



Biblioteconomia e os **Ambientes de **Informação****

**Guilhermina de Melo Terra
(Organizadora)**

 **Atena**
Editora

Ano 2019

Guilhermina de Melo Terra
(Organizadora)

Biblioteconomia e os Ambientes de Informação

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora

Editora Executiva: Prof^a Dr^a Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Lorena Prestes
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof^a Dr^a Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof^a Dr^a Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof^a Dr^a Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof.^a Dr.^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof.^a Dr.^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof.^a Dr.^a Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof.^a Dr.^a Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof.^a Dr.^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof.^a Dr.^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof.^a Dr.^a Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof.^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof.^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
B582	Biblioteconomia e os ambientes de informação [recurso eletrônico] / Organizadora Guilhermina de Melo Terra. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Biblioteconomia e os Ambientes de Informação; v. 1) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-341-5 DOI 10.22533/at.ed.415192205 1. Arquivologia. 2. Biblioteconomia – Pesquisa – Brasil. 3. Ciência da informação. I. Terra, Guilhermina de Melo. II. Série. CDD 020.981
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Biblioteconomia e os Ambientes da Informação”, editada pela Atena Editora compreender uma série, constituída por dois volumes, cujas temáticas encontram-se ligadas à área da Ciência da Informação. Esta área, compreende um campo interdisciplinar, voltado para o processo de “[...] análise, coleta, classificação, manipulação, armazenamento, recuperação e disseminação da informação” (SILVA, 2015, p.1).

Nesta perspectiva, os capítulos que compõem este Volume 1, de forma benéfica, tratam acerca da aplicabilidade da informação, em diversos suportes, junto às organizações, de modo a melhor cumprirem sua missão organizacional, uma vez que os artigos versam sobre a ação da biblioteca, sobre a atuação dos profissionais que atuam nos mais variados espaços informacionais, sobre os processos técnicos e de automação a serem implantados nas bibliotecas e, por fim, sobre as inúmeras práticas desenvolvidas, exclusivamente, nas bibliotecas universitárias dos mais variados estados brasileiros.

No que se refere ao **Eixo “Ação da Biblioteca”**, este volume apresenta os primeiros quatro capítulos da obra, assim distribuídos: o primeiro capítulo, intitulado “A atuação da biblioteca especializada na divulgação e democratização da ciência” apresenta as ações da biblioteca do Instituto do Cérebro da UFRN, frente à divulgação das ações voltadas para o acesso à informação de forma democratizada. O segundo capítulo, denominado “A biblioclastia no início do século XXI: faces de uma tragédia” visa tratar do quadro de destruição dos acervos das bibliotecas escolares de vários países da Ásia, em decorrência de fenômenos naturais e humanos. Intitulado “A biblioteca Semente Social como *lócus* de memória, identidade e cultura da área Itaqui-Bacanga”, o terceiro capítulo trata sobre o papel social da Biblioteca Semente Social, em relação à memória, identidade e produção cultural de Itaqui-Bacanga. Fechando este primeiro eixo, temos o capítulo quarto, “A contribuição da biblioteca universitária para a informação científica de acesso aberto”, o qual apresenta a atuação da biblioteca universitária como facilitadora na divulgação de informações científicas, bem como apresenta as fontes de informação de acesso aberto da Universidade Federal do Ceará.

O **Eixo “Atuação Profissional”** é constituído, também, por quatro capítulos. Definido como capítulo cinco, o artigo “A gestão de documentos de imagens em movimento em emissoras de televisão: um estudo de caso”, investiga a atuação do bibliotecário, frente ao acervo constituído por imagens em movimento, pertencente a uma rede de televisão do estado de Minas Gerais/Brasil. O sexto capítulo, “Biblioteca Pública Infantil de Sergipe: uma experiência com projetos de incentivo à leitura a partir da primeira infância”, apresenta as atividades voltadas para o incentivo à leitura, desenvolvidas pelos profissionais, junto ao público infante-juvenil e adulto, ao espaço da biblioteca em tela. Intitulado “ONG para crianças e adolescentes: a experiência

de atuação de um estudante de Biblioteconomia”, o sétimo capítulo visa relatar a experiência vivida por um discente do Curso de Biblioteconomia, junto às ações práticas desenvolvidas com as crianças e adolescentes que frequentam uma ONG do estado de São Paulo/Brasil. Por fim, o capítulo oitavo, denominado “Satisfação do bibliotecário de trabalhar em biblioteca escolar” pretende diagnosticar o nível de satisfação dos bibliotecários que atuam nas bibliotecas escolares das redes pública e privado do Espírito Santo/Brasil.

Para compor o **Eixo “Processo Técnico”**, o capítulo nono, definido como “A viabilidade da metodologia de Sara Shatford para a indexação de fotografias: o acervo fotográfico da Escola de Música da UFRN”, trata dos resultados do estudo voltado para a aplicabilidade da metodologia Sara Shatford durante o processo de indexação das fotografias pertencentes ao acervo da Escola de Música do UFRN, enquanto que o décimo capítulo, definido como “Sistema de classificação do conhecimento jurídico em artigos científicos da Ciência da Informação” apresenta os resultados do estudo acerca da definição do número de classificação que recebem as obras que tratam da temática jurídica, tomando por base a Classificação Decimal de Direito (CDDir).

Entre os capítulos décimo primeiro e décimo quarto temos os artigos que tratam do **Eixo “Automação de Biblioteca”**. Assim, o décimo primeiro capítulo, “A prática de ensino e a gestão de automação de Unidades de Informação” objetiva apresentar os procedimentos referentes à elaboração de um plano diretor de informática para a Biblioteca Pública Municipal do Paço do Lumias, localizada no estado do Maranhão/Brasil. Intitulado “Avanço das novas tecnologias e uso em nuvens aplicáveis às bibliotecas”, o capítulo décimo segundo, trata da aplicabilidade do ambiente web e dos serviços em nuvens para o armazenamento do acervo das bibliotecas, em prol da satisfação dos seus usuários. O décimo terceiro capítulo, denominado “Digitalização e disponibilização *online* da coleção de jornais ituanos do Museu Republicano Convenção de Itu (MRCI-MP/USP)” relata o processo de digitalização do acervo da Biblioteca do Museu Republicano Convenção de Itu. Finalizando este eixo, o décimo quarto capítulo, “Informatização das bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará (IFPA): sistema Pergamun, da concepção à ação”, trata das etapas de implantação do processo de automação das bibliotecas do IFPA.

Fechando este Volume 1, o **Eixo “Biblioteca Universitária”** é formado por dez artigos. Posto isto, o capítulo décimo quinto, “Biblioteca universitária e as redes sociais: interação e trocas na construção do conhecimento”, analisa o uso de blog e *facebook* como ferramenta de comunicação pela Biblioteca da Unifesp – Campo Osasco. O capítulo décimo sexto, “Biblioteca universitária inclusiva: rompendo a invisibilidade da acessibilidade para os usuários com deficiência ou limitação”, aborda sobre a necessidade da biblioteca universitária está pronta a atender todos os usuários de forma isonômica, necessitando, portanto, apresentar condições de acessibilidade aos usuários com deficiência ou limitação. Definido como “Educação universitária e livro eletrônico para atingir as metas da Federação Internacional de Associação de

Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA): reflexões”, o décimo sétimo capítulo aborda sobre a autorização da inclusão de obras digitais nos acervos das bibliotecas universitárias, bem como na bibliografia complementar das disciplinas dos cursos superiores. O capítulo décimo oitavo é intitulado “A importância da sinalização para as bibliotecas universitárias: um estudo sobre a sinalização da Faculdade La Salle – Manaus/AM”, visa verificar se a sinalização apresentada pela biblioteca da Faculdade La Salle – Manaus permite aos usuários a satisfação informacional. Com o título “Galinha quando põe canta. Biblioteca quando faz divulga? a importância do marketing na biblioteca universitária”, o décimo nono capítulo visa apresentar a necessidade das bibliotecas universitárias adotarem o marketing como ferramenta para a divulgação de seus serviços e fidelização de seus usuários. Em relação ao vigésimo capítulo, denominado “Indicadores de eficiência no consumo de energia elétrica em bibliotecas universitárias”, objetiva apresentar a experiência aplicada na Biblioteca de Ciências da Saúde da universidade Federal do Ceará, junto à rotina da biblioteca, com vistas ao uso eficiente da energia elétrica, a partir dos princípios da sustentabilidade. O vigésimo primeiro capítulo, “O estudo do usuário e a aplicação de estratégias do marketing em bibliotecas universitárias”, visa discutir acerca da importância da aplicabilidade do marketing em bibliotecas universitárias para seu funcionamento e fidelização de usuários. O capítulo vigésimo segundo, denominado “O uso da Teoria do Conceito para categorização documental e representação da memória na microbiologia como área do saber da UFRJ”, apresenta o resgate da memória da área de Microbiologia, a partir do acervo da Biblioteca do Instituto de Microbiologia da UFRJ, a partir da Teoria do Conceito. Já o vigésimo terceiro capítulo, pretende com o título “Produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA: o que pensam os usuários?”, analisa os resultados acerca dos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca Central Prof. Clodoaldo Beckmann da UFPA. Por fim, o capítulo vigésimo quarto, objetiva apresentar as ações utilizadas pela biblioteca da Universidade Federal do Ceará, a fim de divulgar seus produtos e serviços, por meio do *facebook*, com o título “‘Você sabia’ que é possível divulgar bens e serviços da biblioteca universitária por meio da comunicação visual?”.

Como se pode notar, este primeiro volume encontra-se recheado de reflexões capazes de contribuir para uma sólida discussão acerca da prática biblioteconômica. Por esta razão, em nome da Atena Editora, ao mesmo tempo em que agradecemos aos autores pela contribuição, desejamos aos leitores uma excelente leitura.

Guilhermina de Melo Terra

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A ATUAÇÃO DA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA NA DIVULGAÇÃO E DEMOCRATIZAÇÃO DA CIÊNCIA	
Débora Costa Araújo di Giacomo Koshiyama Ismael Soares Pereira	
DOI 10.22533/at.ed.4151922051	
CAPÍTULO 2	11
A BIBLIOTECOLOGIA NO INÍCIO DO SÉCULO XXI: FACES DE UMA TRAGÉDIA	
Josiel Machado Santos	
DOI 10.22533/at.ed.4151922052	
CAPÍTULO 3	22
A BIBLIOTECA SEMENTE SOCIAL COMO <i>LÓCUS</i> DE MEMÓRIA, IDENTIDADE E CULTURA DA ÁREA ITAQUI-BACANGA	
Valdirene Pereira da Conceição Maurício José Morais Costa	
DOI 10.22533/at.ed.4151922053	
CAPÍTULO 4	34
A CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA PARA A INFORMAÇÃO CIENTÍFICA DE ACESSO ABERTO	
Maria Naires Alves de Souza Rosane Maria Costa	
DOI 10.22533/at.ed.4151922054	
CAPÍTULO 5	50
A GESTÃO DE DOCUMENTOS DE IMAGENS EM MOVIMENTO EM EMISSORAS DE TELEVISÃO: UM ESTUDO DE CASO	
Alessandro Ferreira Costa Aline de Queiroz Lopes	
DOI 10.22533/at.ed.4151922055	
CAPÍTULO 6	62
BIBLIOTECA PÚBLICA INFANTIL DE SERGIPE: UMA EXPERIÊNCIA COM PROJETOS DE INCENTIVO À LEITURA A PARTIR DA PRIMEIRA INFÂNCIA	
Claudia Teresinha Stocker	
DOI 10.22533/at.ed.4151922056	
CAPÍTULO 7	71
ONG PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES: A EXPERIÊNCIA DE ATUAÇÃO DE UM ESTUDANTE DE BIBLIOTECOLOGIA	
Edmilson Alves dos Santos Júnior Claudio Marcondes Castro Filho Paulo Rogério Gonçalves Dantas	
DOI 10.22533/at.ed.4151922057	

CAPÍTULO 8	75
SATISFAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO DE TRABALHAR EM BIBLIOTECA ESCOLAR	
Gleice Pereira	
Patrícia Nogueira Rodrigues Sobrinho	
DOI 10.22533/at.ed.4151922058	
CAPÍTULO 9	87
A VIABILIDADE DA METODOLOGIA DE SARA SHATFORD PARA A INDEXAÇÃO DE FOTOGRAFIAS: O ACERVO FOTOGRÁFICO DA ESCOLA DE MÚSICA DA UFRN	
Martina Luciana Souza Brizolara	
Carla Beatriz Marques Felipe	
DOI 10.22533/at.ed.4151922059	
CAPÍTULO 10	100
SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DO CONHECIMENTO JURÍDICO EM ARTIGOS CIENTÍFICOS DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	
Paulo Rogério Gonçalves Dantas	
Edmilson Alves dos Santos Júnior	
Deise Maria Antonio Sabbag	
DOI 10.22533/at.ed.41519220510	
CAPÍTULO 11	108
A PRÁTICA DE ENSINO E A GESTÃO DE AUTOMAÇÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO	
Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira	
Raimunda Ramos Marinho	
DOI 10.22533/at.ed.41519220511	
CAPÍTULO 12	119
AVANÇO DAS NOVAS TECNOLOGIAS E USO EM NÚVENS APLICÁVEIS ÀS BIBLIOTECAS	
Marcos Luiz Mucheroni	
José Fernando Modesto da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.41519220512	
CAPÍTULO 13	133
DIGITALIZAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO ONLINE DA COLEÇÃO DE JORNAIS ITUANOS DO MUSEU REPUBLICANO “CONVENÇÃO DE ITU” (MRCI-MP/USP)	
José Renato Margarido Galvão	
DOI 10.22533/at.ed.41519220513	
CAPÍTULO 14	140
INFORMATIZAÇÃO DAS BIBLIOTECAS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARÁ (IFPA): SISTEMA PERGAMUM, DA CONCEPÇÃO À AÇÃO	
Adélia de Moraes Pinto	
Gisela Fernanda Monteiro Danin	
Doris Campos Mendonça	
DOI 10.22533/at.ed.41519220514	

CAPÍTULO 15	151
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E AS REDES SOCIAIS: INTERAÇÃO E TROCAS NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO	
Andreas Leber Elaine Hipólito dos Santos Costa Maria Rosa Carnicelli Kushnir Maria Cláudia Ferreira Barbaresco	
DOI 10.22533/at.ed.41519220515	
CAPÍTULO 16	162
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA INCLUSIVA: ROMPENDO A INVISIBILIDADE DA ACESSIBILIDADE PARA OS USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA OU LIMITAÇÃO	
Isabel Cristina dos Santos Diniz Ana Margarida Almeida Cassia Furtado	
DOI 10.22533/at.ed.41519220516	
CAPÍTULO 17	180
EDUCAÇÃO UNIVERSITÁRIA E LIVRO ELETRÔNICO PARA ATINGIR AS METAS DA FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS E BIBLIOTECAS (IFLA) : REFLEXÕES	
Solange Ribeiro Viegas Iransy Gomes Barros Andreia Dutra Fraguas Cila Verginia Da Silva Borges	
DOI 10.22533/at.ed.41519220517	
CAPÍTULO 18	187
FACULDADE LA SALLE – MANAUS/AM: ESTUDO DE SUA SINALIZAÇÃO	
Gisele de Lima Nagai Ferreira Guilhermina de Melo Terra	
DOI 10.22533/at.ed.41519220518	
CAPÍTULO 19	202
GALINHA QUANDO PÕE CANTA. BIBLIOTECA QUANDO FAZ DIVULGA?: A MPORTÂNCIA DO MARKETING NA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	
Clemilda Santana dos Reis de Jesus Gerusa Maria Teles de Oliveira Rejane Maria Rosa Ribeiro Maria de Fátima Jesus Moreira	
DOI 10.22533/at.ed.41519220519	
CAPÍTULO 20	206
INDICADORES DE EFICIÊNCIA NO CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
Raimundo Cezar Campos do Nascimento Rosane Maria Costa Valder Cavalcante Maia Mendonça	
DOI 10.22533/at.ed.41519220520	

CAPÍTULO 21	218
O ESTUDO DO USUÁRIO E A APLICAÇÃO DE ESTRATÉGIAS DO MARKETING EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
Caroline Daniela Santos de Souza Debora Cristina Bonfim Aquarone Maria Daniela da Silva Barboza	
DOI 10.22533/at.ed.41519220521	
CAPÍTULO 22	231
O USO DA TEORIA DO CONCEITO PARA CATEGORIZAÇÃO DOCUMENTAL E REPRESENTAÇÃO DA MEMÓRIA NA MICROBIOLOGIA COMO ÁREA DO SABER DA UFRJ	
Ana Paula Alves Teixeira Daniele Masterson Ferreira Patrícia Mendes	
DOI 10.22533/at.ed.41519220522	
CAPÍTULO 23	241
PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA CENTRAL PROF. CLODOALDO BECKMANN DA UFPA: O QUE PENSAM OS USUÁRIOS?	
Elisangela Silva da Costa Suely Paraense Vidal	
DOI 10.22533/at.ed.41519220523	
CAPÍTULO 24	257
“VOCÊ SABIA” QUE É POSSÍVEL DIVULGAR BENS E SERVIÇOS DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA POR MEIO DA COMUNICAÇÃO VISUAL?	
Fabíola Maria Pereira Bezerra Francisco Jonatan Soares Diana Maria Flor de Lima Rifane Nirlange Pessoa de Queiroz Vasconcelos	
DOI 10.22533/at.ed.41519220524	
SOBRE A ORGANIZADORA.....	270

BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA INCLUSIVA: ROMPENDO A INVISIBILIDADE DA ACESSIBILIDADE PARA OS USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIA OU LIMITAÇÃO

Isabel Cristina dos Santos Diniz

*Universidade Federal do Maranhão, Brasil,
Universidade de Aveiro, Portugal*

Ana Margarida Almeida

*Universidade de Aveiro, Departamento de
Comunicação e Arte/DigiMedia, Portugal*

Cassia Furtado

*Universidade Federal do Maranhão, Núcleo
de Pesquisa Interdisciplinar em Leitura,
Comunicação e Design de Hipermídia – LEDMID/
CNPq, Brasil*

Investigação financiada pela Fundação de Amparo à Pesquisa e Desenvolvimento Científico do Maranhão (FAPEMA). Esta investigação é parte integrante de uma pesquisa de doutoramento mais ampla intitulada *Bibliotecas universitárias inclusivas brasileiras e portuguesas: ações e estratégias*, a defender em 2019 na Universidade de Aveiro. Este texto apresenta resultados parciais deste estudo e foi publicado na Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação RBB, em dezembro de 2017. v. 13.

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. 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 das pessoas com deficiência à educação, conforme indicadores da educação divulgados pelo Ministério da Educação (MEC) e Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). No ano de 2016 foram realizadas 75.059 matrículas de estudantes com deficiência ou limitação no ensino médio. Um salto diferencial, pois em 2013 haviam sido efetuadas 48.589 matrículas (INEP, 2017). O acesso de estudantes com deficiência ou limitação 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 deficiência ou limitação 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 deficiência. Em particular, sobre a atuação da biblioteca universitária ao desenvolver e disponibilizar serviços à comunidade acadêmica com componentes inclusivos.

A presença de usuários com deficiência ou limitação no ensino superior traz à biblioteca universitária a responsabilidade. Esta deve-se adequar para receber estes estudantes, garantindo-lhes, de forma isonômica, além de um espaço com condições de acessibilidade arquitetônica, o acesso a serviços e produtos acessíveis e a Bibliotecários empáticos, que devem apresentar uma atitude acessível. Para tal, importa reconhecer a necessidade de inovar no campo da Biblioteconomia, desenvolvendo novas pesquisas e elaborando políticas de formação e desenvolvimento de acervos acessíveis e relatos de experiência sobre o processo de acessibilidade e inclusão no Ensino Superior.

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 federais brasileiras para o acesso e oportunidades para os usuários com deficiência ou limitação?

A relevância desta pesquisa consiste não apenas em retratar a realidade das bibliotecas universitárias federais brasileiras em relação ao processo de acessibilidade e inclusão, mas, sobretudo, na contribuição que pode trazer para reflexões e ações institucionais visando a efetiva inclusão dessas pessoas no Ensino Superior. De notar que esta pesquisa 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.

2 | INCLUSÃO, 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 das pessoas com deficiência ou limitação 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 deficiência ou limitação 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 deficiência ou limitação 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 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 constroem 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, 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 deficiência. Enquanto instituições de ensino público, as universidades não podem ficar de fora dos esforços em torno do caráter inclusivo da educação (FERRARI; SEKKEL, 2007).

Exalta-se, neste cenário, a importância da universidade como espaço promotor para o processo de inclusão de pessoas com deficiência ou limitação 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).

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, 2015).

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 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.

3 | EMPATIA: DESAFIOS E POSSIBILIDADES PARA PRÁTICAS INCLUSIVAS DO BIBLIOTECÁRIO

O processo de inclusão em bibliotecas universitárias federais 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 limitação. 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 limitação 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 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.

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 Ghazati (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.

Toda a literatura abordada até aqui evidencia que a empatia consiste em uma habilidade natural do ser humano que pode se desenvolver ou não enquanto somos socializados e influenciados culturalmente. Os administradores das bibliotecas precisam desenvolver estudos sobre as habilidades naturais e sociais do Bibliotecário

e a influência que elas exercem na atuação empática desse profissional perante os usuários com deficiência ou limitação. É necessário saber se o Bibliotecário compreende as deficiências ou limitações do usuário (sua vivência de mundo), para construir e disponibilizar uma biblioteca acessível e inclusiva para todos.

Neste cenário, consideramos que a empatia é essencial para o desenvolvimento da “acessibilidade atitudinal”, e esta consiste no elemento norteador para todo o processo dos demais tipos de acessibilidade: é a partir desta que se desenvolve a conscientização, conhecimento e tomada de atitude/ação do Bibliotecário, na perspectiva de desenvolver trabalhos de sensibilização e conscientização da comunidade acadêmica, científica, administrativa e das pessoas em geral que compõem a universidade e o seu entorno. Só assim este profissional e os demais atores da universidade alcançarão resultados mais positivos e concretos, potencializando e desencadeando os outros tipos de acessibilidade na biblioteca. A postura ativa e a tomada de decisão, especialmente do Bibliotecário, são o viés de todo o desencadeamento do processo de acessibilidade e inclusão na instituição de ensino superior (IES).

4 | DELINEAMENTO 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).

Para tanto, utilizou-se um inquérito por questionário *on-line* (*survey*) aplicado a 21 Bibliotecários de bibliotecas universitárias federais 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 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, ações 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 federais brasileiras* (que contempla as subcategorias: tipologia, abrangência, tipo de deficiência ou limitação, 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.

Nº	Questões
Q1	Especifique os projetos/ações/atividades implementados para garantir a inclusão de usuário com deficiência ou limitação que esta biblioteca desenvolve.
Q2	Especifique a extensão desses projetos/ações/atividades
Q3	Identifique quem atua nos projetos/ações/atividades de inclusão de usuário com deficiência ou limitação desenvolvidos por esta biblioteca
Q4	Os projetos/ações/atividades de inclusão desenvolvidos por esta biblioteca abrangem que tipo de deficiência ou limitação?
Q5	Essas ações contemplam “outros estudantes além daqueles com deficiência ou limitação?”
Q5	Os usuários com deficiência ou limitação 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

Quadro 1: Questões analisadas

Fonte: As autoras

5 | PRÁTICAS INCLUSIVAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS FEDERAIS BRASILEIRAS: 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 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 constantes alterações e por serem responsáveis por dar suporte teórico ao ensino, pesquisa e extensão universitária.

Para Stroparo e Moreira (2016) com enfoque descritivo. A pesquisa se desenvolveu a partir de referencial teórico, e legislações vigentes pertinentes a temática. Os dados sobre acessibilidade nas bibliotecas foram coletados por meio de observações em dez unidades selecionadas e entrevistas semiestruturadas com os respectivos gestores de bibliotecas e com 17 alunos com deficiência matriculados em diferentes cursos

da UFPR, mapeados pelo Núcleo de Apoio as Pessoas com Necessidades Especiais (NAPNE), a capacitação dos Bibliotecários consiste em um fator fundamental, pois demonstra a disposição e disponibilidade de profissionais que estão sempre em busca de aprimorar seus conhecimentos. Tal fortalece a possibilidade de desenvolver boas práticas nas bibliotecas, especialmente, na perspectiva da acessibilidade e inclusão.

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 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 de universidades diferentes. Outro caminho viável seria uma política de desenvolvimento de coleções consoante com a legislação vigente sobre acessibilidade e inclusão, prevendo a aquisição gradual dos conteúdos básicos do acervo em formatos alternativos (áudio, *Braille* e digital); além de uma política de aquisição da biblioteca que prevê o contato com autores/editores para a obtenção de arquivos digitais, objetivando facilitar os procedimentos de transcrição dos documentos para formatos acessíveis.

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

Projetos/ações/atividades	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
Projeto de extensão universitária	6	42,9	8	57,1	14	100
Ações culturais	5	35,7	9	64,3	14	100
Exposição multissensorial e inclusiva (obras descritas com música, poesia, etc., através de sons numa técnica identifica como soundpainting)	2	14,3	12	85,7	14	100
Exposição com áudio-descrição normal para os objectos expostos e, em video, para surdos	3	21,4	11	78,6	14	100
Exposição descritas em papel, feitas em Braille	7	50	7	50	14	100
Visitas guiadas no ambiente da biblioteca para pessoas cegas	3	21,4	11	78,6	14	100
Disponibiliza conteúdos básicos do acervo em formatos acessíveis (Braille, áudio e digital)	13	92,9	1	7,1	14	100
Serviços de empréstimos entre bibliotecas de acervo em formato acessíveis (Braille, áudio e digital)	1	7,1	13	92,9	14	100
Serviço de referência e apoio à pesquisa e informação direcionados (personalizados)	11	78,6	3	21,4	14	100

Atendimento domiciliar	1	7,1	13	92,1	14	100
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)	6	42,9	8	57,1	14	100
Disponibiliza tecnologias assistivas/ Produtos de apoio	14	100			14	100
Disponibiliza espaços específicos (Laboratórios de apoio didático para elaboração e produção de materiais, avaliações e exames direcionados, além de salas/gabinetes para estudo individual, em grupo)	9	64,3	5	35,7	14	100

Tabela 1: Projetos, ações e ou atividades para usuários com deficiência ou limitação

Fonte: As autoras

Extensão e alcance dos projetos	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
Apenas direcionados para o Campus universitário	7	53,8	7	53,8	14	100
Aberto à sociedade em geral	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. É um diferenciador que influencia o planejamento e execução de projetos, ações e atividades de inclusão, bem como a troca de experiência e de conhecimentos entre as diferentes áreas no espaço universitário que poderá favorecer esse amadurecimento no sentido em que promove a reunião de profissionais das mais diversas áreas.

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
Outros	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
	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 usuário com deficiência ou limitação desenvolvidos por esta biblioteca

Fonte: As autoras

Quanto aos tipos de deficiência e limitação 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 deficiência e limitação” (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 de deficiência. A biblioteca tem que alcançar a sua plenitude contemplando a todos os seus usuários (SILVA; BARBOSA, 2011), até porque o processo de inclusão na universidade, especificamente na biblioteca, consiste em atividades recentes e que requer investimentos financeiros que nem sempre a biblioteca pode financiar. O processo é lento e quase sempre não contempla todos os tipos de deficiência acometida pelos usuários.

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

Tabela 4: Essas ações contemplam outros tipos de estudantes

Fonte: As autoras

Na Questão 6, relativa ao nível de utilização dos produtos e serviços oriundos dessas ações e projetos pelos usuários com deficiência ou limitação, 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 deficiência ou limitação. 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.

Usuários com deficiência ou limitação utilizam os produtos e serviços	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
Nunca						
Raramente	1	7,1	13	92,9	14	100
Às vezes	7	50	7	50	14	100
Frequentemente	1	7,1	13	92,9	14	100
Sempre	5	35,7	9	64,3	14	100

Tabela 5: Frequência de utilização dos usuários com deficiência ou limitação dos produtos e serviços

Fonte: As autoras

Na última questão 50% dos Bibliotecários afirmaram ser “difícil” o atendimento aos usuários com deficiência ou limitação, 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.

Grau de dificuldade enfrentado pelos Bibliotecários durante o atendimento dos estudantes com deficiência ou limitação	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
Muito Difícil	1	7,1	13	92,9	14	100
Pouco Difícil	6	42,9	8	57,1	14	100
Difícil	7	50	7	50	14	100
Nada Difícil						
Razões que considera estar na base dessas dificuldades	Brasil					
	Sim		Não		Total	
	N	%	N	%	N	%
Problemas quanto acessibilidade atitudinal	5	35,7	9	64,3	14	100
Problemas quanto acessibilidade arquitetônica	7	50	7	50	14	100
Problemas quanto acessibilidade comunicacional	7	50	7	50	14	100
Problemas quanto acessibilidade instrumental	5	35,7	9	64,3	14	100
Problemas quanto acessibilidade metodológica	7	50	7	50	14	100
Problemas quanto acessibilidade programática	4	28,6	10	71,4	14	100
Falta de conhecimento sobre as necessidades especiais	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 usuários com deficiência ou limitação

Fonte: As autoras

Conforme os dados anteriormente apresentados, fica evidente que as bibliotecas

universitárias federais 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 IES, de forma a apoiar as iniciativas do Bibliotecário e a não limitar a sua prática com burocracia institucional. É de notar que são muitos os desafios que as bibliotecas universitárias federais brasileiras ainda vivenciam quanto ao processo de inclusão e acessibilidade, considerando a esfera administrativa e profissional (Bibliotecário e demais profissionais) e os usuários com deficiência ou limitação 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 federais são instituições particularmente apropriadas para apoiar e promover boas práticas de acessibilidade e inclusão para pessoas com deficiência, 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 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 parceria 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 federais criem suas políticas informacionais para estabelecer diretrizes para o acesso inclusivo de usuários com e sem deficiência ou limitação, na perspectiva de incluí-los em um único espaço com uma diversidade de serviços comuns e acessíveis a todos.

Por fim, esperamos que a pesquisa realizada tenha deixado uma contribuição para desmistificar, aos olhos dos coordenadores das bibliotecas, o quanto é importante e fundamental investir na acessibilidade e inclusão nas bibliotecas universitárias federais. Apesar do tema não ser novo, no contexto deste tipo de unidade de informação, estamos ainda na fase embrionária e necessitando de muitas outras iniciativas colaborativas.

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.

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.

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_educaciona_is/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.

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/s?hl=en&lr=&id=plZ2AAQBAJ&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/Paper UFF.pdf](http://www.lapeade.com.br/publicacoes/artigos/Paper%20UFF.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, 2011.

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.

SOBRE A ORGANIZADORA

GUILHERMINA DE MELO TERRA Com Pós-doutorado em Museologia, pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto (Portugal), Doutorado em Museologia, pela mesma Faculdade, Mestre em Sociedade e Cultura na Amazônia, pela Universidade Federal do Amazonas, Especialista em Docência do Ensino Superior, pela Universidade Católica Dom Bosco e Graduação em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Amazonas, Guilhermina Terra é professora Adjunta da Universidade Federal do Amazonas. Lotada no Colegiado de Biblioteconomia da Faculdade de Informação e Comunicação, atua tanto na graduação, quanto na pós-graduação. Membro aderente do MINON Internacional e ICOM-PT, bem como integra dois grupos de pesquisa, sendo um intitulado Grupo de Pesquisa CRISOL - Pesquisas e Estudos Culturais: Patrimônio & Memória, pela Universidade Federal do Maranhão, junto à Linha de Pesquisa Nova Museologia e Ecomuseus e o segundo grupo é intitulado Grupo de Estudo e Pesquisa em Ciência da Informação, pela Universidade Federal do Amazonas, sendo que se encontra em tramitação a criação do seu próprio Grupo de Pesquisa. Durante sua trajetória, a professora atuou como coordenadora do primeiro Curso de Especialização em Museologia da região Norte, oferecido pela Universidade Federal do Amazonas, no período de 2006 a 2007, bem como é membro do Conselho Editorial da Revista Analisando em Ciência da Informação – RACIN.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-341-5

