



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Eixo 4 – Bibliotecas para Todos

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS INCLUSIVAS: acessibilidade e oportunidades para os usuários com necessidades especiais

*Isabel Cristina dos Santos
Diniz*

Doutoranda em Multimédia e
Educação, pela Universidade de
Aveiro.

E-mail: lsantosdiniz70@gmail.com

Ana Margarida Almeida

Departamento de Comunicação e Arte
da Universidade de Aveiro.

E-mail: marga@ua.pt

Cassia Furtado

Departamento de Biblioteconomia da
Universidade Federal do Maranhão.

E-mail: cf.furtado@gmail.com

RESUMO

As bibliotecas universitárias são instituições particularmente apropriadas para apoiar e promover boas práticas de acessibilidade e inclusão para pessoas com necessidades especiais, podendo favorecer o seu empoderamento na sociedade. Pese embora este potencial, as bibliotecas estão enfrentando problemas de ordem administrativa, financeira, tecnológica e de falta de bibliotecários capacitados para desempenhar as suas funções nesta área. Este artigo objetiva identificar as ações e projetos de acessibilidade desenvolvidos pelas bibliotecas universitárias federais brasileiras para assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades e colaboração para a pesquisa na disponibilização de informações para gerar novos conhecimentos. Para tal, foi utilizado um inquérito por questionário *on-line* aplicado a 21 bibliotecários de bibliotecas universitárias federais brasileiras, tendo sido obtido um retorno de 14 respostas válidas. Os resultados demonstram alguns pontos positivos na atuação dessas bibliotecas que podem ser entendidos como elementos embrionários para o processo de inclusão, tais como: disponibilização de espaços específicos; serviço de referência e apoio à pesquisa e informação direcionados; disponibilização de conteúdos básicos do acervo em formatos acessíveis; e disponibilização de tecnologias assistivas.

Palavras-chave: Biblioteca Universitária. Acessibilidade. Inclusão. Oportunidades. Usuário com Necessidades Especiais.

INCLUSIVE UNIVERSITY LIBRARIES: ACCESSIBILITY
AND OPPORTUNITIES FOR USERS WITH SPECIAL
NEEDS



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

ABSTRACT

University libraries are particularly appropriate institutions to support and promote good accessibility and inclusion practices for people with special needs, in order to ensure the empowerment of these people in society. Faced with this scenario, libraries are facing administrative, financial, technological and lack of librarians capable of performing their functions in this area. This article aims to identify accessibility actions and projects developed by Brazilian federal university libraries to ensure inclusive, equitable and quality education, and to promote opportunities and collaboration for research in the provision of data and information to generate new knowledge. An online questionnaire survey was applied to 21 librarians from Brazilian federal university libraries, with a return of 14 valid answers. In the results, it should be noted some positive points about the performance of these libraries as embryonic elements for the inclusion process as: availability of specific spaces; reference service and support for targeted research and information; provision of basic contents of the aquis in accessible formats; and the availability of assistive technologies.

Keywords: University Library. Accessibility. Inclusion. Opportunities. Users with Special Needs.

1 INTRODUÇÃO

A construção de uma sociedade inclusiva é um processo recente na história do Brasil. Nas últimas duas décadas ela vem sendo fortemente motivada por políticas educacionais inclusivas, na tentativa de estruturar instituições de ensino superior como um espaço multicultural e social, de convivência com o diferente e valorização de cada pessoa, a fim de construir um novo tipo de sociedade mais justa. No Brasil, a preocupação e discussão sobre inclusão e acessibilidade tem-se intensificado, gerando legislação e uma produção, ainda incipiente, de estudos em nível de graduação e pós-graduação em todo o país (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2016).

No Brasil houve um aumento gradativo do acesso dessas pessoas à educação, conforme indicadores da educação divulgados pelo Ministério da Educação (MEC) e



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). No ano de 2016 foram realizadas 75.059 matrículas de estudantes com necessidade educativa no ensino médio. Um salto diferencial, pois em 2013 haviam sido efetuadas 48.589 matrículas (INEP, 2017). O acesso de estudantes com necessidades educativas ao ensino superior cresceu de 29.221 ingressos em 2013 para 37.927 ingressos em 2015 (INEP, 2016). Porém, este aumento do número de matrículas de pessoas com necessidades educativas no ensino superior não significa que a instituição esteja realmente preparada para um correto acompanhamento destes alunos, nas diferentes dimensões a que importa atender, nomeadamente observando os desafios da acessibilidade arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal (SASSAKI, 1999). Tal cenário convida a uma reflexão sobre os vários campos de ação que a Universidade pode desenvolver para promover a inclusão e o empoderamento das pessoas com necessidades educativas. Em particular, sobre a atuação da biblioteca universitária ao desenvolver e disponibilizar serviços à comunidade acadêmica com componentes inclusivos.

O lançamento da nova agenda de 2030 da ONU promulga um marco inclusivo na sociedade a nível mundial e integra 17 objetivos para o desenvolvimento sustentável, contemplando o desenvolvimento econômico, ambiental e social (ONU, 2016). As bibliotecas, em especial as bibliotecas universitárias, são uma das instituições fundamentais para se alcançar esses objetivos.

Neste cenário, e considerando o atual desconhecimento do cenário brasileiro neste campo de atuação, esta pesquisa busca resposta para a seguinte questão: quais as boas práticas desenvolvidas pelas bibliotecas universitárias brasileiras para o acesso e oportunidades para os usuários com necessidades educativas? De notar que este artigo relata resultados parcelares de uma investigação em curso, mais abrangente, e que visa estudar as boas práticas inclusivas das bibliotecas universitárias no contexto brasileiro e português.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

2 INCLUIR: MULTICULTURALISMO E UNIVERSIDADE

Na visão de muitos educadores o termo incluir “encerra múltiplas visões e práticas”, que “tendem a refletir uma concepção pessoal, política, sociocultural e/ou institucional que se tem sobre a educação e sobre o tipo de sociedade que se deseja” (XAVIER; CANEN, 2008, p. 227). A concepção de inclusão surgiu na década de 1990, mas foi consequência do processo de movimentos sociais da década de 1960 pela busca de integração dessas pessoas a sociedade, em especial, na área da educação (SANTOS, 2003).

Nesta investigação utilizaremos o conceito mais amplo de inclusão, já que o abordaremos como mais do que uma simples condição que leva as pessoas com necessidades educativas a pertencerem a um grupo que, tradicionalmente, tem pouco acesso da educação básica a superior. Neste contexto, entendemos que mais do que dar condições a essas pessoas de adentrarem as instituições de ensino (da escola a universidade), a inclusão no ensino significa dar todas as condições de acessibilidade (arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal) (SASSAKI, 1999) para favorecer sua entrada, permanência e conclusão com êxito dos seus estudos. A universidade deve, portanto, se esforçar para compreender e adotar as legislações vigentes sobre a legalização das práticas inclusivas, considerando os valores e conhecimentos que as pessoas com necessidades educativas trazem para dentro das universidades para utilizá-los em suas práticas de ensino.

Pese embora este desígnio, importa não esquecer que a educação inclusiva apresenta-se como resultado de tensões em torno das noções de inclusão/exclusão e identidade/diferença. Sobre o olhar do multiculturalismo, torna-se inconcebível falar de inclusão sem inseri-la em um contexto que questiona a exclusão, bem como interrogar “sobre a formação das identidades e sobre a construção discursiva das diferenças”. Ou seja, a inclusão é muitas vezes compreendida a partir da compreensão da exclusão (XAVIER; CANEN, 2008, p. 228).

Na verdade, a exclusão condiciona “a uma suposta, imposta e dolorosa invisibilidade” (XAVIER; CANEN, 2008, p. 228). Os excluídos não são vistos, não existem, e suas necessidades, cultura e realidade são irreconhecíveis, distantes e irreais. Na



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

verdade, são “incomodativas e provocativas em demasia para a preservação de nossa pretensa estabilidade pessoal e social” (XAVIER; CANEN, 2008, p. 228). Isto tem ligação com “às identidades dos indivíduos e grupos, a seus processos de pertencimento e às formas pelas quais se constróem as diferenças, o modo como se constrói a ideia do ‘outro’” (XAVIER; CANEN, 2008, p. 228).

Com efeito, identidade e diferença são resultantes da produção simbólica imposta pelas relações sociais e de poder, envolvendo todo o processo de hierarquização e de classificação dos indivíduos e grupos de indivíduos, estabelecidos pela sociedade dominante, que envolve: eu/ele; nós/eles; normal/anormal; certo/errado; bons/maus, dentre outros. Por exemplo, os pronomes “nós” e “eles” são muitas vezes utilizados de uma forma que vai para além das categorias gramaticais, sendo antes indicadores de posições do sujeito que traduzem quem está incluído ou não a um grupo, demarcando as fronteiras do pertencimento e reafirmando as relações de poder (SILVA, 2000, p. 82).

De forma menos extremada, surge a abordagem do multi/interculturalismo de Semprini (1999), Grant (2000) e Santiago e Ivenicki (2015) que buscam responder de forma apaziguadora aos conflitos oriundos da diversidade, nos quais há uma forte preocupação com a valorização das culturas dos indivíduos pertencentes a grupos estereotipados e marginalizados, na busca de integrá-los efetivamente a sociedade. Trata-se de uma ruptura epistemológica com a modernidade, na qual se valorizava a homogeneidade e a evolução do homem em direção ao acúmulo de conhecimento que conduziria ao progresso. Esta nova “visão pós-moderna da sociedade”, na qual “a diversidade, a descontinuidade e a diferença são percebidas como categorias centrais” rompe, de alguma forma, com a ideia da “identidade como uma essência, estável e fixa”, já que o multiculturalismo percebe-a como descentrada, múltipla e em processo permanente de construção e reconstrução” (CANEN; OLIVEIRA, 2002, p. 61).

Cabe ressaltar que o multiculturalismo pode enquadrar perspectivas de grupos diferenciados, podendo ser uma abordagem a aplicar para compreender fenômenos diversificados em contextos de diversidade (SANTIAGO; IVENICKI, 2015). Apesar de todas as diferenças, “a diversidade humana está cada vez mais sendo desvelada e destacada”, tornando-se condição *sine qua non* para “se entender como conhecemos,



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

aprendemos, entendemos o mundo e a nós mesmos. O tecido da compreensão não é o que se produz nos teares, aos metros, linearmente, como nas máquinas das grandes tecelagens” (MONTAAN, 2002, p. 79).

A diversidade é integrante de todos os seres humanos que, pese embora apresentem características comuns, têm singularidades bem definidas: “cada pessoa é diferente pela interação entre o que é, de onde vem e onde está, situação social, ambiente e fatos atuais” (FRANÇA, 2010, p. 2). Esta individualização manifesta-se em diferenças físicas (altura, peso, cor de pele, cor de cabelos, cor de olhos) diferenças intelectuais, culturais, socioeconômicas, grau de instrução, dentre outras (SILVA, 2014).

Neste contexto de diversidade, a educação inclusiva está cada vez mais sendo abordada e discutida em fóruns científicos, tendo vindo a observar-se esforços maioritariamente, e na grande maioria dos países, para a educação básica. Efetivamente, o caso do ensino superior carece de estudos mais sistemáticos, atendendo ao seu papel enquanto elo o emprego e vida ativa, dimensões da maior importância para as pessoas com necessidades especiais. Enquanto instituições de ensino público, as universidades não podem ficar de fora dos esforços em torno do caráter inclusivo da educação (RODRIGUES, 2004; SANTOS et al, 2015; FERRARI; SEKKEL, 2007).

Exalta-se, neste cenário, a importância da universidade como espaço promotor para o processo de inclusão de pessoas com necessidades educativas que pode e deve promover o reconhecimento, a inclusão, a participação e independência quer destas pessoas, quer de outros grupos de minorias, como os afro-descendentes, as mulheres, os índios, dentre outros (BARBOSA, 2002), garantindo assim a igualdade de oportunidades para o acesso a educação superior para todos, conforme garantido nos documentos legislativos (DUARTE et al., 2013; SANTOS et al., 2015).

Isto reafirma a premissa de que é através da educação que se constrói um indivíduo crítico e capaz de boas práticas sociais, independentemente de suas necessidades especiais ainda que na sociedade atual ainda se verifiquem muitas falhas, marcadas pela exclusão, fracasso e evasão no ensino em todos os níveis (REGO, 2003).

De fato, são grandes os desafios a serem enfrentados em um mundo multicultural. Este multiculturalismo é entendido como essencial para a sustentação da inclusão social



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

e democrática, principalmente, para a tomada de consciência e respeito para com a diversidade, em especial, no contexto do ensino superior, apresentando-se como importante para o desenvolvimento de uma nação, bem como para sua liderança e transformação (SANTOS et al., 2015).

3 BIBLIOTECÁRIO E EMPATIA

O processo de inclusão em bibliotecas universitárias ultrapassa a integração física e inclui a oferta de Tecnologias Assistivas (TA), acolhimento e, principalmente, deve despertar e desenvolver o sentimento de pertença e aceitação por parte de todos os usuários da biblioteca, sobretudo daqueles com deficiência ou incapacidade. O sentimento de pertença de um indivíduo afeta toda a sua vida, além da sua percepção, relacionamentos, motivação e aprendizagem e é desenvolvido no indivíduo através de ações, serviços e produtos planejados com o intuito de integrá-los a sociedade de forma mais natural possível (BODAGHI; CHEONG; ZAINAB, 2016, p. 87).

No entanto, para que o usuário com deficiência ou incapacidade desenvolva o sentimento de pertencimento ao espaço biblioteca, torna-se necessário que o bibliotecário, em especial do serviço de referência (SR), tenha altruísmo e empatia em relação a esses usuários que utilizam este espaço.

Stephany (2014) considera que a empatia é a base para uma comunicação efetiva, além de ser uma das habilidades mais importantes que o ser humano deve desenvolver. Trata-se de um sentimento que influencia o bem-estar físico e mental de ambas pessoas envolvidas no processo e que se distingue do altruísmo atendendo a que este último respeita a quem se dedica aos outros de forma humanitária e solidária. Baron-Cohen (2011) em um estudo desenvolvido por meio de ressonância magnética, identificou picos de iluminação nos circuitos neurais de pessoas durante a prática de atos que compreendiam a empatia, mostrando que mais que um gesto de humanidade e respeito ao próximo, a empatia propicia benefícios psíquicos para quem a pratica.

Além disso, vários estudos foram desenvolvidos sobre gestão, comportamento organizacional, psicologia e terapia, particularmente, para analisar a interação de pessoas



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

e o comportamento interpessoal, na perspectiva de investigar o valor de traços empáticos em transações e relacionamentos profissionais. Chlopan et al. (1985) relatam um estudo aplicado sobre a atuação de terapeutas e psicólogos clínicos, onde os resultados evidenciaram que o alto índice de empatia presente na atuação destes profissionais é responsável pelos melhores prognósticos de pacientes e resultados terapêuticos. Rogers et al. (1994) afirmam que os pacientes atendidos por terapeutas empáticos se recuperam muito mais rápido de suas doenças. Costin e Johnson (2002) em um estudo sobre distúrbios alimentares, diagnosticaram que pacientes cujos terapeutas também passaram ou passam por problemas semelhantes houve uma maior interação entre ambos e uma recuperação muito mais rápida dos pacientes.

Weng et al., (2011) com o estudo realizado na Universidade de I-Shou (Taiwan) sobre a relação paciente-cirurgião verificaram que, após a cirurgia, a empatia do cirurgião surtiu efeito significativamente positivo sobre a satisfação dos pacientes pós-cirúrgicos, evidenciado na rápida recuperação dos mesmos. Em continuidade, Sampaio, Camino e Roazzi (2009) desenvolvem um estudo que apresenta uma revisão da literatura sobre a empatia, enfocando aspectos teóricos, conceituais e metodológicos. As afirmativas evidenciadas no estudo nos comprovam que atitudes de pessoas empáticas refletem na pessoa que pratica e naquela que recebe a atenção e cuidados empáticos. Nesta perspectiva Rogers, Clow e Kash (1994) enfatizam que a compreensão empática vai além de um entendimento do “exterior” dos pensamentos e sentimentos da outra pessoa, consiste em compreendê-la “de dentro” para “fora”.

Ser uma pessoa empática corresponde a ter um organismo em harmonia, físico, mental e emocional. Na concepção de Hoffman (1987, 1991) isto acontece porque a empatia está diretamente relacionada com o senso cognitivo sobre a existência de outras pessoas, o qual, por sua vez, se encontra ligado ao processo de diferenciação do *self*. Portanto, a pessoa desenvolve pensamentos positivos e reações psíquicas, cognitivas e comportamentais que afetam diretamente o seu modo de agir em situações diversas e com as outras pessoas, avaliando quaisquer circunstâncias com maior racionalidade, gerando atitudes de compreensão e ajuda.



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Dessa forma, para alguns autores (BARON-COHEN; WHEELWRIGHT; JOLLIFFE, 1997; SCHONERT-REICHL; SMITH; ZAIDMAN-ZAIT, 2011), é fundamental sublinhar a importância da empatia e altruísmo que todos os profissionais (professores, terapeutas, médicos, enfermeiros, bibliotecários, etc.) que lidam com pessoas com ou sem deficiência ou incapacidade, devem possuir. É da maior importância que estes profissionais tenham capacidade de sentir ou imaginar uma situação vivenciada por outra pessoa, buscando compreender os seus sentimentos e emoções, de forma racional, na tentativa de sentir o que o outro sentiria. Preece e Ghozati (2001) sublinham a importância do processo de altruísmo e empatia no sentido de reforçar quão relevante é que o indivíduo se coloque no lugar ou situação do outro para vivenciar as suas experiências, o que leva as pessoas a ajudarem as outras e a compreenderem as limitações e aflições do outro, principalmente no processo de acessibilidade e inclusão de usuário com necessidades educativas.

4 MÉTODO DA PESQUISA

Esta investigação centra-se no paradigma da investigação interpretativo (COUTINHO, 2014), na perspectiva de busca e compreensão das crenças, opiniões, percepções, representações e concepções que os bibliotecários das bibliotecas que desenvolvem projetos, ações e atividades voltadas para acessibilidade e inclusão de usuários com deficiência ou limitações.

O paradigma “qualitativo\interpretativo” inspira-se na epistemologia subjetivista valorizando o papel do investigador como construtor do conhecimento, utilizando-se um quadro metodológico pouco compatível com a proposta do paradigma positivista. Dito de outra forma, o paradigma “qualitativo ou interpretativo” substitui “as noções científicas de explicação, previsão e controlo do paradigma positivista pela compreensão, significado e ação” (COUTINHO, 2014, p. 17).

Neste contexto a investigação proposta “implica interpretar ações de quem é também intérprete, envolve interpretações de interpretações [...]. Além de parciais e perspectivadas as interpretações são circulares. A interpretação da parte depende do todo, mas o todo depende das partes ” (COUTINHO, 2014, p. 18).



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Para tanto, utilizou-se um inquérito por questionário *on-line* (*survey*) aplicado a 21 bibliotecários de bibliotecas universitárias federais brasileiras, durante o período de novembro de 2016 a maio de 2017. Obteve-se retorno de 14 respostas válidas. O inquérito serviu para identificar as ações e projetos de acessibilidade desenvolvidos pelas bibliotecas universitárias federais brasileiras para disponibilizar serviços inclusivos à comunidade acadêmica, visando promover oportunidades de acesso à informação e ao conhecimento para todos, através da visão dos bibliotecários. O questionário contemplou as seguintes dimensões: (i) identificação do respondente; (ii) caracterização da biblioteca de sua instituição de ensino superior; e (iii) identificação e caracterização dos projetos, ação e experiências de biblioteca inclusiva desenvolvidas pelas bibliotecas universitárias federais brasileiras. Para este artigo utilizaremos apenas 6 (seis) questões referentes à dimensão (iii), na categoria *Ações, atividades e projetos de acessibilidade das bibliotecas universitárias brasileiras* (que contempla as subcategorias: tipologia, abrangência, tipo de NEE, serviços/produtos, profissionais atuantes, dificuldades enfrentadas pelos bibliotecários e tipo de usuário beneficiado) - (Quadro 1). A análise dos dados recolhidos envolveu tratamento de dados em *SPSS*, com estatística descritiva básica.

Quadro 1: Questões analisadas

Nº	Questões
Q1	Especifique os projetos/ações/atividades implementados para garantir a inclusão de PNE que esta biblioteca desenvolve.
Q2	Especifique a extensão desses projetos/ações/atividades
Q3	Identifique quem atua nos projetos/ações/atividades de inclusão de enee desenvolvidos por esta biblioteca
Q4	Os projetos/ações/atividades de inclusão desenvolvidos por esta biblioteca abrangem que tipo de NEE?
Q5	Essas ações contemplam "outros estudantes além daqueles com NEE?"
Q5	Os PNE utilizam os produtos/serviços oriundos dos projetos/ações /atividades de inclusão desenvolvidos por esta biblioteca?
Q6	Identifique as razões que considera poderem estar na base dessas dificuldades

Fonte: As autoras

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Notadamente, os participantes desta pesquisa apresentam um perfil distribuído quanto à faixa etária, gênero, nível acadêmico e tempo de serviço, correspondendo os índices mais altos a: 7/14 "+ 50 anos", 13/14 "Feminino" e 7/14 "Mestrado", 7/14 "31 a



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

40 anos”. Tal demonstra que estes profissionais têm larga experiência na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, além de apresentarem continuidade em sua educação. Estes são fatores de extrema importância para o perfil de bibliotecários de bibliotecas universitárias, por estas serem instituições em constante alterações e por serem responsáveis por dar suporte teórico ao ensino, pesquisa e extensão universitária.

A partir dos dados recolhidos na Questão 1 foi possível identificar algumas evidências mais relevantes, dentre as ações e projetos desenvolvidos pelas bibliotecas investigadas com maior índice de incidência: 64,3% dos respondentes informaram que as ações e projetos são do tipo “disponibilização de espaços específicos”; 78,6% de “serviço de referência e apoio à pesquisa e informação direcionados”; 92,9% de “disponibilização de conteúdos básicos do acervo em formatos acessíveis”; 100% de “disponibilização de tecnologias assistivas”, dentre outros. Em contrapartida, há pouco investimento em “Atendimento domiciliar” (apenas 7,1%) e “Serviços de empréstimos entre bibliotecas de acervo em formato acessíveis (Braille, áudio e digital)” com 7,1% (Tabela 1). De notar ainda que na Questão 2, a maioria (53,8%) dos respondentes informaram que essas iniciativas abrangem apenas o “Campus universitário” (Tabela 2).

Importa sublinhar que os itens que foram reportados com maiores incidências pelos bibliotecários não significam que a biblioteca esteja cumprindo com todo o rigor as leis de acessibilidade e inclusão. Dispor de espaço específico não significa necessariamente que a biblioteca disponibilize um espaço acessível para os deficientes com qualquer tipo de limitação: pode apresentar balcão com altura, espaço entre as estantes dentro do padrão, dentre outros, mas não ter, por exemplo, sinalização em Braille, faixas de sinalização horizontal e vertical, falta rampa, dentre outros. Na maioria dos casos, o que se percebe é que há alguns serviços e faltam outros que, se existissem, tornariam mais rico e concreto o processo de inclusão nestas instituições.

Quanto à disponibilização de conteúdos básicos do acervo em formatos acessíveis, ressaltamos que, em muitos dos casos, as respostas dos inquiridos referiram-se a conteúdos em formato impresso ou convencional que fazem parte do acervo, mas que os usuários solicitam para a biblioteca ou para o núcleo de acessibilidade da instituição para transpor para áudio, Braille ou outro meio acessível. Na verdade, a maioria do acervo



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

adquirido por estas bibliotecas não se encontra em formato acessível, salvo em alguns casos em que o processo de seleção e aquisição da biblioteca trabalha dentro dessa perspectiva. É vital que os responsáveis pelas bibliotecas tenham noção de que ter a informação disponível para transposição para áudio ou Braille é completamente diferente de a disponível de forma acessível. Tem que haver maior investimento na criação de documentos originalmente acessíveis e soluções inclusivas, o que pressupõe atitudes proativas e, muitas das vezes, revolucionárias por parte dos bibliotecários (FERREIRA; GRAÇA, 2015).

Importa ainda destacar a baixa incidência do atendimento domiciliar e dos serviços de empréstimos entre bibliotecas de acervo em formato acessíveis. Estes dois serviços são de extrema importância no processo de inclusão em bibliotecas e deveriam ser muito mais planejados e executados, pois muitos destes estudantes, por conta de sua deficiência, podem encontrar-se acamados ou hospitalizados, necessitando de atendimento domiciliar. Em relação ao empréstimo entre bibliotecas de acervo em formato acessível, tal seria uma grande oportunidade de unir as forças para vencer a problemática da falta de recursos financeiros através da parceria entre bibliotecas.

Em síntese, e apesar da evolução, os resultados obtidos ilustram um cenário preocupante relativamente aos produtos e serviços inclusivos atualmente existentes nas bibliotecas universitárias brasileiras.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

<i>Projetos/ações/atividades</i>	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
<i>Projeto de extensão universitária</i>	6	42,9	8	57,1	14	100
<i>Ações culturais</i>	5	35,7	9	64,3	14	100
<i>Exposição multissensorial e inclusiva (obras descritas com música, poesia, etc., através de sons numa técnica identifica como soundpainting)</i>	2	14,3	12	85,7	14	100
<i>Exposição com áudio-descrição normal para os objectos expostos e, em video, para surdos</i>	3	21,4	11	78,6	14	100
<i>Exposição descritas em papel, feitas em Braille</i>	7	50	7	50	14	100
<i>Visitas guiadas no ambiente da biblioteca para pessoas cegas</i>	3	21,4	11	78,6	14	100
<i>Disponibiliza conteúdos básicos do acervo em formatos acessíveis (Braille, áudio e digital)</i>	13	92,9	1	7,1	14	100
<i>Serviços de empréstimos entre bibliotecas de acervo em formato acessíveis (Braille, áudio e digital)</i>	1	7,1	13	92,9	14	100
<i>Serviço de referência e apoio à pesquisa e informação direcionados (personalizados)</i>	11	78,6	3	21,4	14	100
<i>Atendimento domiciliar</i>	1	7,1	13	92,1	14	100
<i>Disseminação seletiva de informação (serviço personalizado que informa e atualiza o usuário/utilizador da comunidade da biblioteca quando um novo document de seu interesse fica disponível no sistema, tendo por base o seu perfil de interesse)</i>	6	42,9	8	57,1	14	100
<i>Disponibiliza tecnologias assistivas/Produtos de apoio</i>	14	100			14	100
<i>Disponibiliza espaços específicos (Laboratórios de apoio didáctico para elaboração e produção de materiais, avaliações e exames direcionados, além de salas/gabinetes para estudo individual, em grupo)</i>	9	64,3	5	35,7	14	100

Tabela 1: Projetos, ações e ou atividades para ENE

Fonte: As autoras



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

<i>Extensão e alcance dos projetos</i>	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
<i>Apenas direcionados para o Campus universitário</i>	7	53,8	7	53,8	14	100
<i>Aberto à sociedade em geral</i>	6	42,9	8	57,1	14	100

Tabela 2: Abrangência dos projetos, ações e atividades desenvolvidas

Fonte: As autoras

Para a Questão 3, dentre os respondentes, 92,9% identificaram o “bibliotecário” como o profissional que atua nessas ações e projetos de inclusão, 21,4% indicou os “pedagogos”, 21,4% os “psicólogos” e 42,9% os “alunos” (Tabela 3). Cabe aqui um alerta para o fato que a inclusão deve ser considerada um processo multidimensional, devendo envolver não apenas a acessibilidade arquitetônica, mas também a acessibilidade atitudinal (Sasaki, 1999), ou seja, o amadurecimento (empatia) das pessoas envolvidas com o processo de inclusão e acessibilidade. Neste contexto, a parceria entre os profissionais torna-se imprescindível. A troca de experiência e de conhecimentos entre as diferentes áreas no espaço universitário poderá favorecer esse amadurecimento no sentido em que promove a reunião de profissionais das mais diversas áreas.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Quem atua nos projetos/ações/atividades de inclusão

	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
Bibliotecários	13	92,9	1	7,1	14	100
Pedagogos	3	21,4	11	78,6	14	100
Psicólogos	3	21,4	11	78,6	14	100
Alunos	6	42,9	8	57,1	14	100
Assistente Administrativo	1	7,1	13	92,9	14	100
Servidores e Técnicos Administrativos	2	14,2	12	85,8	14	100
Design/Analista de Sistema	1	7,1	13	92,9	14	100
Intérpretes e Tradutores de Libras/Revisor Braille/Transcritor de Braille	1	7,1	13	92,9	14	100
Outros						
Bolsista	1	7,1	13	92,9	14	100
Conservador/Restaurador	1	7,1	13	92,9	14	100
Pessoal da comunidade (geral) - Colaboração na gravação de livros	1	7,1	13	92,9	14	100
Tutor/Ledor	1	7,1	13	92,9	14	100
Outros setores da Universidade	1	7,1	13	92,9	14	100
Nenhum	5	35,7	8	64,3	14	100

Tabela 3: Quem atua nos projetos/ações/atividades de inclusão de ENE desenvolvidos por esta biblioteca

Fonte: As autoras

Quanto aos tipos de necessidades educativas especiais que abrangem essas ações e projetos, explorados na Questão 4, cabe destaque: 85,8% “deficiência visual”, 21,4% “deficiência auditiva”, 21,4% “dislexia” e 7,1% “Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH)”. Já com a Questão 5 foi possível perceber que 35,7% dos bibliotecários indicam que as ações inclusivas em curso contemplam “outros estudantes além daqueles com NEE” (21,4% - toda a comunidade e 7,1% – presidiários) (Tabela 4). É de notar que o levantamento bibliográfico feito permitiu verificar que a maioria das ações e projetos de inclusão desenvolvidos pelas bibliotecas universitárias brasileiras são direcionados para as pessoas com deficiência visual. Porém, os bibliotecários têm que atentar que o ideal é o acesso pleno a informação por todos, independentemente do tipo



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

de deficiência. A biblioteca tem que alcançar a sua plenitude contemplando a todos os seus usuários (SILVA; BARBOSA, 2011).

		Brasil					
		Sim		Não		Total	
		N	%	N	%	N	%
Quais?	<i>Outros estudantes beneficiados além daqueles com NEE</i>	5	35,7	9	64,3	14	100
	<i>Presidiários</i>	1	7,1	13	92,9	14	100
	<i>Toda a comunidade</i>	1	7,1	13	92,9	14	100
	<i>Estudantes em geral</i>	2	14,2	12	85,8	14	100
	<i>Estudantes do Mestrado de Educação Especial</i>						

Tabela 4: Essas ações contemplam outros tipos de estudantes

Fonte: Elaborado pelas autoras

Na Questão 6, relativa ao nível de utilização dos produtos/serviços oriundos dessas ações e projetos pelos usuários com necessidades educativas especiais, é de notar que as maiores incidências foram para: 35,7% “sempre” e 50% “às vezes” (Tabela 5). De acordo com Stroparo e Moreira (2016), estes usuários não procuram a biblioteca por já terem passado por problemas de acessibilidade arquitetônica a atitudinal nesse espaço. Complementando, Bodaghi, Cheong e Zainab (2016) enfatizam que esses problemas determinam a falta de sentimento de pertencimento ao espaço biblioteca pelos usuários com necessidades educativas especiais. Outro ponto convergente, e que pode limitar a predisposição destes usuários para recorrer aos serviços da biblioteca é a atuação do bibliotecário que, em alguns casos, não tem empatia e/ou compreender que esta deve existir para que haja uma boa prática profissional.

*ENE utilizam os
produtos/serviços*

*Nunca
Raramente*

Às vezes

Frequentemente

Sempre

		Brasil					
		Sim		Não		Total	
		N	%	N	%	N	%
		1	7,1	13	92,9	14	100
		7	50	7	50	14	100
		1	7,1	13	92,9	14	100
		5	35,7	9	64,3	14	100

Tabela 5: Frequência de utilização dos ENE dos produtos/serviços

Fonte: As autoras

Na última questão 50% dos bibliotecários afirmaram ser “difícil” o atendimento aos usuários com necessidades educativas especiais, por conta de algumas razões: 50% “problemas quanto acessibilidade arquitetônica”; 50% “problemas quanto acessibilidade comunicacional”; e 50% “falta de conhecimento sobre as necessidades especiais” (Tabela 6). Esses resultados convergem com os obtidos por Stroparo e Moreira (2016) que evidenciam que a solução para contornar este cenário estaria na capacitação desses profissionais para atender o mundo das diferenças e para garantir o planejamento, desenvolvimento e implantação de ações e projetos de boas práticas inclusivas nessas bibliotecas.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Grau de dificuldade enfrentado pelos bibliotecários durante o atendimento dos ENE	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
<i>Muito Difícil</i>	1	7,1	13	92,9	14	100
<i>Pouco Difícil</i>	6	42,9	8	57,1	14	100
<i>Difícil</i>	7	50	7	50	14	100
<i>Nada Difícil</i>						
Razões que considera estar na base dessas dificuldades	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
<i>Problemas quanto acessibilidade atitudinal</i>	5	35,7	9	64,3	14	100
<i>Problemas quanto acessibilidade arquitetônica</i>	7	50	7	50	14	100
<i>Problemas quanto acessibilidade comunicacional</i>	7	50	7	50	14	100
<i>Problemas quanto acessibilidade estrumental</i>	5	35,7	9	64,3	14	100
<i>Problemas quanto acessibilidade metodológica</i>	7	50	7	50	14	100
<i>Problemas quanto acessibilidade programática</i>	4	28,6	10	71,4	14	100
<i>Falta de conhecimento sobre as necessidades especiais</i>	7	50	7	50	14	100
Outros	Falta sensibilidade para as temáticas: inclusão, acessibilidade e deficiência; Falta divulgação das TA; Falta de profissionais bibliotecários capacitados; Falta de espaços acessíveis; Falta política de inclusão eficiente.					

Tabela 6: Grau de dificuldade enfrentado pelos bibliotecários durante o atendimento dos ENE

Fonte: As autoras



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

Conforme os dados anteriormente apresentados, fica evidente que as bibliotecas universitárias brasileiras já iniciaram um caminho no sentido de desenvolver projetos, ações e atividades de caráter inclusivo, mas ainda atuam de forma muito incipiente. Pese embora esta natureza algo embrionária, os passos já dados são muito importantes para o processo de inclusão e acessibilidade.

Importa aprofundar as iniciativas e comprometimentos da instituição, de forma a apoiar as iniciativas do bibliotecário e a não limitar a sua prática com burocracia institucional. São muitos os desafios que as bibliotecas universitárias brasileiras ainda vivenciam quanto ao processo de inclusão e acessibilidade, considerando a esfera administrativa e profissional (bibliotecário e demais profissionais) e os usuários com necessidades educativas especiais que nem sempre encontram eco junto aos poderes públicos. Urge apoiar investimentos neste campo e dar continuidade às políticas inclusivas que deem maior suporte às ações de acessibilidade e inclusão desenvolvidas e mediadas pelas bibliotecas universitárias.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As bibliotecas universitárias são instituições particularmente apropriadas para apoiar e promover boas práticas de acessibilidade e inclusão para pessoas com necessidades especiais, de forma a assegurar o empoderamento destas pessoas na sociedade. Este papel tem sido abraçado por profissionais bibliotecários em diversos pontos do mundo, na tentativa de assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, promovendo oportunidades de aprendizagem para todos. A nova agenda de 2030 da ONU (ONU, 2016) representa um marco inclusivo na sociedade a nível mundial e coloca a biblioteca como um dos instrumentos capazes de concretização deste novo empreendimento, o que reforça a importância de estudos como este e de aprofundar o conhecimento sobre as práticas inclusivas das bibliotecas universitárias em cada nação.

Foi neste cenário que o presente estudo procurou identificar as ações e projetos de acessibilidade desenvolvidos pelas bibliotecas universitárias federais brasileiras, no sentido de melhor compreender de que forma estas estão a contribuir para assegurar a



XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TEMA CENTRAL: Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030

educação inclusiva, equitativa e de qualidade e a promover oportunidades para a pesquisa neste campo.

Pese embora o cenário ainda frágil das bibliotecas estudadas, a análise dos discursos dos respondentes inquiridos permitiu identificar pontos positivos sobre a atuação destas como elementos embrionários para o processo de inclusão como: disponibilização de espaços específicos; serviço de referência e apoio à pesquisa e informação direcionados; disponibilização de conteúdos básicos do acervo em formatos acessíveis; e disponibilização de tecnologias assistivas. Quanto a abrangência dessas ações e projetos, conclui-se que estes deveriam ser abertos à sociedade em geral, oferecendo acesso e oportunidades para todos, sem distinção de ter ou não necessidades educativas especiais. A necessidade de interação e partilha entre profissionais de outras áreas além da Biblioteconomia é igualmente fundamental, considerando que o processo de inclusão requer partilha de conhecimentos e experiências de áreas diversificadas. Para tanto, é necessário que as Instituições de Ensino Superior, em especial, as bibliotecas universitárias criem suas políticas informacionais para estabelecer diretrizes para o acesso inclusivo de usuários com e sem necessidades educativas especiais, na perspectiva de incluí-los em um único espaço com uma diversidade de serviços comuns e acessíveis a todos.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Marcelo Mello. A inclusão e a diversidade no ensino superior. **Revista Educação e Mudança**, v. 10, n. 9, p. 2- 16. 2002. Disponível em: <<http://revistas.unievangelica.com.br/index.php/revi>>. Acesso em: 11 jul.2017.

BARON-COHEN, S. **The science of evil: on empathy and the origins of cruelty**. New York: B. Books, 2011.

BARON-COHEN, Simon; WHEELWRIGHT, Sally; JOLLIFFE, Therese. Is There a "Language of the Eyes"? Evidence from Normal Adults, and Adults with Autism or Asperger Syndrome. **Visual Cognition**, v. 4, n.3, p. 311 – 331, 1997.

BODAGHI, Nahid Bayat; CHEONG, Loh Sau; ZAINAB, A. N. Librarians empathy: visually impaired students' experiences towards inclusion and sense of belonging in an academic library. **Journal of Academic Librarianship**, v. 42, n. 1, p. 87-96, 2016. Disponível em: https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00007490_131744.pdf. Acesso em: 11 jul. 2017.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: **Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030**

- CANEN, Ana; OLIVEIRA, Angela M. A. de. Multiculturalismo e currículo em ação: um estudo de caso. **Revista Brasileira de Educação**, n. 21, p. 61-74, 2002. Disponível em: https://umexpert.um.edu.my/file/publication/00007490_131744.pdf. Acesso em: 11 jul. 2017.
- CHLOPAN, B.E. et al. Empathy: review of available measures. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 48, n. 3, p. 635 -653. 1985.
- COSTIN, C.; JOHNSON, C. L. Been there, done that: Clinicians' use of personal recovery in the treatment of eating disorders. **The Journal of Treatment & Prevention**, v. 10, p. 293 – 303, 2002.
- COUTINHO, C. P. **Metodologia de investigação em Ciências Sociais e Humanas: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Almedina, 2014.
- DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; ALMEIDA, Ana Margarida; FURTADO, Cassia. Portuguese and brazilian inclusive university libraries: practices and challenges of the directors. In: International Conference On Software Development And Technologies For Enhancing Accessibility And Fighting Info-Exclusion 2016, 7 th, **Anais...**, 2016, Vila Real, Portugal. Disponível em: <<http://www.dsai.ws/2016/>> . Acesso em: 22 jul. 2017.
- DOUGLAS, Mary. **Simbolo naturales: exploraciones en Cosmologia**. Madrid: Alianza, 1988.
- DUARTE, Emerson Rodrigues et al. Estudo de caso sobre a inclusão de alunos com deficiência no Ensino Superior. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 19, n.2, p. 289 – 300, 2013.
- ELIAS, Norbert. **O processo civilizador**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1994.
- FERRARI, Dias; SEKKEL, Claire. Educação inclusiva no Ensino Superior: um novo desafio. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 7, n. 4, p. 636 – 647. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v27n4/v27n4a06.pdf>>. Acesso em: 11 jul.2017.
- FERREIRA, Carlos; GRAÇA, Almerinda. A área de leitura para deficientes visuais da Biblioteca Nacional de Portugal: um estudo de caso. In: Congresso Nacional BAD, 12, **Anais...**, 2015, Évora, p. 1-10. Disponível em: <<https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad>>. Acesso em: 11 jul. 2017.
- FRANÇA, R. M. A inclusão sob o olhar do professor: um estudo de representação social. 2010. Disponível em: <http://www.portalanpedsul.com.br/admin/uploads/2002/Gestao_e_politicas_educacionais/Poster/01_11_10_p425.pdf> . Acesso em: 17 jun. 2016.
- GRANT, N. **Multicultural education in Scotland**. Edinburgh: Dunedin Academic Press, 2000.
- HOFFMAN, M. L. Empathy, social cognition and moral action. In: HOFFMAN, M. L. **Handbook of moral behavior and development**. Nova Jersey: LEA, 1991. p. 65 – 87.
- HOFFMAN, M. L. The contribution of empathy to justice and moral judgment. In: HOFFMAN, M. L. **Empathy and its development**. Nova York: C. Press, 1987. p. 47 – 79.



**XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA,
DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

TEMA CENTRAL: **Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas:
como as bibliotecas podem contribuir com a implementação da Agenda 2030**

- INEP. **Sinopse estatística de educação básica 2016**. Brasília: INEP, 2017. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-banca>>. Acesso em: 11 jul.2017.
- INEP. **Sinopse estatística de educação superior 2015**. Brasília: INEP, 2016. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/basico-censo-escolar-sinopses-sinopses>>. Acesso em: 11 jul.2017.
- MONTOAN, Maria Teresa Eglér. **A educação especial no brasil – da exclusão à inclusão escolar**. Disponível em: <<http://www.lite.fe.unicamp.br/cursos/nt/ta1.3.htm>>. Acesso em: 11 jul.2017.
- ONU. **Transformando nosso mundo: a Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. 2016. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/tema/agenda2030/>>. Acesso em: 24 out. 2017.
- PREECE, J.; GHOZATI, K. Experiencing empathy online. **The Internet and health communication: Experiences and Expectations**. 2001. p. 233-256. Disponível em: <<http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=plZ2AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA237&dq=Experiencing+Empathy+Online&ots=KYMhtsoSuj&sig=9eIDzKDY>>. Acesso em: 17 jun. 2017.
- REGO, Moraes. Ação empreendedora na construção da identidade marca: estudo de caso no setor Beachwea. **Race**, v. 14, n. 1, p. 73 – 102, 2015. Disponível em: <<http://editora.unoesc.edu.br/index.php/race>>. Acesso em: 11 jul.2017.
- ROGERS, Jerry D.; CLOW, Kenneth E.; KASH, Toby J. Increasing Job Satisfaction of Service Personnel. **Journal of Services Marketing**, v. 8, n. 1, p. 14 – 26, 1994. Disponível em: <<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=593543&Fmt=7&clientId=28929&RQT=309&VName=PQD%5Cnhttp://www.emeraldinsight.com/10.1108/08876049410053267>>. Acesso em: 11 jul.2017.
- SAMPAIO, Leonardo Rodrigues; CAMINO, Cleonice Pereira dos Santos; ROAZZI, Antonio. Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia, **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 29, n. 2, p. 212 – 227, 2009.
- SANTIAGO, Renan; IVENICKI, Ana. Multiculturalismo como política de inclusão/exclusão. In: Colóquio Internacional Educação, Cidadania e Exclusão: Didática e Avaliação, 5, **Anais...**, 2015. Disponível em: <<http://www.editorarealize.com.br/revistas/ceduce/anais.php>>. Acesso em: 11 jul.2017.
- SANTOS, Evelyn et al. Inclusão no ensino superior: percepções dos estudantes com Necessidades Educativas Especiais sobre o ingresso à universidade. **Revista Portuguesa de Educação**, v. 28, n. 2, p. 251 – 270. 2015. Disponível em: <http://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/7741%0Ahttp://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0871-91872015000200013&lang=pt>. Acesso em: 11 jul.2017.
- SANTOS, Mônica Pereira dos. O papel do ensino superior na proposta de uma educação inclusiva. **Revista Movimento – Revista da Faculdade de Educação da UFF**, n. 7, p. 78-91, 2003. Disponível em: <<http://www.lapeade.com.br/publicacoes/artigos/PaperUFF.pdf>> . Acesso em: 11 jul.2017.
- SASSAKI, Romeu Kasumi. **Inclusão: Construindo Um a Sociedade Para Todos**. 3ª edição. Rio de Janeiro: WVA, 1999, 174p.



SCHONERT-REICHL, K.A. et al. Promoting children's prosocial behaviours in school: Impact of the "roots of empathy" program on the social and emotional competence of school-aged children. **School Mental Health**, v. 4, n. 1, p. 1 – 21.

SEMPRINI, A. **Multiculturalismo**. São Paulo: EDUSC, 1999.

SILVA, Henrique dos Santos Vasconcelos. Ações afirmativas, cidadania e inclusão: políticas públicas compensatórias para reduzir as desigualdades. **RIDB**, v. 3, n. 8, p. 6207 – 6276. 2014. Disponível em: < <http://www.idb-fdul.com>>. Acesso em: 11 jul.2017.

SILVA, Hugo Oliveira Pinto; BARBOSA, Josué S. A relação deficiente visual e biblioteca universitária: a experiência do Centro de Atendimento ao Deficiente Visual – CADV da Universidade Federal de Minas Gerais. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 1-17, 2011. Disponível em: https://www.portal.ufpr.br/Acessibilidade/A%20relacao_deficiente_visual_e_biblioteca_universitaria.pdf. Acesso em: 11 jul.2017.

SILVA, T. T. A produção social da identidade e da diferença. In: SILVA, T. T. da (org.). **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais**. Petrópolis: Vozes, 2000. p. 73-102.

STEPHANY, K. **Cultivating empathy: inspiring health professionals to communicate more effectively**. Sharjah: B. Publishes, 2014, 194 p.

STROPARO, Eliane Maria; MOREIRA, Laura Ceretta. O papel da biblioteca universitária na inclusão de alunos com deficiência no ensino superior. **Educação**, v. 41, n. 1, p. 209-222, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reeducacao/article/view/17430>. Acesso em: 11 jul.2017.

WENG, H.C. et al. The effect of surgeon empathy and emotional intelligence on patient satisfaction. **Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship**, v. 15, n. 5, p. 591 – 600. 2011.

XAVIER, Gisele Pereli de Moura; CANEN, Ana. Multiculturalismo e educação inclusiva: contribuições da universidade para a formação continuada de professores de escolas públicas no Rio de Janeiro. **Pro-Posições**, v. 19, n. 3, p. 225-242, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pp/v19n3/v19n3a12.pdf>>. Acesso em: 11 jul.2017.