



Inclusão de colaboradores surdos no atendimento aos Usuários na Biblioteca Professor Gaio - IPTAN

Mônica Geralda Palhares
Márcia Maria Palhares

Resumo: Apresenta um relato de experiência sobre a inclusão de colaboradores surdos no atendimento aos usuários de uma biblioteca universitária. Mostra como é a relação entre os colaboradores surdos e a comunidade acadêmica, bem como os colegas da biblioteca. Indica o quanto é importante dar oportunidade aos colaboradores com necessidades especiais, bem como aprender a conviver com suas limitações. Informa o quanto os colaboradores surdos se sentem valorizados, e sobre sua dedicação no trabalho. Conclui que a experiência de trabalhar com colaboradores surdos fez com que a biblioteca se tornasse um diferencial dentro da instituição, bem como em relação a oportunizar o trabalho aos colaboradores surdos.

Palavras-chave: Inclusão social. Biblioteca Universitária. Aprendizagem.

1 INTRODUÇÃO

O bibliotecário hoje em parceria com a instituição já trabalha com a inclusão social de um modo geral. Diante disso, é fato que a Biblioteca Professor Gaio já conta com pessoas surdas em seu quadro de colaboradores.

O bibliotecário que trabalha diretamente com a inclusão tem que ser uma pessoa inquieta, pois um novo desafio está para enfrentar, e tem que aprender para saber lidar com as situações que podem ocorrer.

Como mediador, o bibliotecário vem colaborar com a transformação da informação e do desenvolvimento social e humano de quem frequenta a biblioteca.

Treinar os colaboradores surdos para o atendimento ao usuário vai além da localização dos livros nas estantes, da organização e guarda. Incluir o colaborador surdo nas atividades diárias da biblioteca é o objetivo do projeto IRENA desenvolvido na Biblioteca Professor Gaio – IPTAN.

Assim como foi necessário treinar os colaboradores, a bibliotecária também passou por treinamento, sobretudo, a aprendizagem de linguagem de sinais – Libras. Com essa aprendizagem, também a bibliotecária pode apresentar aos usuários da biblioteca como a informação pode ser disseminada e aplicada de forma correta em prol do desenvolvimento comum.



Ramires (2008) disse que existem várias atividades para desenvolvimento, mas os resultados em cada uma delas é diferente, porque a verdade é que em ciência não existe verdade absoluta mas, transitória, e, completando esse pensamento assim acontece nas atividades diárias do Bibliotecário.

Esse projeto coloca em prática o que foi firmada na Proposta Curricular para Deficientes Auditivos (PDCA) do Ministério da Educação em 1979, ou seja, trabalhar para a inclusão social de um modo geral.

Os resultados de estudos tem mostrado que a personalidade do deficiente auditivo apresenta como características básicas a rigidez, o concretismo na análise da realidade e a imaturidade social e emocional. Essas características dependem de cada indivíduo, do seu ambiente familiar e de suas oportunidades educacionais e sociais. Quanto mais forem suas oportunidades de vida maiores serão as chances de minimização dessas características (BRASIL, 1979, p. 14).

O trabalho de inclusão e o sucesso deste resultado prova que é possível trabalhar as diferenças.

2 A REALIZAÇÃO DO TRABALHO DE INCLUSÃO

Durante o trabalho da biblioteca no decorrer da adaptação do surdo, percebeu-se que sua maturidade social ocorre involuntariamente, isso é reflexo dos índices de desenvolvimento alcançados nos aspectos: intelectual, motor e emocional, pois os critérios de valores usados pela sociedade não dizem respeito ao que a pessoa tem, mas ao uso que ela faz daquilo que possui (BUST apud BRASIL, 1979).

Os bibliotecários devem saber e ter consciência que são os mediadores para desenvolvimento das habilidades do colaborador surdo, pois estão ligados a todas as áreas do conhecimento e educação.

Se as Bibliotecas são importantes para o ensino em geral, no ensino superior seu papel é proeminente em virtude do valor da própria universidade, pois nenhuma outra instituição ultrapassa em magnitude a contribuição universitária, a qual torna possível o formidável avanço tecnológico e científico que registra atualmente em todos os campos do conhecimento. [...] em todo processo educacional, é decisiva a influência da biblioteca, que se pode constituir num dos principais instrumentos de que a universidade dispõe para atingir suas finalidades (FERREIRA, 1980, p. 23).

Portando, o bibliotecário tem o papel de por meio da informação, colaborar com a inclusão social, nesse caso, os surdos.

De acordo com o que propõe o PDCA (1997), a bibliotecária da Biblioteca Professor Gaio do Instituto Presidente Tancredo de Almeida Neves – IPTAN, em São



João Del Rei-MG, colocou-se em prática a contratação de colaboradores com necessidades especiais, para que a inclusão social proposta fosse atendida. Percebe-se que muitas pessoas com necessidades especiais não são tão limitadas, mas, lhes faltam oportunidades.

Durante o processo de inclusão social dos surdos nos trabalhos da biblioteca, a bibliotecária se capacitou para ser mediadora nas atividades realizadas pelos mesmos junto à comunidade de modo geral.

Diante disso, a bibliotecária da instituição começou a trabalhar com os surdos em outubro de 2013. A princípio foram dois colaboradores com problemas de surdez. A primeira uma moça com 19 anos vítima de acidente de carro, o que acarretou a perda de 50% da audição. O segundo, um rapaz de 25 anos cuja surdez é do tipo severa, de nascença. A primeira trabalhou durante seis meses e saiu, mas o rapaz continua exercendo suas atividades até o momento.

De acordo com o andamento dos trabalhos, verificou-se que o rapaz tinha uma inteligência diferenciada e sua inquietude levou a bibliotecária a criar o projeto IRENA, que informa e auxilia os profissionais a como lidar e trabalhar com pessoas com necessidades especiais, sobretudo, diante da inclusão social.

As atividades propostas pelo projeto IRENA incluem a leitura de todo tipo de material; permitem avaliar o nível de conhecimento geral e a capacidade de aprendizagem dos mesmos por meio de atividades da rotina da biblioteca.

Na verdade o que é aprendizagem? É a informação virando conhecimento e sendo aplicada. Aplicação da inteligência, processos mentais em situações de assimilação e aplicação da informação, experiência real e análise do raciocínio. Um trabalho de faculdades mentais igual ao observado por Gardner (1995).

Mesmo reconhecendo que Gardner também se refere às diversas pesquisas sobre a interdependência entre faculdades mentais e especialização. Ele se enquadra melhor nas “teorias de processamento da informação. Cujas inteligências múltiplas existentes conseguem resultados importantes” (GARDNER, 1995, p. 39)

O ponto de partida a existência no sistema neurológico de mecanismos de processamento da informação adequados ao tratamento de tipos específicos de informação que o indivíduo encontra em seu meio, mas o faz ficando bastante preso ao modelo informático – computacional. Além disso, citando Gardner, a inteligência se definiria como um mecanismo neural ou um sistema computacional que está geneticamente programado para ser ativado ou “disparado” por determinados tipos de informação que apresentam interna ou externa (GARDNER, 1995, p. 64).

Ao visar então o desenvolvimento das inteligências percebe-se em suas múltiplas tipologias, já que quando o ser humano se encontra limitado sua capacidade de desenvolvimento é voltada já para uma forma de desenvolvimento viável da sua aprendizagem dentro das suas limitações.

A aprendizagem de um surdo dentro de um contexto Biblioteca, informação e conhecimento vai exigir um envolvimento, que dentro do histórico da aprendizagem em educação é real.

Na história da inclusão observar-se uma grande e lógica exclusão e uma vagarosa insensibilidade em relação a mesma. Dentro dessa preocupação vê-se a necessidade de



uma harmonia maior da informação e conhecimento, resultante da aprendizagem e aplicação da mesma, com relação ao aprimoramento dos surdos como colaboradores.

O que impede que este trabalho é a distância entre os seres humanos que como disse Adam Smith (apud ASSMANN, 2012, p. 109):

Os seres humanos não se regem por uma dadivosa generosidade diante da miséria alheia, mas se comportam como apreciadores da iniciativa, do esforço compensador e da liberdade de ativar paixões e interesses, então a educação para a solidariedade não só não deve resumir-se a xingatório apocalíptico contra um suposto "grande inimigo", mas deve meditar muito sobre como se criam e ampliam- pu murcham e desaparecem – os campos do sentido, nos quais os seres humanos concretos de contextos , concretos da complexa sociedade atual, conseguem sobreviver, ter um número razoável de experiências de prazer e – ao menos de vez em quando de como é gostoso sentir-se fazendo algum bem neste mundo

Assim, o surdo que foi trabalhar na Biblioteca Professor Gaio – IPTAN, chegou cheio de vontade de aprender, de ser incluído e ser considerado normal como os demais funcionários apesar de sua limitações, o que não impede o seu desenvolvimento.

São surdos mas não idiotas dentro da psicologia, o que motivou o desenvolvimento do projeto e a aprendizagem do colaborador.

A aprendizagem do colaborador surdo tem que ser repleta de solidariedade, já que as próprias aprendizagens são multirreferenciais, ou seja, toda educação tem um caráter ético-político que se enraíza em campos do sentido que emergem sob a forma de experiência de aprendizagem, que por sua vez emergem de processos auto-organizacionais da vida real, onde viver e aprender se integram num único processo (ASSMANN, 2012).

O colaborador surdo tem um desenvolvimento perceptivo e cognitivo muito apurado. Para que ocorresse essa inclusão, a bibliotecária instruiu sobre as regras gerais de como uma biblioteca funciona, e se tornou mediadora entre seus saberes e do colaborador surdo.

O importante é realçar que a inclusão do surdo como colaborador se reside na sua vivência dentro da biblioteca onde participará de processos vitais e processos cognitivos.

O colaborador surdo passa inicialmente por um processo como disse Antunes (2007, p. 70):

[...] como exemplo de respiração, é possível melhorar a qualidade do pensamento, aumentar a potencialidade da reflexão. A prova mais evidente dessa capacidade é a conquista de muitos indivíduos com respeito à excelência de suas reflexões, é a existência da própria filosofia e dos fundamentos infinitos da metafísica. O que torna o ser humano diferente não é apenas a capacidade de pensar, e sim a de utilizar diversas formas de pensamento para procurar um melhor conhecimento da realidade, uma convivência harmônica com seus semelhantes e a possibilidade de se sentir agente construtor da própria



felicidade. Quando se aprende a pensar, criam-se conceitos, relações e projetos. Não acreditamos que a estátua “O Pensador”, de Rodin, possa pensar, mas não duvidamos do genial pensamento do escultor antes de transformar o bronze amorfo na obra imortal.

O projeto IRENA aplicado no desenvolvimento da inclusão dos surdos é um projeto que trabalha com uma profusão de conhecimentos disponíveis e emergentes mesmo em áreas específicas. Por isso não se preocupa com a memorização, mas privilegia a capacidade e a aplicabilidade. Os aspectos instrucionais deveriam estar em função da emergência do aprender, ou seja, da busca do conhecimento.

Este projeto substitui uma pedagogia dos saberes pré-fixados por uma pedagogia da pergunta e das informações. Uma pedagogia da complexidade, que saiba trabalhar com conceitos transversais abertos para a surpresa e o imprevistos.

A informação e aprendizagem, a organização e os sentidos estão interligados e estão vivos dentro da biblioteca onde ocorre a verdadeira Pedagogia, ou seja, a vivência do conhecimento. Nesse complexo encontra-se o Bibliotecário e seus colaboradores e neste caso o surdo.

É bom salientar que o Bibliotecário deve ter resiliência, que deriva do latim *resilientia*, que significa saltar para trás, recuperar-se, voltar ao estado normal, adaptar-se com o sucesso a experiências de vida difíceis ou desafiadoras, especialmente através de flexibilidade mental emocional e comportamental, ajustando demandas internas e externas (SABBAG, 2012).

Assim essas características estão presentes na relação Bibliotecário, colaborador surdo e a informação.

2.1 A relação do bibliotecário com colaborador surdo e a informação

Dentro dessa relação como já foi colocado, o bibliotecário precisa acreditar na capacidade de produzir resultados, ser positivo, regular as emoções em situações difíceis, compreender o outro, tolerar ambiguidades, ver o fracasso como oportunidade de sucesso.

A sua realidade diária de inclusão com o surdo vai exigir essas características, pois o colaborador surdo possui limitações que deverão ser superadas de modo criativo e eficaz. Seu estado emocional tem uma característica, a surdez é outra, e o mais complexo é a própria informação.

A informação como se sabe assim como o conhecimento cresce muito rápido e o vocabulário dos sinais de Libras é limitado o que dificulta a comunicação e aprendizagem mais rápida da informação. Por exemplo: o título do livro, surge assim a necessidade de uma alta criação e um novo método de ensino e aprendizagem que é o IRENA um projeto de aprendizagem universal de total inclusão e vencimento de dificuldade de aprendizagem elaborado pela bibliotecária Mônica Geralda Palhares.

Assim, a gestão da informação e da inclusão do colaborador surdo com a informação vai relacionar-se com as dimensões de qualidade da informação que o bibliotecário vai trabalhar que são segundo Félix (2003, p. 37-38):



- a) dimensão tempo; prontidão, aceitação, frequência, período que registra a informação atualizada, fornecida todas as vezes que for necessária e pode ser presente, passado futuro;
- b) dimensão conteúdo: precisão, relevância, integridade, concisão, amplitude, desempenho que determina que não deve haver erros, deve estar relacionada à necessidade do seu receptor, deve ser fornecida apenas a que for necessária, pode ter um alcance amplo ou reduzido, um foco externo ou interno, revelar desempenho, pelo progresso realizados;
- c) dimensão forma: clareza, detalhe, ordem, apresentação e mídia, ou seja. deve bem compreendida, fornecida na forma normal, detalhada ou resumida, dentro de uma organização sequencial pré-determinada, apresentada na forma narrativa, numérica, gráfica, em forma de documentos em papel impresso, monitores de vídeo ou outras.

Essas dimensões dentro da relação da inclusão mostram que há limitação da informação em termos de conhecimento científico com o surdo por causa do vocabulário de libras. Por exemplo: não existe o sinal para JAVA que é um assunto em Sistemas de Informação, exige assim uma adaptação dos sinais e um ensino inovado e aplicativo.

Outro ponto que deve ser colocado, é o conhecimento da localização da classificação da informação nas estantes, que ao contrário do que todos pensam é mais tranquila, pois a maioria dos surdo tem habilidades com números e já está preparado anteriormente com as áreas de conhecimentos pelo bibliotecário, tudo acontece de forma igual em relação a um colaborador com habilidades normais. A organização e a sistemática do conhecimento é tranquila.

A maior sala de aula é a vida do aluno, e do colaborador é o local de trabalho. Assim, a aprendizagem ocorre naturalmente. O surdo colaborador vai viver tranquilamente o desenvolvimento do seu trabalho como colaborador. A limitação da surdez está na linguagem de Libras que poucas pessoas conhecem, o que vai gerar um pouco de dificuldade de comunicação em relação aos alunos.

A interação entre os colaboradores surdos e a comunidade acadêmica de um modo geral acontece de forma tranquila e involuntária, proporcionando sucesso no processo de comunicação entre todos os envolvidos, principalmente. os colaboradores surdos.

Hengemühle (2011, p. 214) disse: “precisamos desenvolver pessoas competentes no seu ser, conhecer, fazer e conviver”.

O colaborador surdo por meio dessa visão será um colaborador eficiente e capaz de disseminar a informação. No atendimento ele consegue guiar o aluno ao catálogo e ir em busca do livro, além de outros trabalhos.

O bibliotecário que trabalha na formação dessas competências do surdo como colaborador enfatizará o que disse Hengemühle (2011, p. 67), ou seja, “ser competente significa ser eficaz na busca de soluções para os problemas fora da rotina do seu dia, agindo com valores éticos e morais, em um clima de boa convivência”



O bibliotecário que coloca a inclusão dentro do seu trabalho com certeza demonstrará a grande competência, eficiência e seu alto nível de desenvolvimento social, cultural e intelectual.

A bibliotecária desta experiência se capacitou para trabalhar com os surdos, a biblioteca foi adaptada para atender à demanda que seria atendida pelos colaboradores surdos, com isso, utilizou-se cartazes com a linguagem de sinais (alfabeto em libras), como forma de auxiliar tanto os usuários como os demais membros da comunidade no processo de comunicação com colaboradores surdos.

A forma de busca de materiais na biblioteca foi adaptada de forma que os colaboradores surdos entendessem de forma simples o que se procurava, isso aconteceu com as expressões de busca e número de chamada.

Em relação à socialização, os demais colaboradores da instituição foram orientados a conhecer mais sobre a linguagem dos sinais, os quais puderam inclusive fazer um curso de libras ofertado pela instituição.

A interação entre os colaboradores surdos e a comunidade acadêmica de um modo geral aconteceu de forma tranquila e involuntária, proporcionando sucesso no processo de comunicação entre todos os envolvidos, principalmente os colaboradores surdos.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A resposta ao trabalho de inclusão social está sendo positiva e os objetivos alcançados. Importante ressaltar que a comunidade dos surdos tem muito a desenvolver no que diz respeito aos sinais, ciências e linguística, isto é, o surdo não tem conhecimento de muitas palavras.

Percebe-se que existe um grande senso de observação dos surdos assim como um grande nível de raciocínio, mediante a informação.

O bibliotecário que media a informação com os surdos deve estar bem preparado psicologicamente e com conhecimentos apurados para saber lidar com esse grupo.

A inclusão do colaborador surdo nos trabalhos da biblioteca revelou que ele é perfeccionista, de fácil socialização, preciso e com grande facilidade para a aprendizagem.

Inclusion of the deaf employees in the users service in the Library Teacher Gaio - IPTAN

Abstract: It presents an experience report on the inclusion of deaf employees in serving users in a university library. Shows how the relationship between the deaf employees and the academic community as well as colleagues from the library. It indicates how important it is to provide opportunities to employees with special needs and learn to live



with their limitations. Acquaint how the deaf employees feel valued, on their dedicated work. It is concluded that the experience of working with deaf employees caused the library to become a spread within the institution as well as in relation to the work to create opportunities for deaf employees.

Key words: Social inclusion. University Library. Learning.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, C. **Novas maneiras de ensinar novas formas de aprender**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

ASSMANN, H. **Reencantar a educação**: rumo à sociedade aprendente. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

BRASIL. Ministério da Educação. **Proposta curricular para deficientes auditivos**: 8ª série. Brasília: MEC, 1979.

FÉLIX, W. **Introdução à gestão da informação**. Campinas: Alinea, 2003.

FERREIRA, L. S. **Bibliotecas universitárias brasileiras**: análise de estruturas centralizadas. São Paulo: Pioneira, 1980.

GARDNER, H. **A nova ciência da mente**: uma história da revolução cognitiva. São Paulo: Edusp, 1995.

HENGEMÜHLE, A. **Gestão de ensino e práticas pedagógicas**. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

RAMIRES, J. A. F. **Didática para todos**: técnicas e estratégias. São Paulo: Atheneu, 2008.

SABBAG, P. Y. **Resiliência**: competência para enfrentar situações extraordinárias em sua vida profissional, São Paulo. Elsevier, 2012.



Informações das autoras

Mônica Geralda Palhares

Bibliotecária Documentalista Especialista. Diretora da Biblioteca Professor Gaio do Instituto Presidente Tancredo de Almeida Neves. São João Del Rei – MG.

E-mail: palharesenator@gmail.com

Márcia Maria Palhares

Bibliotecária Documentalista. Consultora na @cervus.doc. Formiga e Uberaba – MG.

E-mail: mmpalhares@gmail.com

