

Temática(s): Acessibilidade em bibliotecas

Tipo de trabalho: Resumo expandido

Título do trabalho: Acessibilidade na Biblioteca de São Paulo

Autores e filiações: Sueli Regina Marcondes Motta (Biblioteca de São Paulo), Luciana Marques da Silva (Biblioteca de São Paulo) e Karina Lopes (Biblioteca de São Paulo).

RESUMO

Segundo o manifesto da Ifla/Unesco, biblioteca pública é um ambiente de acesso ao conhecimento, que proporciona as condições básicas para a educação permanente, a tomada de decisão independente e o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais. A Biblioteca de São Paulo (BSP), desde a inauguração, em fevereiro de 2010, inspirada nessa definição, tem como objetivo promover iniciativas de acesso e inclusão informacional a seus diversos públicos por meio da capacitação de equipes de atendimento com foco diferenciado e humanizado, oferta de acervo atualizado e em formato acessível, uso de equipamentos tecnológicos, acesso à internet e ações culturais variadas. O conceito de biblioteca viva, sempre presente na BSP, preconiza que os usuários que a procuram sejam os protagonistas, para que possam se sentir parte integrante de uma nova experiência de biblioteca. Trabalhar para a autonomia dos frequentadores com e sem deficiência, no espaço, é um desafio presente no planejamento de ações e serviços. O recorte específico desse relato de experiência tem como finalidade divulgar as práticas desenvolvidas e vivenciadas na BSP para acolher e aproximar as pessoas com deficiência, visando atuar na inclusão desse público. Retrata a programação cultural com objetivo inclusivo – a importância da capacitação e sensibilização dos atendentes para essa questão – e menciona o acervo bibliográfico, entendendo ser esse o papel de uma biblioteca que cumpre sua função social. A disponibilização deste trabalho busca o compartilhamento de experiências com outras bibliotecas públicas.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Acessibilidade. Deficiente físico. Acesso à informação. Ação cultural.

INTRODUÇÃO

O Estatuto da Pessoa com Deficiência prevê, em seu artigo 58, que toda pessoa com deficiência tem direito à cultura, esporte, turismo e lazer em igualdade de oportunidades com as demais, sendo-lhe garantido o acesso: I – a bens culturais; II – a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas; e III – a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais e esportivos, assim como a monumentos e outros locais de importância cultural nacional.

Dessa maneira, pressupõe-se que os equipamentos de cultura estejam preparados para receber esse público, oferecendo-lhe acessibilidade.

Mas, afinal, o que significa acessibilidade? A Norma Brasileira 9050 (ABNT, 2004, p. 2) adota a seguinte definição de acessibilidade: “Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos”.

Segundo o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), acessibilidade é fornecer condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

No Brasil, a acessibilidade começou a fazer parte das políticas públicas no ano 2000, com a promulgação da Lei Federal nº 10.098 (BRASIL, 2000), que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade.

Ainda na definição de Ferreira (1999, p. 10), o vocábulo *acessibilidade* significa “qualidade de acessível; facilidade na aproximação, no trato ou na obtenção; condição de acesso aos serviços de informação, documentação e comunicação, por parte de portador de necessidades especiais”.

Sabe-se que a Declaração Universal dos Direitos Humanos, especificamente no artigo XIX, diz que todo ser humano tem direito de receber e transmitir informações e ideias (ONU, 1948). No entanto, na prática, muitos grupos da sociedade têm seus direitos violados. É o caso, por exemplo, das pessoas com deficiências, que lutam diariamente para se inserir na sociedade de forma digna,

porém saem frustradas da maioria dessas lutas, por causa dos obstáculos existentes e mantidos pela própria sociedade.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), cerca de 10% da população mundial, aproximadamente 650 milhões de pessoas, vive com alguma deficiência e em torno de 80% desses indivíduos se encontram em países em desenvolvimento (ONU, 2011). Já de acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) levantados no Censo Demográfico realizado em 2000, 14,5% da população brasileira (cerca de 24,6 milhões de pessoas) apresenta algum tipo de incapacidade ou deficiência, o que representa uma boa parcela da população que precisa ser incluída.

Para uma inclusão eficiente e correta, é necessário que as instituições busquem estar alinhadas às seis dimensões da acessibilidade apontadas por Sassaki (2005, p. 5), que orientam as adequações para cumprimento da legislação pertinente e atendimento às necessidades do público com deficiência e/ou mobilidade reduzida: acessibilidade arquitetônica; acessibilidade metodológica; acessibilidade instrumental; acessibilidade programática; acessibilidade comunicacional; e acessibilidade atitudinal.

Tendo claras as diretrizes dos mais diversos segmentos que retratam o assunto, cabe às instituições preparar-se para receber e acolher os portadores das mais variadas deficiências.

No caso das bibliotecas, especificamente sobre o posicionamento dos bibliotecários diante dessa questão, Cysne (1993, p. 133) afirma que:

Atuar como bibliotecário significa entender competência técnica através do domínio de um saber específico e da aquisição de habilidades com vista à promoção, integração e intervenção do indivíduo e da coletividade através do acesso ao saber produzido e sistematizado, dentro de uma visão de que sua prática deve ser integrada ao contexto social mais amplo para que o profissional tenha a consciência da extensão social do seu trabalho.

Inclusão na Biblioteca de São Paulo

A BSP foi planejada com um olhar muito especial e cuidadoso para a questão da acessibilidade. A preocupação com acesso e recursos já estava na pauta do

projeto bem antes de sua inauguração. Com base nas adequações orientadas por Sasaki (2005, p. 5), o projeto também considerou a acessibilidade arquitetônica, que trata do espaço físico, mobiliário e posição de objetos, como um diferencial.

A inclusão de pessoas com e sem deficiência na BSP passa por um conjunto de iniciativas que contempla atividades e serviços oferecidos com a finalidade de viabilizar o acesso de todos os públicos.

As ações que sustentam a proposta de inclusão da BSP estão focadas nos seguintes eixos: inclusão nas diferentes ações culturais que a BSP oferece; disponibilização de tecnologias assistivas para assegurar acesso informativo; equipe capacitada e sensibilizada para o atendimento desse público; e acervo em diversos formatos.

Nesse contexto, a acessibilidade entra para transformar acesso em inclusão e uso do espaço em apropriação. O objetivo é disponibilizar recursos e valorizar o indivíduo na sociedade.

Programação cultural da BSP

Para qualificar e fomentar a participação das pessoas com deficiência nas ações culturais da BSP, algumas atividades foram desenvolvidas especialmente para esse público e outras, adaptadas, conforme detalhamento a seguir.

- *Contação de histórias com interpretação em Libras* – Ação de mediação de leitura, contempla em sua grade e programação algumas sessões com interpretação em Língua Brasileira de Sinais – (LIBRAS).
- *Clube de leitura* – Proposta de construção literária coletiva, o programa foi adaptado para que as pessoas com deficiência possam ter acesso a ele de maneira autônoma. Os recursos utilizados para facilitar o alcance desse público são: máquina Fuser (ou ZY), que cria diagramas táteis para facilitar a compreensão de diferentes estruturas de um poema, por exemplo; softwares de leitores de tela no computador, que possibilitam à pessoa com deficiência

visual construir o próprio texto e disponibilizá-lo em MP3, para ouvir audiolivros e livros falados.

- *Jogos sensoriais* – Formulados em um modelo acessível, visam atender um público diversificado. O objetivo é sensibilizar e estimular habilidades sensoriais por meio de jogos que permitem a integração de atividades em grupo, para o desenvolvimento das capacidades visual, tátil, motora e da memória. Os jogos são distintos em suas texturas, formatos, cores e cheiros. Os participantes sem deficiência visual são convidados a colocar uma venda para interagir com os jogos (dominó, jogo da velha e jogo da memória, entre outros). Dessa maneira, a necessidade de utilizar os outros sentidos se torna imprescindível.
- *Jogos de tabuleiro* – Xadrez com tabuleiros adaptados.
- *Acolhimento de crianças com deficiência intelectual* – O trabalho é direcionado à integração das crianças com deficiência intelectual com o objetivo de oferecer brincadeiras didáticas e lúdicas, além de jogos que possibilitem sua interação.

Em 15 de outubro de 2013, a BSP celebrou o Dia Internacional da Bengala Branca, data que reforça a autonomia conquistada pelos cegos. A equipe da biblioteca incentivou em sua programação cultural atividades para celebrar a efeméride. Também foi realizada uma ação de comunicação para sensibilizar a comunidade para o tema.

Cabe mencionar que a BSP também participa de outros eventos da área de acessibilidade sazonalmente, como Reatech e Virada Inclusiva.

Equipamentos de tecnologia assistiva

Segundo Bersch (2008, p. 1), “tecnologia assistiva é o termo utilizado para identificar todo o arsenal de recursos e serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover vida independente e inclusão”.

Os equipamentos de acessibilidade disponíveis na BSP buscam contribuir para facilitar o acesso à informação das pessoas com deficiência e fidelizar o público que necessita desse tipo de recurso.

Para uso dos sócios estão disponíveis:

- 2 leitores autônomos Poet Compact;
- 1 Plustek/BookReader;
- 2 Linhas Braille (ou displays Braille);
- 2 ampliadores de caracteres;
- 3 computadores com leitor de tela;
- 2 aparelhos de áudio;
- 1 termofusora e mesa adaptada para cadeirante com virador de páginas automático;
- 1 impressora Braille para sinalização de acervo e atividades de programação.

Equipe capacitada e sensibilizada para o atendimento

Os funcionários da BSP passam por treinamentos para atender pessoas com deficiência. Também é trabalhado com a equipe: as funções do atendimento (questões relevantes sobre o serviço prestado às pessoas com deficiência), recursos de tecnologia assistiva como o software Non Visual Desktop Access – NVDA , e equipamentos em geral e capacitação básica em Libras.

O posicionamento do serviço de atendimento da BSP busca estar alinhado às necessidades do público com deficiência e/ou mobilidade reduzida, orientada por Sassaki (2005) no item “acessibilidade atitudinal”, que se refere às técnicas no tratamento e atendimento, etiqueta na convivência e comportamento.

Até há pouco tempo, a BSP possuía uma equipe especializada para assistir as pessoas com deficiência. Trabalhando a questão de mudança atitudinal no grupo,

a capacitação foi ampliada e atualmente todos os atendentes estão aptos para esse atendimento.

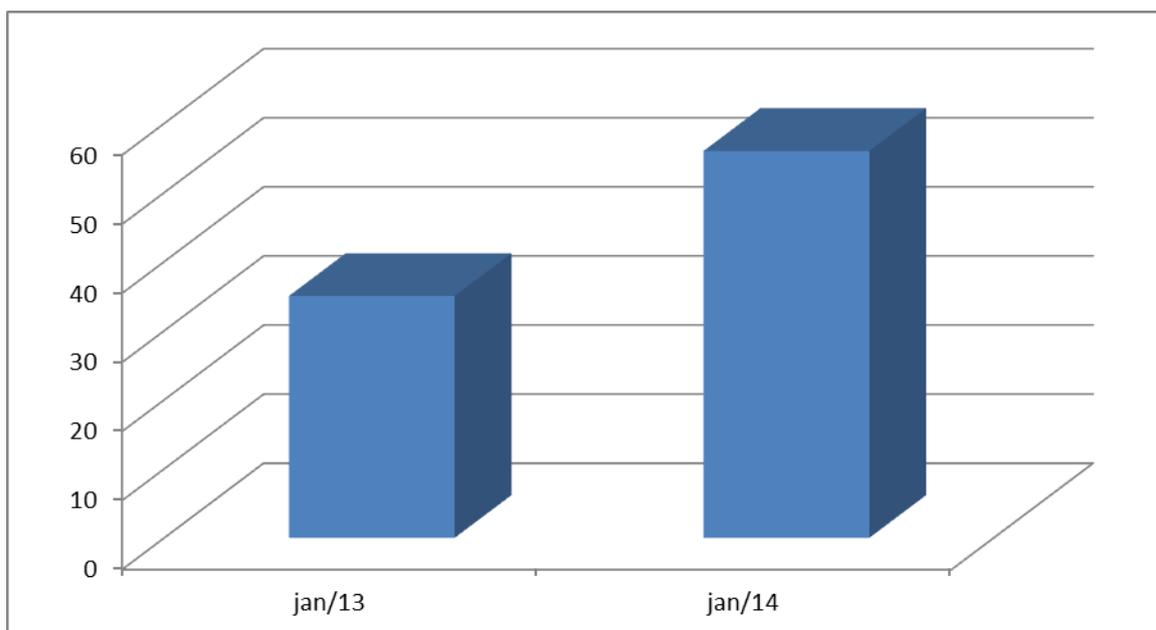
Acervo em vários formatos

O acervo da BSP possui livros em formatos acessíveis: falado, audiolivro e braille. O tempo de empréstimo para esses materiais é expandido, e os sócios com deficiência podem retirar até 10 itens – o dobro da quantidade permitida aos demais sócios. O objetivo é facilitar o acesso, considerando possíveis dificuldades de deslocamento pela cidade.

RESULTADOS

Todas as iniciativas da BSP visam atender e fidelizar o público.

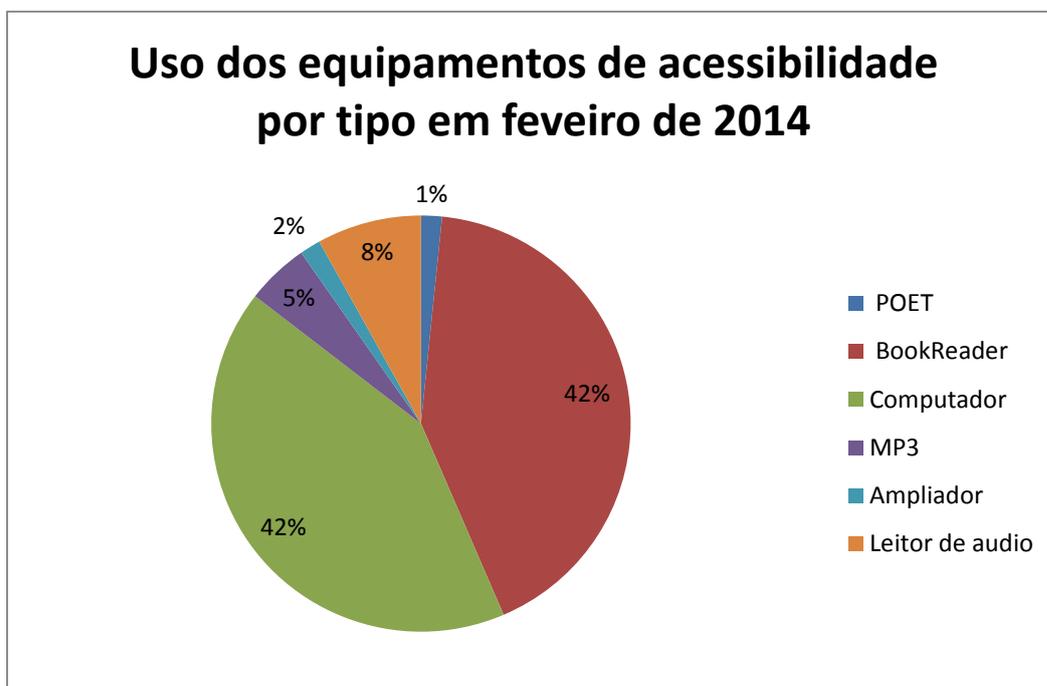
Gráfico 1: Comparativo de utilização dos equipamentos de acessibilidade em janeiro de 2013 e 2014.



Fonte: Dados de utilização de equipamentos de acessibilidade em janeiro de 2013 e janeiro de 2014.

Os dados apontam aumento de uso dos equipamentos na ordem de 60% em janeiro de 2014 em comparação com o mesmo período do ano anterior.

Gráfico 2: Demonstrativo de equipamentos de acessibilidade procurados em 2014.

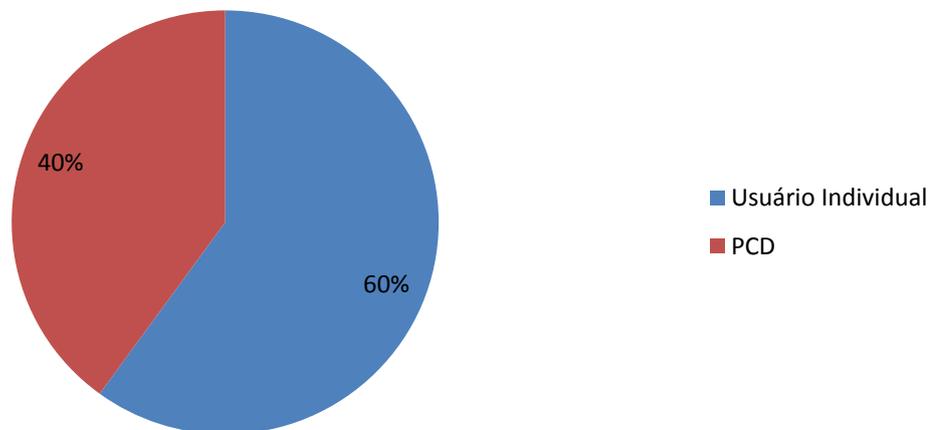


Fonte: Dados de utilização de equipamentos de acessibilidade.

O equipamento BookReader e uso de computadores foram os mais procurados, com 42% cada de utilização no período.

Gráfico 3: Demonstrativo de público na participação de pessoas com deficiência visual no programa permanente da BSP denominado Clube de Leitura em 2013.

Participações no Clube de Leitura em 2013

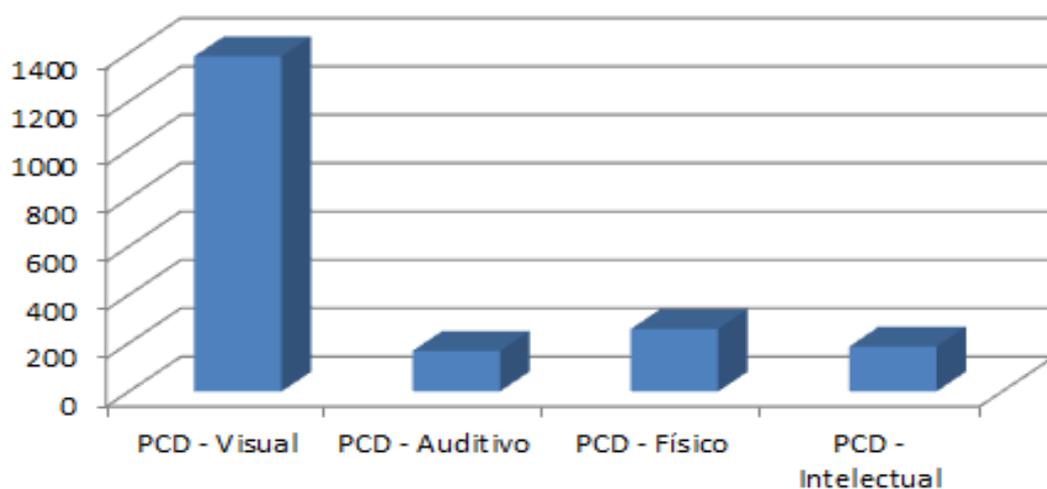


Fonte: Tabulação de participações de sócios no Clube de Leitura em 2013.

Esse programa não foi elaborado inicialmente para pessoas com deficiência (PCD), porém esse público demonstrou interesse pela atividade e participação fidelizada. Isso levou à adaptação do programa para qualificar essa interação no grupo, que em 2013 chegou a 40% do público total em relação ao grupo classificado como usuário individual.

Gráfico 4: Distribuição de empréstimos para pessoas com deficiência em 2013.

Empréstimo 2013



Fonte: Relatórios de sistema BNWeb de empréstimos em 2013.

Os dados apontam que, de um total de 1.314 empréstimos realizados para pessoas com deficiência (PCD) em 2013, 1.050 foram para sócios com deficiência visual (PCD – Visual)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Biblioteca de São Paulo tem buscado aprimorar o atendimento dos seus públicos, com e sem deficiência. A sensibilização para buscar excelência é constante visando manter a importância do assunto em pauta. Motivar uma equipe tecnicamente mais preparada, com grupo sensibilizado, é fundamental para alcançar as melhores práticas.

Oferecer prestação de serviços qualificada, programação cultural inclusiva, adequar e equipar espaços além de manter um site acessível é a visão da BSP, ou seja, um desafio permanente.

Um projeto de acessibilidade não se constrói unilateralmente. Por essa razão, a intenção é aproximar a BSP ainda mais de grupos de usuários com outras deficiências, uma vez que o público da biblioteca está ainda concentrado em pessoas com deficiência visual. Estreitar relações de parcerias com instituições afins também é importante nessa concepção.

O norte para as questões de acessibilidade é orientado pelo retorno que a BSP recebe de seus usuários. Orientados por esse caminho, já é possível observar mudanças atitudinais significativas tanto nos funcionários como no público atendido.

Finalizamos com o depoimento de um sócio (usuário), em dezembro de 2012 que aponta que a BSP mantém seu foco na inclusão:

“O que torna a Biblioteca de São Paulo diferente é a acessibilidade das pessoas, o vínculo dos profissionais que se dedicam, que fazem de tudo para prestar um bom atendimento. O vínculo é criado ao longo do tempo. As pessoas que se relacionam com os deficientes se entregam de corpo e alma às atividades, interagem com mais afinco, são interessadas em prestar um bom serviço. É um vínculo estimulante”.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004.

_____. **NBR 15599**: acessibilidade – comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008.

BERSCH, Rita. **Introdução à tecnologia assistiva**. Porto Alegre: CEDI, 2008. Disponível em: <<http://proeja.com/portal/images/semana-quimica/2011-10-19/tec-assistiva.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2014.

BRASIL. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Acessibilidade**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2005.

_____. **Decreto nº 5.296**, de 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 27 fev. 2014.

_____. **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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm>. Acesso em: 23 fev. 2014.

_____. Ministério da Justiça. **Programa Nacional de Direitos Humanos II**. Brasília: Ministério da Justiça, 2002. Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/sedh/pndh/pndh1.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2014

CYSNE, Maria do Rosário Portela. **A biblioteconomia**: dimensão social e educativa. Fortaleza: UFC, 1993.

ESTATUTO da Pessoa com Deficiência, 2013. Disponível em <<http://www.prt21.mpt.gov.br/fproinclusao/estatutoPessoaComDeficiencia.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

IFLA – Federação Internacional das Associações Bibliotecárias e Instituições. **Bibliotecas para cegos na era da informação**: diretrizes de desenvolvimento. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009. 99 p. (Relatório profissional, 86). Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/86-pt.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2014

_____. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas**, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 25 fev. 2014.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. IBGE e CORDE abrem encontro internacional de estatísticas sobre pessoas com deficiência. **IBGE**, Sala de Imprensa, 16 set. 2005. Disponível em: <<http://saladeimprensa.ibge.gov.br/noticias?view=noticia&id=1&busca=1&idnoticia=438>>. Acesso em: 23 fev. 2014.

INSTITUTO Tellus. **Inovações em serviços de biblioteca para terceira idade**. São Paulo: SP Leituras, 2012. 62 p. (Notas de biblioteca, 4).

JACINTO, Solange de Oliveira. A biblioteca pública e os deficientes físicos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 2, p. 89-104, jul./dez. 2008. Disponível em: <www.febab.org.br/rbbd/ojs2.1.1/index.php/rbbd/article/view/92/146>. Acesso em: 21 fev. 2014.

NICHOLL, A. R. J. O ambiente que promove a inclusão: conceitos de acessibilidade e usabilidade. **Revista Assentamentos Humanos**, Marília, v. 3, n. 2, p. 49-60, 2001.

ONU – Organização das Nações Unidas. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Adotada e proclamada pela resolução 217 (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Acesso em: 22 fev. 2014.

QUEIROZ, M. A. (n.d.). **Bengala Legal: cegos, cegueira, acessibilidade e inclusão**. Disponível em: <<http://www.bengalalegal.com>>. Acesso em: 25 fev. 2014.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: o paradigma do século 21. **Inclusão: revista da educação especial**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 19-23, out. 2005.

SOUZA, Mônica Sena de et al. Acessibilidade e inclusão informacional. **Informação & Informação**, Londrina, v. 18, n. 1, p. 1-16, jan./abr. 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/12173/pdf>>. Acesso em: 21 fev. 2014.