

Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE)
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC)
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG)

NÚRIA PEÇANHA BARBOSA

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS INTELECTUAIS EM BIBLIOTECAS
PÚBLICAS: O CASO DA BIBLIOTECA DE SÃO PAULO

Rio de Janeiro

2016

NÚRIA PEÇANHA BARBOSA

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS INTELECTUAIS EM
BIBLIOTECAS PÚBLICAS: O CASO DA BIBLIOTECA DE SÃO PAULO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador (a): Prof^a. Dra. Patrícia Mallmann Souto Pereira
Coorientador (a): Prof^a Ma. Analice Valdman de Miranda

Rio de Janeiro
2016

CIP – Catalogação na Publicação

B238i Barbosa, Núria Peçanha
Inclusão de pessoas com deficiências intelectuais em
bibliotecas públicas: o caso da Biblioteca de São Paulo / Núria
Peçanha Barbosa. – Rio de Janeiro, 2016.

Orientadora: Patrícia Mallmann Souto Pereira.
Coorientadora: Analice Valdman de Miranda.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) –
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade de
Administração e Ciências Contábeis, Bacharel em
Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação, 2016.

1. Inclusão. 2. Deficiência intelectual. 3. Biblioteca pública. 4.
Acessibilidade. I. Mallmann Souto Pereira, Patrícia, orient. II.
Miranda, Analice Valdman de, coorient. III. Título.

NÚRIA PEÇANHA BARBOSA

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS INTELECTUAIS EM BIBLIOTECAS
PÚBLICAS: O CASO DA BIBLIOTECA DE SÃO PAULO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Biblioteconomia e
Gestão de Unidades de Informação da
Universidade Federal do Rio de Janeiro,
como requisito parcial à obtenção do título
de bacharel em Biblioteconomia.

Rio de Janeiro, ____ de dezembro de 2016.

Prof^a Dra. Patrícia Malmann Souto Pereira – CBG-UFRJ
Orientadora

Prof^a Analice Valdman de Miranda
Coorientadora

Prof^a Dr. Luciano Rodrigues de Souza Coutinho – CBG-UFRJ

Prof^a Dra. Maria Irene da Fonseca e Sa – CBG-UFRJ

À minha família, que com muito carinho e apoio não mediu esforços para que eu chegasse até esta etapa.

AGRADECIMENTOS

A Deus, essencial em minha vida, por renovar a cada momento minhas forças e conceder discernimento e proteção durante toda esta longa caminhada.

Aos meus pais, Graciliano e Jorgina, pelo amor incondicional, incentivo e apoio que foram fundamentais para tornar essa conquista possível. Jamais conseguirei descrever todo amor e gratidão que sinto.

Ao meu irmão Leone, pelo amor e incentivo que sempre me deu. Por se dispor a me ajudar quando eu precisava e por sempre estar comigo nos momentos mais importantes.

A minha avó Marlene, que de forma especial me deu forças para continuar e me cercou de muito carinho.

A toda minha família, pelas palavras e gestos de apoio e incentivo durante a graduação e por torcerem sempre por mim.

Aos amigos que estiveram ao meu lado e sempre me motivaram a seguir. Pela ajuda que me deram durante toda a graduação e por serem presentes principalmente nas minhas horas difíceis.

A todos os bibliotecários que me orientaram nos períodos de estágio e muito contribuíram em todo esse processo de aprendizagem.

A minha orientadora, Patrícia Malmann Souto Pereira, e coorientadora, Analice Valdman de Miranda, que pacientemente ouviram minhas considerações, compartilharam comigo seus conhecimentos e experiências e me ajudaram a manter o foco nesta pesquisa. Serei sempre grata pela motivação que me deram e por conduzirem tão bem minha orientação.

Aos professores Luciano Rodrigues de Souza Coutinho e Maria Irene da Fonseca e Sa, por aceitarem o convite em compor a banca.

A todos os professores de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação da UFRJ, que de forma significativa contribuíram para minha formação.

A todos que de alguma forma estiveram ao meu lado durante esta caminhada, muito obrigada.

Se as coisas são inatingíveis... ora!
Não é motivo para não querê-las...
que tristes os caminhos, se não fora
a presença distantes das estrelas!

Mario Quintana

RESUMO

Como uma instituição democrática, a biblioteca pública deve oferecer igualdade de acesso a todos os usuários. A lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão) oficializa esta igualdade, sendo o seu cumprimento fundamental à inclusão social. O estudo aborda a importância da inclusão de pessoas com deficiências intelectuais em bibliotecas públicas. Tem como objetivo geral analisar como ocorre a inclusão de pessoas com deficiências intelectuais em bibliotecas públicas, tendo como caso a Biblioteca de São Paulo, no atendimento à lei nº 13.146. Para o estudo do tema proposto foi utilizada abordagem qualitativa de pesquisa por meio de um estudo de caso e a coleta de dados foi realizada através de questionário e análise documental. Foram adotadas três categorias para investigação: a) acervo; b) atendimento e c) atividades. Os resultados apontam a necessidade de oferecer recursos informacionais acessíveis aos usuários com deficiência intelectual e de maior especialização dos profissionais da biblioteca. Conclui que a biblioteca pública deve criar condições que favoreçam a autonomia desses usuários para poder ser, de fato, considerada inclusiva.

Palavras-chave: Inclusão intelectual. Deficiência Intelectual. Biblioteca Pública. Biblioteca de São Paulo. Acessibilidade.

ABSTRACT

As a democratic institution, a public library must offer access equality to all its users. The Brazilian inclusion law of July 6, 2015 No. 13.146, official that equality, being its enforcement essential to social inclusion. The study approaches the importance of including people with intellectual disability on public libraries. It has as general purpose to analyze how the inclusion of people with intellectual disability occurs, having the case of the São Paulo library, which implements the low No 13.146. For the study of the proposed theme were used the research of quality approach through a study of the case and the data collection was executed through the questionnaire documentary analysis. Were used three categories for investigation: a) collection; b) attending; c) activities. The results indicate the need to offer accessible information resource to the users with intellectual disability and greater specialization of library professionals. It has been concluded that the public library must create conditions that favors the autonomy of those users to be, in fact, considered inclusive.

Keyword: Intellectual inclusion. Intellectual disability. Public library. São Paulo library. Accessibility.

LISTA DE SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

ALA - American Library Association

APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IFLA - International Federation Of Library Associations

NBR - Norma Brasileira

OMS - Organização Mundial da Saúde

SUS - Sistema Único de Saúde

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 Justificativa	12
1.2 Objetivos	13
2 DEFICIÊNCIA	15
2.1 Deficiência Intelectual	15
2.1.1. Inclusão intelectual	16
3 BIBLIOTECA PÚBLICA	19
3.1 Biblioteca Pública Inclusiva	20
3.2. Acervo da biblioteca pública	21
3.2.1 Coleções acessíveis	22
3.3 O profissional da biblioteca pública	23
3.3.1 Atendimento do bibliotecário aos usuários com deficiência	24
3.4 Atividades culturais na biblioteca pública	25
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	27
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	29
5.1 Acervo.....	29
5.2 Atendimento.....	30
5.3 Atividades.....	32
5.4 Análise geral	32
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	36
APENDICE A – Questionário enviado para o e-mail de contato da Biblioteca de São Paulo	42

1 INTRODUÇÃO

O tema deste trabalho é inclusão de pessoas com deficiências intelectuais em bibliotecas, com foco em bibliotecas públicas. Na considerada sociedade da informação, todo o indivíduo precisa ter seu reconhecimento enquanto cidadão e condições para desenvolver suas atividades. Porém, esta busca pode ser limitada pelo pouco suporte oferecido em algumas instituições.

A biblioteca pública atua como uma instituição democrática, por isso deve oferecer igualdade de acesso a todos os usuários. Suas principais funções são: educacional, recreacional, cultural e informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 1997). Para que seja possível atender a essas funções, é necessário que a biblioteca pública também atenda às necessidades de cada usuário real e potencial, levando em consideração suas especificidades. Usuários potenciais “[...] são aqueles que necessitam de informação para o desenvolvimento de suas atividades, mas não são conscientes disso, portanto, não expressam suas necessidades [...]” e os usuários reais são aqueles que de fato fazem uso dos serviços da biblioteca (SANZ CASADO, 1994, p. 19, tradução nossa). Isto é, a biblioteca deve ser focada e acessível a todos os usuários a que se destina, seu público-alvo. Assim, a biblioteca deve assumir o papel de centro de informação e leitura da comunidade a que se destina, com instalações adequadas a todo tipo de diversidade (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010).

Os princípios da acessibilidade permitem a universalização do espaço, sendo fundamental à inclusão social. Um espaço acessível pode ser utilizado e experienciado por qualquer pessoa. O termo acessível inclui tanto acessibilidade física como de comunicação (ABNT, 2004). É necessário que todas as pessoas tenham condições para se desenvolver intelectualmente, de acordo com as suas limitações, para que sua cidadania possa ser vivida de forma plena.

Uma biblioteca inclusiva deve estar preparada para acolher a maior variedade de público possível, criando oportunidades e possibilidades para que o cidadão, independente de sua condição, tenha autonomia e acesso a informação e lazer em seu espaço. Ela deve eliminar as barreiras que impedem o acesso à informação por permitir a inclusão e extensão do uso dos serviços da biblioteca por todas as parcelas presentes em uma determinada população (SOUZA, 2013).

No Brasil, as políticas de inclusão para as pessoas com deficiência são garantidas pela lei nº 13.146 (BRASIL, 2015), que assegura e possibilita o exercício dos direitos e liberdades essenciais da pessoa com deficiência, objetivando a inclusão social e melhores possibilidades de exercício da cidadania. Há diversas bibliotecas públicas com a proposta de tornarem seus espaços acessíveis e inclusivos para permitir que os cidadãos possam fazer uso de seus direitos à informação e à cultura. Porém, questiona-se sobre como isso ocorre em relação à pessoa com deficiência intelectual, sendo este tipo de deficiência, de acordo com o decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) o “[...] funcionamento intelectual significativamente inferior a média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas.”

No Brasil, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2010), mais de 2 milhões de pessoas apresentam algum tipo de deficiência intelectual que restringe suas atividades habituais, impossibilitando seu desempenho em aspectos como prover à subsistência, higiene pessoal, responsabilidade de assumir seus atos, entre outros. Isso limita o comportamento social e faz a pessoa necessitar de acompanhamento e vigilância¹. No Estado de São Paulo, 502 mil pessoas possuem alguma deficiência intelectual, das quais 127 mil residem na capital (IBGE, 2010). Apesar da deficiência intelectual ser uma condição irreversível, destaca-se a importância de ambientes que trabalhem as necessidades dos indivíduos e estimulem suas potencialidades (SANTOS, 2012).

Foi adotado como campo empírico a Biblioteca de São Paulo, pois possui características de inclusão intelectual e conta com um serviço especializado para atender as pessoas com deficiência, para as quais existem acervo e equipamentos especiais. Sendo assim, foi feita a análise do seguinte problema: como ocorre a inclusão de pessoas com deficiências intelectuais em bibliotecas públicas, considerando a lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015?

1.1 Justificativa

¹ CARTA DOS DIREITOS DO CIDADÃO DEFICIENTE MENTAL. Disponível em: <<https://servicosociaisau.de.files.wordpress.com/2010/04/carta-direitos-do-cdm.pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2016.

A biblioteca pública deve atender às diferentes necessidades informacionais, educativas e de lazer dos diferentes tipos de usuários, oferecendo condições necessárias à aprendizagem e ao acesso democrático à leitura e à cultura. As medidas tomadas para tornar seu espaço acessível são, na maioria das vezes, voltadas para pessoas com deficiências físicas, através de recursos como elevadores e rampas; e deficiências visuais, através de piso tátil, livros em braile, áudio-livros etc. No entanto, poucas medidas são propostas para as pessoas com deficiências intelectuais (PESSOA, 2011).

Devido à disparidade entre o tamanho do grupo em questão e a escassez de práticas que favoreçam a inclusão dessas pessoas em bibliotecas públicas, de modo que “as pessoas não têm a oportunidade de reabilitação, de prevenção das incapacidades, nem autonomia no ir e vir” (MALHEIROS, 2013, p.20), ressalta-se a importância de discutir essa questão e dar maior atenção para essa camada da população constantemente esquecida.

É fundamental que os profissionais da informação se preocupem em adequar as instituições para que toda diversidade de usuários seja atendida. Avaliar a acessibilidade em bibliotecas contribui na discussão do assunto na área de Biblioteconomia e no incentivo à adoção dos quesitos necessários para que as bibliotecas sejam inclusivas. Por meio deste estudo, ações e projetos poderão ser colocados em prática para que o maior número de pessoas seja beneficiado pelos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas. Eliminar as barreiras que impedem o acesso é essencial para a inclusão dos usuários na sociedade da informação.

1.2 Objetivos

O objetivo geral do estudo é: analisar como ocorre a inclusão de pessoas com deficiências intelectuais em bibliotecas públicas, tendo como caso a Biblioteca de São Paulo, no atendimento à lei nº 13.146.

Os objetivos específicos são:

- a) identificar as principais características de inclusão relacionadas ao acervo disponibilizado pela biblioteca;
- b) identificar as principais características de inclusão relacionadas ao atendimento oferecido pela biblioteca;
- c) identificar as principais atividades inclusivas oferecidas pela biblioteca;

- d) verificar se a inclusão de pessoas com deficiências intelectuais na Biblioteca de São Paulo está de acordo com a lei nº 13.146.

2 DEFICIÊNCIA

Com base no Guia dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2006), o termo “deficiência” é entendido como um comprometimento na estrutura ou função fisiológica, psicológica ou anatômica que causa dificuldades ou impossibilidades para o desempenho de atividades comuns às outras pessoas. A lei nº 13.146 (BRASIL, 2015) considera “pessoa com deficiência” aquela que possui um impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial e que, em interação com uma ou mais barreiras, tem sua participação plena e efetiva na sociedade obstruída.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2011), mais de um bilhão de pessoas, ou cerca de 15% da população mundial, possui alguma deficiência. No Brasil, o Censo 2010 realizado pelo IBGE (2010) indica que mais de 45 milhões de pessoas apresentam algum tipo de deficiência, o equivalente a 23,9% da população total do país. Desses, 1,4% apresenta alguma deficiência intelectual.

2.1 Deficiência Intelectual

A deficiência intelectual, de acordo com Nascimento e Carreta (2014), é definida como uma interrupção no desenvolvimento ou uma formação incompleta da mente que causa limitações no funcionamento intelectual e nos comportamentos adaptativos do indivíduo, e pode ser causada por vários fatores. Entre esses fatores, os mais comuns são os de ordem genética, complicações ocorridas ao longo da gestação, complicações durante o parto e complicações pós-natais (PESSOA, 2011). Por ter o desenvolvimento cognitivo comprometido, pessoas com deficiência intelectual apresentam limitações em duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, destacadas pelo decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) como: comunicação, habilidades sociais, cuidado pessoal, saúde e segurança, utilização dos recursos da comunidade, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.

De acordo com o Sistema Único de Saúde (SUS) (20--), o grau de deficiência intelectual é dividido em leve, moderado, grave e profundo. Pessoas com deficiência intelectual leve podem ter dificuldades de aprendizagem, porém, na vida adulta, serão capazes de trabalhar e contribuir para a sociedade. No grau moderado as pessoas apresentam atrasos acentuados de desenvolvimento na infância, mas

aprendem a desempenhar algumas habilidades como cuidado pessoal e comunicação; quando adultos, necessitarão de assistência em grau variado. As pessoas com deficiência grave necessitam de assistência contínua. E as com deficiência profunda apresentam sérias limitações quanto aos cuidados pessoais, comunicação, mobilidade, entre outras.

2.1.1. Inclusão intelectual

O processo de inclusão de pessoas com deficiências intelectuais apresenta desafios nos diversos âmbitos da vida social. Uma forte barreira encontrada é a discriminação, em que essas pessoas são vistas como incapazes e restritas à condição de eterna criança (DIAS; OLIVEIRA, 2013). No entanto, incluir pessoas com deficiências intelectuais na sociedade não apenas garante que seus direitos sejam exercidos, como também possibilita o seu próprio reconhecimento enquanto cidadão e a extensão de suas potencialidades (ARAÚJO; SCHMIDT, 2006).

Uma das áreas que apresenta desafios à inclusão intelectual é o mercado de trabalho. A lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 (Lei de Cotas) assegura às pessoas com deficiências o direito de acesso ao mercado de trabalho, instituindo que empresas com mais de 100 funcionários preencham de 2% a 5% de suas vagas com trabalhadores que tenham algum tipo de deficiência (BRASIL, 1991). Porém, de acordo com Araujo e Schmidt (2006), as pessoas com deficiências “[...] preferencialmente contratadas pelas empresas são aquelas com deficiência auditiva, física ou visual [...]”, de modo que a deficiência intelectual tende a ser preterida pelas organizações. Conforme os dados do Censo 2010 (IBGE, 2010), apenas 20,2% dos homens e 14,2% das mulheres com deficiência intelectual estão inseridos no mercado de trabalho no Brasil, enquanto as pessoas com outras deficiências possuem maior inserção, sendo 39,3% dos homens e 25,2% das mulheres com deficiência física, 49,9% dos homens e 28,3% das mulheres com deficiência auditiva e 60,6% dos homens e 39,8% das mulheres com deficiência visual. Segundo Leite e Lorentz (2011), a inclusão de pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho ainda não é bem aceita pelas organizações devido às barreiras existentes e às poucas oportunidades de trabalho destinadas a essas pessoas. As empresas afirmam que a maior barreira para a contratação de pessoas com deficiências é a baixa escolarização e qualificação profissional (ARAUJO; SCHMIDT, 2006).

O ingresso no mercado de trabalho é apenas um dos aspectos relacionados à inclusão. Anterior a ele, instituições de ensino devem oferecer escolarização adequada às pessoas com deficiência, de modo que a educação não apenas cumpra a legislação inclusiva, mas também assegure ao aluno com deficiência a reestruturação do modelo educativo de forma a oportunizar sua participação em todas as atividades curriculares oferecidas, o que inclui recreação, esporte, aquisição de habilidades acadêmicas e sociais (NASCIMENTO; CARRETA, 2014). Essa reestruturação permite que a pessoa com deficiência descubra, através de trocas significativas, tanto a sua identidade individual quanto a do grupo ao qual pertence (BONETI, 1997).

A educação escolar tem por base o atendimento a todos, mesmo quando é necessário adaptar a estrutura da escola e as práticas de ensino a cada criança, uma vez que as diferenças humanas são naturais (SANTOS, 2012). Seguindo esse princípio, a educação inclusiva surge como um caminho para universalizar o acesso à educação e abranger a diversidade, pois contribui para que as diferenças do indivíduo não se transformem em desigualdades educacionais que poderão resultar em desigualdades sociais (LÓ, 2010). Bêta (2009, p.48) destaca alguns benefícios que os alunos de escolas com educação inclusiva relatam. Entre eles estão:

- a) descobrir pontos em comum com pessoas que superficialmente parecem e agem de maneira muito diferente;
- b) ter oportunidades para cuidar de outras pessoas;
- c) agir com base em valores importantes, como promover a igualdade, superar a segregação ou defender alguém que é tratado injustamente;
- d) desenvolver habilidades na resolução cooperativa dos problemas, na comunicação, instrução e prestação de ajuda pessoal;
- e) aprender diretamente sobre coisas difíceis, incluindo a superação do medo das diferenças.

No entanto, poucas instituições oferecem escolarização apropriada, com métodos de ensino que estimulem o desenvolvimento do aluno com deficiência intelectual, considerando suas limitações e potencialidades (SANTOS, 2012). De acordo com Mantoan (1998), da mesma forma que o ambiente físico e a arquitetura das escolas não foram planejados para receber alunos em cadeiras de rodas, o ambiente cognitivo das escolas, em sua maioria, não está preparado para o ensino de pessoas com deficiência intelectual.

De acordo com o decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), acessibilidade é definida como possibilidade e condição para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Segundo a NBR 9050 (ABNT, 2004), norma técnica brasileira que trata de “Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaço e equipamentos urbanos”, acessibilidade é possibilitar o alcance e a percepção para o uso seguro e independente de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos. Dessa forma, um espaço acessível pode ser utilizado pelo maior número possível de pessoas de maneira segura e autônoma, sem barreiras de comunicação.

A biblioteca pública deve propiciar livre acesso ao conhecimento e à leitura, dando à comunidade a qual se destina a possibilidade de se desenvolver intelectualmente, sem quaisquer espécies de distinção ou discriminação, assumindo um papel fundamental na inclusão dos mais diversos grupos de usuários. Para que isso seja possível, é necessário que toda biblioteca seja acessível, considerando que uma biblioteca acessível é um espaço que permite a presença e proveito de todos e, por isso, está preparada para receber a maior variedade de público possível, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população (FERRÉS, 2006).

3 BIBLIOTECA PÚBLICA

Ao longo dos séculos, as bibliotecas vêm modificando seu conceito, estrutura, missão e estratégias em função das mudanças na sociedade. Se inicialmente assumiam caráter restritivo, sendo consideradas apenas como depósito de livros, as bibliotecas modernas assumem caráter amplo, de apoio à educação e ao desenvolvimento cultural e social.

Segundo Almeida Júnior (1997), a biblioteca pública tem como missão atender às necessidades educacionais, recreacionais, culturais e informacionais dos usuários, incorporando as modernas tecnologias de informação e de comunicação (TICs) que irão refletir as mudanças experimentadas pela sociedade. O autor ainda relata que a biblioteca pública não surge de modo isolado, deslocada dos acontecimentos e da situação da sociedade da época, mas contrário a isso, ela está imersa nas mudanças e alterações daquela época e deve participar de cada cenário histórico.

É importante que a biblioteca saiba diagnosticar as necessidades de conhecimento, informação e cultura/lazer da comunidade onde se encontra, considerando sua situação política, social e educacional, para a melhoria de seus serviços. Ela deve refletir e causar as transformações da sociedade; deve receber influências e interferir; deve ser início, meio e fim das alterações sociais, numa sequência interminável (ALMEIDA JÚNIOR, 1997). Desse modo, sendo a biblioteca pública uma organização em constante mudança, ela deve garantir o livre acesso ao conhecimento registrado, atendendo às demandas informacionais de seus usuários, pois é um pré-requisito importante para o desenvolvimento cultural e social de uma comunidade, conforme o Manifesto da Unesco, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECAS E INSTITUIÇÕES, 1994, documento não paginado), que define biblioteca pública como:

O centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

Ainda de acordo com o Manifesto da Unesco, algumas missões-chave da biblioteca pública relacionadas com a informação, a alfabetização, a educação e a cultura são: a) criação e fortalecimento dos hábitos de leitura nas crianças; b) apoio à educação individual e à autoformação; c) garantia dos meios para que cada pessoa possa evoluir de forma criativa; d) estímulo à imaginação e criatividade das crianças e dos jovens; e) possibilidade de acesso a todas as formas de expressão cultural; f) garantia de acesso a todos os tipos de informação da comunidade local; g) apoio, participação e criação de programas e atividades de alfabetização para os diferentes grupos etários; entre outras.

3.1 Biblioteca Pública Inclusiva

Segundo Santos (2015), a inclusão na biblioteca pública para as pessoas com deficiência, em especial as que possuem deficiência intelectual, não apenas possibilita o acesso a informação que incentiva a produção de conhecimento, mas também a convivência com os demais usuários. Para que essas pessoas tenham acesso às dependências da biblioteca, em algumas situações, mais do que oferecer um serviço ou ambiente acessível por meio de adaptações físicas e de comunicação, a biblioteca deve se preocupar com a forma como os serviços e ambientes são organizados para se tornarem adaptados.

Conforme as diretrizes da International Federation Of Library Associations (IFLA) (2013, p.38), a biblioteca deve facilitar a todos o acesso aos seus serviços, incluindo os que têm algum tipo de deficiência intelectual. Alguns serviços destacados pela IFLA e que devem ser facilmente acessíveis são:

- a) empréstimo de livros e outros materiais;
- b) disponibilização de livros e outros materiais para uso na biblioteca;
- c) serviços de informação através de meios impressos e eletrônicos;
- d) serviços de aconselhamentos ao leitor incluindo serviços de reserva;
- e) serviços de informação à comunidade;
- f) programação de atividades e eventos.

A variedade e profundidade dos serviços que a biblioteca oferece dependerão da sua dimensão e da comunidade que ela serve. Os serviços devem ser capazes

de se ajustar e se desenvolver de modo a refletirem as mudanças na sociedade (IFLA, 2013).

O profissional da biblioteca deve conhecer as especificidades da deficiência intelectual a fim de tornar os serviços disponíveis a todos, e não apenas a um grupo em detrimento de outros. Ele deve assegurar que os serviços sejam igualmente acessíveis a minorias que, por alguma razão, não podem usar os serviços tradicionais (IFLA, 2013). De acordo com Santos (2015), por entender as demandas e necessidades informacionais da pessoa com deficiência intelectual, o profissional enriquece seu conhecimento e fortalece o trabalho em equipe que certamente proporcionará ao usuário autonomia na biblioteca e na manipulação da informação.

De maneira geral, uma biblioteca inclusiva precisa tomar as medidas apropriadas a fim de assegurar à pessoa com deficiência o acesso à informação de forma rápida e precisa, oferecer recursos e serviços com base nas tecnologias assistivas levando em conta o grau de deficiência da pessoa e, sobretudo, eliminar a barreira do diálogo, possibilitando que todos os indivíduos interajam sem nenhum tipo de entrave (SANTOS, 2015).

3.2. Acervo da biblioteca pública

O acervo da biblioteca pública deve ser bem variado, refletindo a diversidade de seus usuários. Para isso, é necessário considerar os diferentes interesses de leitura e informação da comunidade, além dos tipos de suporte oferecidos. Segundo a IFLA (2013), a biblioteca pública deve disponibilizar uma variedade de materiais em diversos formatos e em quantidade suficiente para satisfazer as necessidades e os interesses da comunidade, refletindo a cultura da comunidade na coleção. Toda informação deve estar disponível quanto possível, independentemente do seu formato.

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (20--) destaca as seguintes coleções básicas para compor o acervo da biblioteca pública: a) obras de referência; b) obras gerais; c) literatura; d) materiais especiais; e) histórico documental; e f) periódicos. Ainda estabelece alguns critérios que devem nortear a composição do acervo da biblioteca pública. São eles: a) atualização; b) reposição; c) demanda; d) qualidade; e) diversidade; f) pluralidade; g) acessibilidade. De acordo com o Manifesto da UNESCO, Organização das Nações Unidas para a Educação, a

Ciência e a Cultura (1994), o acervo deve ser adequado às necessidades de todos os grupos etários, com coleções e serviços que incluam todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas e que reflitam as tendências atuais e a evolução da sociedade, assim como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.

Para cumprir o que destaca o Manifesto, a biblioteca pública precisa basear seus serviços na igualdade de acesso, sem qualquer tipo de distinção, e disponibilizar serviços e materiais específicos, tendo em seu acervo uma ampla variedade de assuntos em múltiplos suportes (BERNADINO; SUAIDEN, 2011). Sendo assim, o acervo da biblioteca pública deve contemplar diversas áreas do conhecimento, mas sem deixar de estar voltado para as necessidades de quem o utiliza, pois nesse tipo de biblioteca, que atende um público amplo e diversificado, manter um acervo bem conservado e organizado não tem sentido se ele não for consultado por um determinado grupo de pessoas (BRETTAS, 2010).

3.2.1 Coleções acessíveis

Pessoas com deficiência necessitam que a biblioteca ofereça parte do seu acervo em formato acessível. De acordo com a Fundação Biblioteca Nacional (2013, p.1), coleções acessíveis são “[...] documentos bibliográficos convertidos por meio de técnicas especializadas de adaptação, que proporcionem descrição, ou narração das possíveis representações gráficas presentes na obra, nos formatos Daisy, Braille, livro falado (voz humana ou sintetizada), ou outro formato que permita o acesso de pessoas com deficiência visual e/ou auditiva ao seu conteúdo”. A lei nº 13.146/2015 (BRASIL, 2015), no artigo 9º, inciso V, também ressalta a importância da disponibilização de recursos de comunicação acessíveis para que as pessoas com deficiência tenham acesso à informação.

No caso da deficiência intelectual, os livros devem ser adaptados a fim de facilitar o entendimento do seu conteúdo. Sobre isso, a IFLA (2012, p.18) identifica algumas diretrizes gerais que tornam a leitura mais simples e fácil de compreender:

- a) Escrita correta e clara, sem o uso de linguagem abstrata. A escrita também deverá seguir um único caminho lógico.
- b) A história deverá ser direta e simples, sem uma introdução longa e sem muitos personagens.

- c) Pondere no uso de metáforas. Alguns leitores podem não compreendê-las.
- d) Seja breve nas ações narradas, organizando as palavras em uma oração simples, dentro de uma linha, se possível.
- e) Evite palavras difíceis, mas use linguagem adulta. Palavras pouco comuns devem ser explicadas através do contexto.
- f) Descreva relações complicadas de forma lógica e objetiva, marcando o lugar e o tempo dos acontecimentos.
- g) Incentive os escritores e ilustradores a conhecer seu público alvo e se informarem sobre ter dificuldades de leitura. Permita-lhes encontrar com seus leitores e escutá-los sobre suas experiências e vida diária.
- h) Avalie o material com o público alvo antes de enviar para impressão.

Por fim, deve-se ressaltar que livros com letras grandes, ilustrados e coloridos (SANTOS, 2015; PESSOA, 2011; SANTOS; DINIZ; SÁ, 2014) também facilitam a assimilação da informação do usuário com deficiência intelectual.

3.3 O profissional da biblioteca pública

Além de possuir conhecimentos técnicos relacionados à organização e recuperação da informação, o bibliotecário deve habilitar-se como agente social, desenvolvendo habilidades e competências que atendam às necessidades do público ao qual a biblioteca se destina. Ele precisa estar consciente tanto da necessidade de atualização técnica quanto do seu papel social de agente facilitador da disseminação da informação em prol da sociedade (OLIVEIRA et al., 2013).

Francisco (2007, p.23) aponta algumas habilidades importantes para que o bibliotecário cumpra sua função social:

- a) capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- b) administração estratégica;
- c) educação continuada;
- d) planejamento estratégico;
- e) adaptabilidade social;
- f) capacidade de ser participativo, flexível, inovador e criativo;
- g) desenvolvimento de atividades em espaços onde haja necessidade de informação;
- h) estudo das necessidades de informação dos clientes e avaliação dos recursos dos sistemas de informação;
- i) relação entre informação e sociedade;

- j) ativa participação nas políticas sociais, educacionais, científicas e tecnológicas.

Essas habilidades devem ser desenvolvidas para que o profissional atenda de forma eficiente e eficaz as demandas e necessidades surgidas pelos usuários reais e potenciais. Dessa forma, ele estará interado com a comunidade, preparado para atender as especificidades de cada pessoa e promover atividades que contribuam para o desenvolvimento dos cidadãos, levando em conta suas limitações.

3.3.1 Atendimento do bibliotecário aos usuários com deficiência

O bibliotecário precisa adquirir conhecimento básico dos diferentes tipos de deficiências e das necessidades e limitações que acompanham cada uma delas. Dessa forma, ele estará mais qualificado para desenvolver ações voltadas para usuários que precisam de atendimento específico. Porém, se a biblioteca não conhece seu usuário e oferece atendimento e serviços tradicionais, o trabalho do gestor será falho, pois excluirá seu usuário do acesso ao conhecimento (SANTOS; DINIZ; SÁ, 2014).

No caso de usuários com deficiência intelectual, entende-se que a falta de preparo do profissional se deve a esse público não frequentar a biblioteca. Poucas unidades de informação desenvolvem técnicas e ações acessíveis a este tipo de usuário (SANTOS, 2015). Isso apenas reitera a segregação presente na realidade da pessoa com deficiência intelectual. A lei nº 13.146/2015 (BRASIL, 2015), artigo 43º, inciso I, destaca que a participação da pessoa com deficiência em atividades artísticas, intelectuais, culturais, esportivas e recreativas deve incentivar a provisão de instrução, treinamento e recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Cabe à biblioteca facilitar o acesso aos seus serviços, inclusive para os que possuem deficiência intelectual; e ao bibliotecário, compreender a deficiência para estar preparado para atender a todos.

A fim de melhor integrar este público, a American Library Association (ALA) (2014) orienta sobre como atender usuários com deficiência intelectual. Algumas dessas orientações são: a) tratar as pessoas com deficiência intelectual com o mesmo respeito e consideração que os outros usuários; b) evitar fazer suposições baseadas em comportamentos; c) permitir tempo suficiente para atender as necessidades de usuários com problemas e orientá-los; d) estar ciente da ampla

gama de comportamentos associados à deficiência intelectual; e) ajudar a aumentar a conscientização da comunidade quanto à deficiência intelectual com exposições, programas, livros e outros materiais; f) formar parcerias com agências e profissionais para avaliar e atender às necessidades das pessoas com deficiência intelectual; g) definir e aplicar normas de tolerância na biblioteca que sirvam de modelo para crianças e adolescentes em sua comunidade; entre outras. Apesar das suposições e dos pré-julgamentos que a sociedade constrói acerca da pessoa com deficiência intelectual, o bibliotecário deve conscientizar a comunidade sobre este tipo de deficiência.

3.4 Atividades culturais na biblioteca pública

A ação cultural deve ser uma prática na biblioteca pública uma vez que estimula o desenvolvimento do indivíduo. De acordo com José Teixeira Coelho Neto (1988), ela é definida como o desejo de tornar a arte e a cultura instrumentos de mudança do homem e do mundo, possibilitando mais interações entre o homem e a sociedade.

Através da ação cultural, o indivíduo torna-se mais consciente sobre si mesmo e sobre sua relação com o mundo, além de produzir uma contribuição educativa que transforma sua realidade social, pois incentiva a produção de cultura e o desenvolvimento de novos conhecimentos (ROSA, 2009). Desse modo, a ação cultural auxilia na formação do indivíduo enquanto ser intelectual, cultural e social.

A biblioteca pública deve promover atividades para os diferentes grupos da comunidade, para que todos possam usufruir de seus benefícios. É comum delimitar as atividades de acordo com a faixa etária dos usuários, uma vez que suas necessidades de informação são distintas. Os interesses da comunidade também devem ser levados em conta no planejamento das atividades oferecidas pela biblioteca (MAYER, 2004).

Segundo Mayer (2004), a partir de atividades culturais como hora do conto, debates, cursos e outros, os usuários desenvolvem a capacidade de raciocínio, crítica, criatividade, sensibilização com o próximo, expressão e outros. Além disso, as atividades podem favorecer o surgimento de amizades, desfazendo a visão tradicional da biblioteca como um lugar de silêncio, que apenas contém livros para serem lidos.

Ressalta-se que pessoas com deficiência intelectual, geralmente, possuem um baixo nível de alfabetização em comparação com outros tipos de deficiência (IBGE, 2010). Touzan (2009) também apresenta outras características do grupo em questão, como: a) dificuldade de concentração, entendimento, memorização e noção do tempo e do espaço; b) raramente dominam a leitura e a escrita e a comunicação ainda é um problema; c) necessitam de um ambiente confortável e seguro. Todos esses aspectos devem ser considerados pela biblioteca.

As atividades desenvolvidas na biblioteca pública devem ser adequadas a essa realidade e devem não só facilitar a assimilação da informação do usuário com deficiência intelectual, como também estimular seu desenvolvimento social. A Lei Brasileira de Inclusão (BRASIL, 2015), no artigo 42º e 43º, assegura à pessoa com deficiência o acesso a atividades culturais em formato acessível, bem como a acessibilidade nos locais de eventos e nos serviços prestados por pessoa ou entidade envolvida na organização das atividades. Para isso, é fundamental que o bibliotecário conheça as especificidades da deficiência intelectual, assim como de outros tipos de deficiências, e conheça a legislação relacionada, a fim de elaborar ações inclusivas.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo é de natureza descritiva, pois, segundo Gil (2008, p. 28) “[...] as pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. São descritas as condições relacionadas à inclusão intelectual identificadas na biblioteca estudada.

A abordagem utilizada é de caráter qualitativo, pois visa entender o significado atribuído a um problema social e humano. A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares e se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado (MINAYO, 2008). Foi realizado um estudo de caso que, segundo Yin (2001, p. 32), “[...] é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”. O método do estudo de caso é o estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, permitindo o seu conhecimento amplo e detalhado (GIL, 2008). Segundo Vergara (1998), esses objetos podem ser entendidos como uma pessoa, uma empresa, um órgão público, uma comunidade e até mesmo um país. Foi analisada a realidade da Biblioteca de São Paulo no que diz respeito às características de inclusão intelectual, por ser considerada exemplo em acessibilidade e inclusão, e por promover ações que integram e acolhem crianças com deficiência intelectual (REAÇÃO, 2012).

O levantamento de dados foi realizado através do envio de questionário por e-mail à Biblioteca de São Paulo (Apêndice A). De acordo com Gil (2008), o questionário é uma “[...] técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas às pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado, etc.” Foi elaborado um questionário com perguntas abertas, pois nesta o entrevistado pode discorrer sobre o assunto, possibilitando ampla liberdade de respostas (GIL, 2008). A coleta de dados foi realizada nos meses de outubro e novembro de 2016. O questionário foi enviado para o e-mail de contato da Biblioteca de São Paulo com o objetivo de coletar informações sobre como a biblioteca realiza o processo de inclusão intelectual em relação às categorias pré-estabelecidas nos objetivos específicos. As

perguntas realizadas no questionário foram divididas em três categorias: a) acervo, b) atendimento e c) atividades.

Também utilizamos como procedimento metodológico nesta pesquisa a análise documental referente ao conjunto de iniciativas para acolhimento às pessoas com deficiência intelectual, desenvolvido pela Biblioteca de São Paulo e apresentado no 9º Seminário de Bibliotecas Públicas e Comunitárias, e informações contidas nos e-mails trocados com a Biblioteca de São Paulo.

A investigação ocorreu na Biblioteca de São Paulo, inaugurada em 8 de fevereiro de 2010 e situada na Zona Norte da capital paulista. Concebida pela Secretaria da Cultura do Governo do Estado para ser um espaço arrojado, ela possui um projeto inovador de inclusão social por meio da leitura (BIBLIOTECA DE SÃO PAULO, 201-) e tem por objetivo incentivar e promover o gosto pela leitura. Sua estrutura foi planejada para oferecer conforto, autonomia e atenção ao público, que é chamado de sócio, uma vez que a biblioteca propõe que o indivíduo não apenas a utilize, mas crie em parceria e seja o elemento central da biblioteca (SILVA; MIGUEL, 2012). A Biblioteca de São Paulo funciona de terça a domingo e feriados, das 9h30 às 18h30.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Foram estabelecidas três categorias para a análise dos dados: a) acervo disponibilizado, b) atendimento prestado e c) atividades oferecidas. Ao final da análise, o objetivo foi verificar se a inclusão de pessoas com deficiências intelectuais na Biblioteca de São Paulo está de acordo com a lei nº 13.146.

Além disso, a partir das informações contidas nos e-mails trocados com a biblioteca, observamos uma preocupação do(a) bibliotecário(a) em replicar o questionário para outros funcionários. A biblioteca optou por respondê-lo de forma central, afirmando que não possui especialização no assunto. Isso mostra que existe uma carência sobre essa temática na biblioteca, o que mostra maior necessidade de especialização para os funcionários.

5.1 Acervo

Em relação à primeira categoria, quando perguntado se *a biblioteca oferece parte do seu acervo em formato acessível*, foi respondido que ela possui 741 livros falados e 210 livros em Braille, e conta ainda com 534 audiolivros que podem ser usados por pessoas com ou sem deficiência visual. Esses livros fazem parte do total de 38.581 itens disponibilizados pela biblioteca, conforme dados de 2015. Segundo a lei nº 13.146/2015, a pessoa com deficiência tem direito à informação disponibilizada em recursos de comunicação acessíveis. Nos editais de compras de livros, as bibliotecas públicas devem impedir a participação de editoras que não ofereçam sua produção também em formatos acessíveis, sendo esses os arquivos digitais acessados por softwares leitores de tela ou outras tecnologias assistivas, permitindo leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres, diferentes contrastes e impressão em Braille. A Biblioteca de São Paulo possui equipamentos de tecnologia assistiva que contribuem para facilitar o acesso à informação das pessoas com deficiência, como os leitores autônomos e lupa eletrônica.

Sobre *como a acessibilidade em relação ao acervo ocorre no caso das pessoas com deficiência intelectual*, a Biblioteca de São Paulo não faz uma seleção de material para atender pessoas com deficiência intelectual, exceto no caso de obras para pessoas com deficiência visual e auditiva que já são produzidas indicando a que público se destina. Não são produzidos livros com indicação

específica para pessoas com deficiência intelectual, porém, a IFLA (2012) indica alguns critérios que podem ser utilizados na seleção do material para facilitar a leitura e o entendimento do seu conteúdo, como por exemplo, histórias contadas de maneira simples e direta, sem uso de linguagem abstrata e palavras difíceis. Além disso, Santos (2015), Pessoa (2011) e Santos, Diniz e Sá (2014) destacam que livros com letras grandes, ilustrados e coloridos facilitam a assimilação da informação deste público, podendo ser usados como materiais acessíveis a esse tipo de deficiência. De acordo com as informações fornecidas pela Biblioteca de São Paulo, não há esse tipo de triagem de material adaptado para fácil compreensão da pessoa com deficiência intelectual. Sobre *os critérios utilizados na escolha do material*, a biblioteca respondeu que, se o sócio ou acompanhante indicar uma obra em seu serviço de sugestão de títulos, a biblioteca fará uma análise de compra utilizando os mesmos critérios estabelecidos para as demais sugestões. Entretanto, o acervo da biblioteca pública deve refletir a diversidade de seus usuários, levando em conta suas necessidades. Padronizar os critérios na escolha do material pode dificultar que o acervo atenda ao usuário com deficiência intelectual.

Em relação ao *acervo atender a todos os grupos etários*, a Biblioteca de São Paulo possui acervo para todas as faixas etárias e os indicados de 0 a 17 anos são sinalizados. A biblioteca não utiliza uma indicação específica para pessoas com ou sem deficiência intelectual. O sócio com deficiência ou seu acompanhante escolhe a obra e a empresta e, se precisar da ajuda de um atendente, o mesmo está orientado a fazer as mesmas perguntas de identificação de interesses que faz aos demais sócios. De acordo com o Manifesto da UNESCO, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (1994), todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades, com coleções e serviços que incluam todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas. A Biblioteca de São Paulo cumpre o atendimento a todas as faixas etárias, porém não indica material que atenda aos diferentes grupos etários com deficiência intelectual, considerando suas necessidades.

5.2 Atendimento

Sobre a segunda categoria, procurou-se saber como é *realizado o atendimento às pessoas com deficiência intelectual*. A Biblioteca de São Paulo

respondeu que busca oferecer a todos os sócios e frequentadores um atendimento personalizado de acordo com suas demandas informacionais e sua condição de interação com o espaço e os serviços que oferecem. Para que o atendimento seja eficiente e eficaz, o(a) bibliotecário(a) precisa ter conhecimento básico dos diferentes tipos de deficiências e das necessidades e limitações de cada uma delas. Os funcionários da Biblioteca de São Paulo utilizam como norteador para compreender a deficiência intelectual a definição apontada pela Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE). Nessa definição estão incluídas as limitações adaptativas em duas ou mais áreas de habilidades e a dificuldade de aprendizagem, entendimento e realização de atividades comuns a outras pessoas. Conforme o documento desenvolvido pela Biblioteca de São Paulo sobre iniciativas de acolhimento às pessoas com deficiência intelectual, este público exige da equipe um olhar qualificado para o atendimento e integração ao espaço, que impulsiona a biblioteca a discutir e se aprimorar nesse campo. É importante destacar que a ALA traz algumas orientações sobre como atender usuários com deficiência intelectual para melhor integrar este público.

Na questão referente ao *treinamento que qualifica os funcionários a receber este público*, a Biblioteca de São Paulo afirmou que qualifica seus atendentes a respeitar as diversidades do seu público. A equipe de atendimento da biblioteca é sensibilizada a tratar todo cidadão com empatia, apresentando todos os recursos disponíveis que possuem na biblioteca. De acordo com a lei nº 13.146/2015, a participação da pessoa com deficiência em atividades artísticas, intelectuais, culturais, esportivas e recreativas deve incentivar a provisão de instrução, treinamento e recursos adequados, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Os funcionários da Biblioteca de São Paulo participam de capacitações externas feitas por entidades como Dorina Nowill, APAE, Laramara, Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, entre outras entidades que desenvolvem trabalhos de sensibilização e qualidade de atendimento para públicos específicos sempre que possível. Por outro lado, apesar do atendimento seguir as recomendações destacadas pela APAE, a Biblioteca de São Paulo considera que nenhum dos seus funcionários é especializado no trato com o grupo em questão. Desse modo, entende-se que o atendimento ainda é falho e, de acordo com Santos, Diniz e Sá (1994), o atendimento falho exclui o usuário do acesso ao conhecimento.

5.3 Atividades

Sobre a terceira categoria, a lei nº 13.146/2015 garante à pessoa com deficiência o acesso a cinema, teatro e outras atividades culturais em formato acessível. Perguntou-se *quais são as atividades voltadas para as pessoas com deficiência intelectual*. A Biblioteca de São Paulo respondeu que as atividades desenvolvidas com o intuito de incluir as pessoas com deficiências nas ações realizadas são: jogos sensoriais, jogos táteis, clube de leitura, ações educativas, dentre outras. De acordo com o documento desenvolvido pela própria biblioteca, as atividades são focadas na inclusão através de leitura; (Conhecendo o Acervo, Aprimorando o Tato, Incentivo a Leitura, Mini Livro, Eu conto e Trava-Língua); jogos (Batata-Quente, Jogos Sensoriais, Sopra Bolinha, Empilhando Copos, Imagem e Ação, Corpo e Movimento, Jogo da Vida, Uno, Jogo da Memória e Feche a Caixa); e atividades artísticas (Pintura de Livro e Decoração de Molduras). A equipe de atendimento da Biblioteca de São Paulo pesquisa e prepara as atividades para utilizar as que melhor se aplicam ao grupo. Essas atividades estão de acordo com o que Touzan (2009) afirma que são dificuldades das pessoas com deficiência intelectual, como: dificuldade de concentração, entendimento, memorização e noção do tempo e do espaço; raro domínio da leitura e da escrita e problema de comunicação; necessidade de um ambiente confortável e seguro.

Sobre a *divulgação das atividades*, os veículos de comunicação utilizados são os mesmos das demais atividades. *As atividades atendem todos os grupos etários* com programas permanentes que fazem parte do plano de metas estabelecido entre a Secretaria de Estado da Cultura e SPLeituras. De acordo com Mayer (2004), é comum delimitar as atividades de acordo com a faixa etária dos usuários, uma vez que suas necessidades de informação são distintas. Cada programa da Biblioteca de São Paulo conta com diversas atividades voltadas para os variados públicos: infantil, jovem, adulto e idoso.

5.4 Análise geral

Conforme a lei 13.146/2015, acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social. O título III “Da Acessibilidade”, em seu

capítulo II, que trata do acesso à informação e comunicação, ressalta que esse acesso deve ser facilitado à pessoa com deficiência por meio de equipamentos e livros acessíveis, permitindo um uso mais amplo e democrático. Já o artigo 42º garante o acesso à cultura e ao lazer em formato acessível, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. O artigo 43º, inciso I, incentiva a provisão de instrução, treinamento e recursos adequados para que a pessoa com deficiência participe das atividades de cultura e lazer. Pelos resultados obtidos nesta pesquisa, percebemos que a biblioteca estudada busca desenvolver determinadas ações de inclusão intelectual, por exemplo, com o desenvolvimento de atividades que estimulem áreas de maiores dificuldades dos usuários com deficiência intelectual. Porém, em relação ao acervo, a biblioteca não possui práticas para torná-lo acessível a esses usuários, visto que não há uma seleção de materiais que esteja de acordo com as necessidades das pessoas com deficiência intelectual. Além disso, apesar dos funcionários participarem de capacitações externas e seguirem o protocolo indicado pela APAE para realizarem o atendimento desses usuários, a Biblioteca de São Paulo não os considera especializados nesse assunto. Isso mostra que existe uma carência sobre essa temática na biblioteca, o que mostra maior necessidade de especialização para os funcionários.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo centrou-se no processo de inclusão de pessoas com deficiência intelectual em bibliotecas públicas, descrevendo os serviços e ações oferecidos pela Biblioteca de São Paulo para esse público. Por meio da análise geral dos dados obtidos, percebemos que a biblioteca em questão procura acolher bem os usuários com deficiência intelectual por meio de iniciativas que promovem sua interação social e também por meio de capacitações externas para melhor atendê-los. Essas medidas estão de acordo com a lei nº 13.146, que garante o acesso à cultura e ao lazer em formato acessível e incentiva a provisão de instrução e treinamento.

O acervo disponibilizado pela biblioteca não é pensado para atender as necessidades dos usuários com deficiência intelectual, que precisam de materiais adaptados para fácil compreensão do conteúdo e assimilação da informação. Além disso, os critérios de seleção devem levar em conta as necessidades e limitações dos usuários. Em relação ao atendimento, os funcionários utilizam a definição apontada pela APAE para compreender a deficiência intelectual e participam de treinamentos, sempre que possível, para oferecer atendimento de qualidade. O objetivo é trabalhar para que, cada vez mais, as pessoas com deficiência intelectual sejam autônomas, de acordo com as suas possibilidades, ao utilizar os serviços da biblioteca, segundo informações obtidas pela Biblioteca de São Paulo. Porém, não se consideram especializados no atendimento do grupo em questão. Quanto às atividades, a biblioteca busca as que melhor se aplicam a esse público. Para isso, ela troca informações com outras instituições a fim de conhecer o perfil do público atendido. As atividades são voltadas para a inclusão por meio de leitura, jogos e atividades artísticas.

A acessibilidade não apenas permite que pessoas com deficiência tenham acesso a espaços físicos, mas também possibilita a participação efetiva dessas pessoas como membros ativos e produtivos na sociedade, sendo um importante fator à inclusão. A biblioteca pública deve criar condições que favoreçam o uso de seus serviços a todos, garantindo que pessoas com deficiência intelectual também sejam beneficiadas com serviços acessíveis. Assim, elas terão a possibilidade de desenvolver habilidades que não seriam alcançadas sem esses serviços. Para isso, é fundamental que o bibliotecário esteja preparado para acolher os usuários com deficiência intelectual, oferecendo coleções e atividades acessíveis, além de

atendimento personalizado. O debate sobre este tema contribui para preparar as bibliotecas e seus profissionais para melhor atender os usuários com deficiência intelectual, por compreenderem a deficiência, com suas singularidades e características, e disponibilizarem serviços e recursos acessíveis a esses usuários. Considerando que existe uma carência de pesquisas sobre as experiências desses usuários em bibliotecas públicas, é importante que estudos sejam realizados para garantir visibilidade e continuidade a ações inclusivas na biblioteca pública.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: UEL, 1997.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Bibliotecas públicas: avaliação de serviços**. Londrina: UEL, 2003.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **People with Mental Health Issues: What You Need to Know**. 2014. Disponível em: <<http://www.ala.org/ascla/asclaprotocols/accessibilitytipsheets/mental-illness>>. Acesso em: 13 set. 2016.

ARAUJO, J. P.; SCHMIDT, A. A Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais no Trabalho: a visão de empresas e de instituições educacionais especiais na cidade de Curitiba. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 12, n. 2, p. 241-254, maio/ago. 2006.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2004.

BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v.16, n.4, p.29-41, out./dez. 2011.

BÊTA, Angélica Ferreira. **A educação inclusiva e a superação de obstáculos para sua prática**. 2009. 59 p. Monografia (Curso de Especialização em Supervisão Escolar) – Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2009.

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO. **A BSP: a biblioteca é sua**. São Paulo, 201-. Disponível em: <<http://bsp.org.br/a-bsp/>>. Acesso em: 15 nov 2016.

BONETI, Rita Vieira de Figueiredo. O Papel da Escola na Inclusão Social do Deficiente Mental. In: Mantoan, M.T.E. (Org.). **A Integração de Pessoas com Deficiência: contribuições para reflexão sobre o tema**. São Paulo: Memnon Editora, 1997.

BRASIL. **Decreto nº 5.296**, 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e a nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, DF,

2004. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm >. Acesso em: 14 nov. 2014.

BRASIL. **Lei nº 13.146**, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 03 jun. 2016.

_____. **Lei n. 8.213**, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF, 1991. Disponível em: <<http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1991/8213.htm>>. Acesso em: 15 jul. 2016.

BRETTAS, Aline Pinheiro. A biblioteca pública: um papel determinado e determinante na sociedade. **Biblos**: revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, v. 24, n.2, p.101-118, jul./dez. 2010.

CARTA DOS DIREITOS DO CIDADÃO DEFICIENTE MENTAL. Disponível em: < <https://servicosociaisauade.files.wordpress.com/2010/04/carta-direitos-do-cdm.pdf> >. Acesso em: 03 jun. 2016.

COELHO NETO, Francisco Teixeira. **O que é ação cultural**. São Paulo: Brasiliense, 1988. (Coleção Primeiros Passos, 216).

DIAS, Sueli de Souza; OLIVEIRA, Maria Cláudia Santos Lopes de. Deficiência intelectual na perspectiva histórico-cultural: contribuições ao estudo do desenvolvimento adulto. **Rev. Bras. Ed. Especial**. Marília, v. 19, n. 2, p. 169-182, abr./jun. 2013.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECAS E INSTITUIÇÕES. **Manifesto IFLA/UNESCO para Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em:<<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>> Acesso em: 15 nov. 2014.

FERRÉS, Sofia Pérez. Acessibilidade física. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez (Org.) **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2006. p. 21-32. Disponível em: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf >. Acesso em: 16 nov. 2014

FRANCISCO, Anelise Ramos. **O papel social do bibliotecário na construção da cidadania em comunidades carentes**. 2007. 47p. Monografia (Bacharel em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Ministério da Cultura. **Edital de Acessibilidade em Bibliotecas Públicas**. Rio de Janeiro. 2013. Disponível em: <https://www.bn.br/sites/default/files/documentos/editais/2013/1016-edital-acessibilidade-bibliotecas-publicas-2013/edital-edital-acessibilidade-bibliotecas-publicas-2013-189_0.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2016

_____. **Biblioteca Pública**: princípios e diretrizes. Coordenação Geral do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2010. Disponível em: <https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf> Acesso em: 12 dez. 2016.

_____. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas: **Acervo**. Rio de Janeiro, 20--. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/diretrizesacervo/>> Acesso em: 12 dez. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Censo Demográfico 2010**: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. 2010. Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf> Acesso em: 03 jun. 2016.

_____. **Censo Demográfico 2010**: pessoas com deficiência - amostra. 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=sp&tema=censodemog2010_defic>. Acesso em: 10 nov. 2014.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA/UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 15 jul. 2016

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS – IFLA. **Directrices para materiales de lectura fácil**. Netherlands: IFLA Headquarters,

2012. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/120-es.pdf>>. Acesso em: 21 jul. 2016.

_____. **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. 2.ed. Lisboa: Rede Nacional de Bibliotecas Públicas, 2013. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>. Acesso em: 03 nov. 2016

LEITE, Priscilla Vieira; LORENTZ, Cacilda Nacur. Inclusão de pessoas com Síndrome de Down no mercado de trabalho. **Inclusão Social**, Brasília, DF, v. 5 n. 1, p.114-129, jul./dez. 2011.

LÓ, Judithe Eva Dupont. Uma escola para todos e para cada um: escola inclusiva, uma comunidade de aprendizes. **Conjectura**, Caxias do Sul, v. 15, n. 1, p. 119-134, jan./abr. 2010.

MALHEIROS, Tania Milca de Carvalho. **Necessidade de Informação do usuário com deficiência visual**: um estudo de caso da biblioteca digital e sonora da Universidade de Brasília. 2013. 305 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2013.

MANTOAN, Maria Teresa Eglér. **Educação escolar de deficientes mentais**: problemas para a pesquisa e o desenvolvimento. Cad. CEDES [online], Campinas, vol.19, n.46, 1998. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0101-32621998000300009>> Acesso em: 12 jul. 2016

MAYER, Tatiana Cardoso. **Ação cultural em bibliotecas**: o caso da Biblioteca Ramal 1. 2004. 125 p. Monografia (Graduação em Biblioteconomia e Comunicação) – Departamento de Ciências da Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

MINAYO, María Cecília de Souza. **O desafio da pesquisa social**. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza; GOMES, Suely Ferreira Deslandes Romeu (orgs.). Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 27. ed. Petrópolis: Vozes, 2008, p.9-29.

NASCIMENTO, Alessandra Bertasi; CARRETA, Priscila Maciel. Deficiência intelectual e processo inclusivo: dificuldades enfrentadas. **Rev. Educa**. Porto Velho, v.1, n.2, p. 70-87, 2014.

OLIVEIRA, Magali Araújo Damasceno de. et al. A função social do profissional da informação numa biblioteca inclusiva. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: 2013.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre a deficiência**. World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. São Paulo: SEDPcD, 2011. 334 p. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2016

PESSOA, Suzane Moura. **Acessibilidade informacional para o deficiente intelectual**: desafios de uma biblioteca escolar pública. 2011. 110 p. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2011.

REVISTA NACIONAL DE REABILITAÇÃO REAÇÃO: inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, familiares e profissionais do setor. 98. ed., maio/jun. 2014. Disponível em: <<http://www.revistareacao.com.br/website/Edicoes.php?e=98&c=986&d=0>>. Acesso em: 06 dez. 2016

ROSA, Anelise Silva Jesus da. A prática da ação cultural em bibliotecas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 372-381, jul./dez. 2009. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/675/pdf>> Acesso em: 11 set. 2016.

SANTOS, Daísy Cleia Oliveira dos. Potenciais dificuldades e facilidades na educação de alunos com deficiência intelectual. **Educ. Pesqui.** São Paulo, v.38, n. 04, p.935-948, out./dez. 2012.

SANTOS, Marcos Pastana. **Acessibilidade para os usuários com deficiência intelectual em biblioteca pública**: um estudo de caso em Nova Iguaçu. 2015. 125 p. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Programa de Pós Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2015.

SANTOS, M. P; DINIZ, C. N; SÁ, N. A. A importância da acessibilidade na biblioteca pública. In: SENABRILLE: Seminário Nacional de Bibliotecas Braille, 8., 2014, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Febab, 2014.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SILVA, Luciana Marques da; MIGUEL, Cristiany Gomes. Ações culturais na Biblioteca de São Paulo: um meio de inclusão, uma abordagem prática. **CRB-8 Digital**. São Paulo, v.5, n.2, p.80-87, dez. 2012. Disponível em: <<http://revista.crb8.org.br/index.php/crb8digital/article/viewFile/86/86>>. Acesso em: 14 set. 2016

SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE. **Retardo mental e suas divisões**. 20---. Disponível em: <http://www.datasus.gov.br/cid10/V2008/WebHelp/f70_f79.htm>. Acesso em: 21 jun. 2016.

SOUZA, Mônica Sena de. et al. Acessibilidade e inclusão informacional. **Revista Informação & Informação**. Londrina, v. 18, n.1, p.1-16, jan./abr. 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/12173-62634-1-PB.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2014

TOUZAN, Stephanie. **Os usuários com deficiência intelectual na biblioteca**. Bibliotecas França Bulletin (BBF), 2009, No. 5, p. 49-52. Disponível em: <<http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-05-0049-011>>. Acesso em: 12 set. 2016

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução Daniel Grassi. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – Questionário enviado para o e-mail de contato da Biblioteca de São Paulo

ACERVO

- 1) A Biblioteca de São Paulo oferece parte do seu acervo em formato acessível?
- 2) Como a acessibilidade em relação ao acervo ocorre no caso das pessoas com deficiência intelectual? Que tipo de critério é utilizado na escolha do material para atender esse público?
- 3) Os livros acessíveis à pessoa com deficiência intelectual são adequados aos diferentes grupos etários?

ATENDIMENTO

- 1) Como é realizado o atendimento às pessoas com deficiência intelectual?
- 2) Existe algum treinamento que qualifica os funcionários para atender esse público? Se existe, como ele é feito?

ATIVIDADES

- 1) Quais são as atividades voltadas para as pessoas com deficiência intelectual?
- 2) Como é feita a divulgação dessas atividades?
- 3) As atividades atendem a todos os grupos etários?