuários?
4. Quais materiais acessíveis para PcD visual você conhece?
5. Quais desses materiais a biblioteca possui?
6. Esses materiais são de fácil acesso pelos usuários?
7. Quais ações a biblioteca desenvolve para o atendimento à PcD visual?
8. A equipe da biblioteca recebe alguma capacitação com o objetivo de melhor atender PcD visual?
9. Qual a sua opinião sobre a acessibilidade, os serviços oferecidos e o atendimento à PcD visual na biblioteca pública?

## APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

A igualdade e a dignidade são valores há muito tempo propagados no contexto da história da humanidade. A inclusão de pessoas com deficiência visual no acesso a informação tem sido uma preocupação da sociedade atual, pois representam o resgate de valores tais como cidadania e autonomia para os indivíduos com deficiência.

A presente pesquisa contempla o Trabalho de Conclusão de Curso da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (FABICO/UFRGS) e se propõe a entrevistar bibliotecários e observar usuários com deficiência visual. Pretende-se investigar, assim, *As bibliotecas públicas em Porto Alegre e os serviços acessíveis ofertados às Pessoas com Deficiência visual*.

Para este fim, os sujeitos serão entrevistados e observados nas bibliotecas públicas estaduais e municipais de Porto Alegre.

Os dados e resultados individuais desta pesquisa estarão sempre sob sigilo ético, não sendo mencionados os nomes dos participantes em nenhuma apresentação oral ou trabalho escrito que venha a ser publicado.

A participação nesta pesquisa não oferece risco ou prejuízo à pessoa participante. Se no decorrer desta pesquisa o(a) participante resolver não mais continuar terá toda a liberdade de fazê-lo, sem que isto lhe acarrete nenhum prejuízo.

Os pesquisadores responsáveis por esta pesquisa são o aluno Alex Miranda Santana (Graduando em Biblioteconomia pela FABICO/UFRGS) e a Professora Doutora Eliane Lourdes da Silva Moro (FABICO/UFRGS) que se comprometem a esclarecer devida e adequadamente qualquer dúvida ou necessidade de esclarecimento que eventualmente o participante venha a ter no momento da pesquisa ou posteriormente através do telefone (051) 991982979 ou pelo e-mail alexsantana.en@gmail.com.

Após ter sido devidamente informado de todos os aspectos desta pesquisa e ter esclarecido todas as minhas dúvidas,

Eu....., manifesto expressamente minha concordância e meu consentimento para realização da pesquisa descrita acima.

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

---

Assinatura do participante

---

Alex Miranda Santana